

CONTRATO MARCO PARA LA APERTURA DE CRÉDITO SIMPLE (en lo sucesivo, el “Contrato Marco”), que celebran, por una parte Fundación Dónde 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 Contrato Marco, en su carácter de acreditado (en lo sucesivo, para efectos de este Contrato Marco, el “Cliente”), y a quien conjuntamente con el Banco se les denominará como las “Partes”, mismas que se sujetan 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 presente Contrato Marco se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número: **13451-439-014303/06-05195-0917**; 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 cualquiera de las sucursales del Banco o en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el número en que se encuentra registrado este Contrato; d) Su representante cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar este Contrato Marco y los Créditos y dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna, y e) Con base en las declaraciones del Cliente y sujeto al cumplimiento de las condiciones que se contemplan en el presente Contrato Marco, está dispuesto a otorgar los Créditos que solicite el Cliente, durante la vigencia de este instrumento.

II. Declara el Cliente, por su propio derecho y bajo protesta de decir verdad, que: a) Es una persona física con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato Marco y los Créditos; b) El presente Contrato Marco y los Créditos otorgados al amparo del mismo constituyen obligaciones válidas y exigibles a su cargo, y es su deseo obligarse en los términos de los mismos; c) Los Bienes en Garantía no se encuentran involucrados en delitos de alguna índole, y/o procedimientos judiciales, y/o administrativos o arbitrales; d) Ha solicitado al Banco la celebración del presente Contrato Marco a efecto de obtener ciertos créditos cuyo pago se garantice mediante la constitución del Fideicomiso al que se podrán aportar los bienes de su propiedad que cumplan con las condiciones y requisitos establecidos por el Banco de conformidad con el presente Contrato Marco y el Fideicomiso; e) Es el propietario único de los bienes muebles que aporta y aportará al Fideicomiso, y no requiere del consentimiento y/o autorización previa de persona, o autoridad alguna para otorgarlos para los fines del Fideicomiso; f) Los recursos que le sean otorgados por virtud de la celebración del presente Contrato Marco y los Créditos serán utilizados para un fin lícito, y en ningún momento serán utilizados para llevar a cabo o alentar alguna actividad ilícita, así mismo conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias; g) Está actuando a nombre y por cuenta propia, es decir, que los beneficios derivados de este Contrato Marco y los Créditos que se le otorguen no se realizan ni se realizarán a nombre y por cuenta de un tercero. Asimismo, reconoce y conviene que la celebración del presente Contrato Marco y los Créditos 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; h) 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 Marco, 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 Marco. Asimismo, el Banco le informó 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, mediante aviso en su estado de cuenta o a través de la página de internet del Banco; i) El Banco le explicó a su entera satisfacción, antes de la firma del presente Contrato Marco: (i) el contenido del mismo y de todos los documentos a suscribir, incluyendo las Carátulas, Portadas Individuales y demás documentos; (ii) los cargos o gastos que se generarán por su celebración; (iii) la forma en que se calcularán los intereses y la forma en que tendrá que realizar los pagos, tanto de capital como de intereses, así como su periodicidad, derivados de los Créditos que se le otorguen; (iv) las cláusulas que se contienen en el presente Contrato Marco, y (v) los descuentos o bonificaciones a los que, en su caso, pudiera tener derecho; j) Toda la información que ha proporcionado al Banco, con anterioridad a la celebración del presente Contrato Marco, ha sido y será determinante para el otorgamiento de los Créditos y reflejará en todo momento en forma correcta y completa su situación laboral, económica, y legal; k) Está conforme con el monto de los Créditos que el Banco en su momento le otorgue, y l) 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.

En virtud de lo anterior, las Partes convienen las siguientes:

#### Cláusulas

PRIMERA. Definición de Términos. Para efectos del presente Contrato Marco, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye a continuación (que será igualmente aplicado en singular o plural según el contexto lo requiera): “Bien(es) en Garantía” significa él o los bienes muebles propiedad del Cliente que cumplan con las condiciones establecidas en este Contrato Marco y que siempre estarán relacionados a un Crédito en particular. “Carátula” significa el o los documentos que forman parte integrante del presente Contrato Marco, que el Banco emite y en los cuales se establecen las características generales, los términos y condiciones aplicables a cada uno de los Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco. “CAT” significa el Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los Créditos. “Causas de Vencimiento Anticipado” significa cualquiera de los eventos que se establecen en el presente Contrato Marco, y por los cuales el Banco podrá dar por vencidos anticipadamente tanto el Crédito en el que se actualizó el evento que diera

origen al vencimiento anticipado, como los demás Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco. “CONDUSEF” significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. “Contrato Marco” significa el presente Contrato Marco de crédito simple, así como sus anexos, modificaciones y cualquier documento relacionado o derivado de éste. “Correo Electrónico” significa la dirección electrónica del Cliente señalada en la Portada del Contrato Marco y/o en la(s) Portada(s) Individual(es), o en comunicado posterior que entregue el Cliente al Banco. “Crédito” significa cada apertura de crédito simple que las Partes acuerden al amparo de este Contrato Marco, y cuyos términos y condiciones estarán documentadas en cada una de las Carátulas y Portadas Individuales que suscriban las Partes. “Cuenta de Depósito” significa la cuenta de depósito a la vista que el Cliente mantiene abierta en el Banco, en la que se podrá autorizar al Banco a abonar las disposiciones de los Créditos.



“Día Hábil” significa cualquier día excepto sábado, domingo y cualquier día en el que las instituciones bancarias estén autorizadas u obligadas por ley u otra disposición gubernamental a mantener sus puertas cerradas.

“Fecha de Corte” significa la fecha de corte de cada Crédito que determine el Banco y que se establezca en la Portada Individual de cada Crédito, la cual asimismo podrá ser consultada por el Cliente en el estado de cuenta del Crédito correspondiente.

“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 Individual de cada Crédito.

“Fecha de Disposición” significa la fecha que se señale en las Portadas Individuales como la fecha de disposición, misma que necesariamente deberá coincidir con la fecha en que efectivamente se entreguen los recursos del Crédito al Cliente.

“Fecha de Pago de Intereses” significa el día en que deban pagarse los intereses ordinarios que causen los Créditos durante la vigencia de cada uno de ellos y hasta que el saldo insoluto de los mismos sea totalmente cubierto, mismas que deberán especificarse en la Portada Individual y en los estados de cuenta correspondientes.

“Fecha de Vencimiento” significa la fecha de terminación de cada Crédito que se indica en la Portada Individual correspondiente, en la cual el Cliente deberá pagar el monto de principal del crédito respectivo.

“Fideicomiso” o “Contrato de Fideicomiso” significa el fideicomiso irrevocable de garantía que en los términos y bajo las condiciones que el Banco tiene aprobados constituye el Cliente a efecto de garantizar el pago total y oportuno de las cantidades adeudadas conforme a este Contrato Marco y los Créditos.

“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 suscrito con el Banco. La Firma Electrónica tiene los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa conforme a la legislación, siendo admisible como prueba en juicio.

“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.

“México” significa los Estados Unidos Mexicanos.

“Portada del Contrato Marco” significa la portada del presente Contrato Marco que suscrito por el Cliente, establece, entre otros, los datos de identificación del Cliente.

“Portada(s) Individual(es)” significa(n) el(los) documento(s) que suscrito(s) por el Cliente, establece(n), entre otros, los datos de identificación del Cliente en relación con un Crédito en particular, así como el detalle de los Bienes en Garantía en relación con dicho Crédito.

“Tasa Ordinaria” significa la tasa de interés anual aplicable a cada uno de los Créditos que se establezcan en cada una de las Carátulas y Portadas Individuales.

**SEGUNDA.** Objeto. Las Partes celebran este Contrato Marco con el objeto de pactar los términos y condiciones generales que regirán a cada uno de los Créditos que el Banco otorgue al Cliente al amparo del presente Contrato Marco.

Las Partes convienen en que el Cliente podrá solicitar al Banco el otorgamiento de Créditos siempre y cuando cumpla con las condiciones que se establecen en este Contrato Marco.

Cada Crédito que se le otorgue al Cliente al amparo de este Contrato Marco será un crédito independiente, vinculante para ambas Partes y surgirá en el momento en que se suscriba la Carátula y la Portada Individual correspondiente.

Cada Carátula y Portada Individual contendrán, entre otros datos, las características del Crédito de que se trate, así como la referencia al presente Contrato Marco.

Los Créditos otorgados al amparo de este Contrato Marco no son revolventes, por lo que una vez que se hubiere dispuesto el monto total de algún Crédito el Cliente no podrá solicitar una nueva disposición respecto a dicho Crédito.

En el importe de cada Crédito no quedan comprendidos los intereses, impuestos, gastos y demás accesorios que se causen en virtud de cada uno de dichos Créditos, los cuales correrán a cargo del Cliente.

**TERCERA.** Créditos, Carátulas y Portadas Individuales. Cuando el Cliente desee que se le otorgue un Crédito en términos del presente Contrato Marco, deberá acudir a cualquier sucursal del Banco a entregar uno o más Bienes en Garantía que cumplan con las siguientes condiciones: (i) ser propiedad exclusiva del Cliente y no estar sujeto a limitación o gravamen alguno; (ii) ser un bien que cumpla con las especificaciones que establecen las políticas vigentes del Banco para ser bienes que

se puedan recibir en garantía, y (iii) cumplir el proceso de valuación establecido por el Banco.

El Cliente reconoce y acepta, que previo al otorgamiento de cualquier Crédito, deberá estar al corriente en el pago de intereses, así como de las amortizaciones de capital que correspondan a cualquier Crédito previamente otorgado de conformidad con el presente Contrato Marco.

Una vez valuado el Bien en Garantía, el Cliente deberá firmar física o electrónicamente una Carátula y una Portada Individual que contengan los términos esenciales del Crédito a ser otorgado. La Portada Individual de cada Crédito deberá contener por lo menos: (i) el nombre del Cliente; (ii) el domicilio, teléfonos y/o el Correo Electrónico del Cliente para efectos de notificaciones conforme al presente Contrato Marco y los Créditos; (iii) una descripción detallada de los Bienes en Garantía correspondientes al Crédito otorgado; (iv) la Fecha de Disposición; (v) el monto del Crédito otorgado; (vi) la Tasa Ordinaria; (vii) la Fecha de Vencimiento; (viii) las Fechas de Corte; (ix) las Fechas de Pago de Intereses; (x) el CAT aplicable; (xi) el consentimiento expreso del Cliente de otorgar la propiedad de los Bienes en Garantía al Fideicomiso para garantizar el total y exacto cumplimiento del pago del Crédito al Banco, y (xii) la periodicidad con la que estarán a disposición del Cliente los estados de cuenta. La suma principal del Crédito no incluirá cantidad alguna de intereses, impuestos, gastos y demás accesorios pagaderos (excepto principal) por el Cliente al Banco conforme a este Contrato Marco y las Carátulas y Portadas Individuales respectivas.

La Carátula de cada Crédito deberá contener las características generales, los términos y condiciones aplicables del Crédito en particular, a efecto de que el Cliente pueda compararlo con otras operaciones de crédito.

Una vez pactados los términos esenciales del Crédito, y contra la entrega y recepción de los Bienes en Garantía al Fideicomiso, el Banco pondrá a disposición del Cliente, precisamente en la Fecha de Disposición, el monto total del Crédito en efectivo en la sucursal en la que se contrató el Crédito y entregó el Bien en Garantía contra la firma autógrafa del recibo correspondiente, o mediante depósito en la Cuenta de Depósito, otorgando el Cliente al Banco, en ese momento el recibo más eficaz que en derecho corresponda respecto del importe del Crédito dispuesto.

El Cliente destinará el importe de los Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco, para necesidades de liquidez.

**CUARTA.** Cumplimiento de Operaciones, Pagos de Principal. El Cliente deberá cubrir el importe total de cada uno de los Créditos en las Fechas de Vencimiento que se establezcan en las Carátulas y Portadas Individuales respectivas. La fecha de pago de principal deberá coincidir con la última Fecha de Pago de Intereses prevista para cada Crédito. Las Portadas Individuales incluirán una Tabla de Amortización que señalara el número de pagos, importes y Fecha de Corte.

El Cliente podrá hacer pagos anticipados, totales o parciales, al saldo insoluto de cualquiera de los Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco, mismos que se aplicarán en la siguiente Fecha de Corte. El Cliente deberá estar al corriente de todos los pagos del Crédito correspondiente, incluyendo el pago de intereses del período en que desee efectuar el pago anticipado, a efecto de poder efectuar dicho pago anticipado. El Banco no podrá cobrar comisión alguna o pena por dichos pagos anticipados. Los pagos anticipados se aplicarán al pago del saldo insoluto del capital del Crédito correspondiente.

El Cliente que así lo solicite de forma expresa podrá hacer pagos adelantados de cualquiera de los Créditos. Los pagos adelantados se aplicarán para cubrir por adelantado los pagos periódicos inmediatos siguientes del Crédito. El Cliente deberá autorizar expresamente que los recursos que entregue en exceso a sus obligaciones exigibles, no se apliquen al pago anticipado del principal del Crédito correspondiente, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los pagos periódicos del Crédito inmediatos siguientes.

En caso del pago anticipado total a cualesquiera de los Créditos, se extinguirá el Crédito correspondiente y el Banco pondrá a disposición del Cliente, dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de que se hubiera realizado el pago de dicho adeudo o en el siguiente Estado de Cuenta, el documento en el que conste la liquidación del Crédito y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente del mismo. En todo caso, los demás Créditos y el presente Contrato Marco continuarán vigentes.

**QUINTA.** Intereses Ordinarios. El Cliente pagará al Banco, sin necesidad de previo requerimiento, intereses ordinarios pagaderos en cada Fecha de Pago de Intereses



sobre el saldo insoluto de los Créditos, a la tasa de interés fija anual que se establezca en cada una de las Portadas Individuales y Carátulas correspondientes (la "Tasa Ordinaria"). Los intereses se calcularán por períodos completos de 30 (treinta) días, sobre el saldo insoluto del Crédito al inicio de cada período de 30 días, y su pago sólo será exigible en las Fechas de Pago de Intereses establecidas en las Portadas correspondientes. En caso de Créditos cuyas Fechas de Pago de Intereses sean menores a 30 (treinta) días, los Intereses se calcularán por períodos completos de 7 (siete) días, sobre el saldo insoluto del Crédito al inicio de cada período de 7 (siete) días y su pago solo será exigible en las Fechas de Pago de Intereses establecidas en las Portadas correspondientes.

El pago de intereses ordinarios no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos. Las Partes convienen en que el Banco no podrá modificar la tasa de interés fija, durante la vigencia del presente Contrato Marco.

**SEXTA. Impuestos.** El Cliente pagará al Banco el impuesto al valor agregado o cualquier otro impuesto vigente que se genere sobre los gastos e intereses pagaderos conforme al presente Contrato Marco y/o a los Créditos.

**SÉPTIMA. Comisiones.** El Banco no cobrará comisión alguna al Cliente por la celebración del Contrato Marco. Las Partes convienen en que el Banco no podrá establecer nuevas comisiones durante la vigencia del presente Contrato Marco.

**OCTAVA. Lugar y Forma de Pago. Fechas de Acreditamiento de Pagos.** El Cliente, deberá cubrir sin necesidad de requerimiento o aviso previo, cualesquiera pago de intereses, principal y cualquier otra suma pagadera respecto de los Créditos, libres de impuestos, tributos, contribuciones, retenciones, deducciones, cargas o cualquier otra responsabilidad fiscal pagaderas bajo las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales mexicanas aplicables sin compensación alguna.

Todos los pagos que deba realizar el Cliente, se podrán hacer en efectivo o cheque de otro banco, en la fecha en que deban hacerse, en cualquiera de las sucursales del Banco, en los horarios en que estén abiertas al público las sucursales, o mediante transferencia bancaria a la cuenta que el Banco señala en las Portadas Individuales, u órdenes de transferencia de fondos o domiciliación. A efecto de liberar los Bienes en Garantía, el Cliente deberá efectuar el pago total del Crédito en la sucursal donde se contrató el Crédito correspondiente.

El Banco no tendrá obligación de aplicar ningún pago, sino hasta que efectivamente hubiere recibido los recursos del pago que correspondan al Cliente.

En el caso de pago con cheque, éste se recibirá salvo buen cobro. Los cheques podrán ser librados por el Cliente o por un tercero, a cargo de cualquier institución de crédito establecida en la República Mexicana.

Todo pago efectuado deberá hacer referencia al Crédito al cual se destina el pago.

Las transferencias de fondos podrán ser enviadas a solicitud del Cliente o por un tercero.

Asimismo, los pagos que realice el Cliente conforme al presente Contrato Marco se acreditarán de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la siguiente manera:

- Si el pago es en efectivo se acreditará el mismo día en que se reciba;
- Si el pago es mediante cheque de otro banco, (i) si se deposita antes de las 16:00 horas, se acreditará a más tardar el Día Hábil siguiente, o (ii) si se deposita después de las 16:00 horas se acreditará a más tardar el segundo Día Hábil siguiente;
- Si el pago se hace mediante domiciliación, se acreditará en la fecha límite de pago del crédito; y
- Si el pago se hace mediante transferencia de fondos, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), o mediante cargos a cuentas en el mismo Banco, se acreditará el mismo Día Hábil en que se ordene el pago, y el día hábil siguiente a que se ordene la transferencia, si el pago se realiza a través del Sistema de Transferencias Electrónicas.

**NOVENA. Aplicación de Pagos.** Los pagos que realice el Cliente serán aplicados por el Banco en el siguiente orden: (i) intereses ordinarios y el IVA correspondiente; (ii) en su caso, comisiones y el IVA correspondiente, y (iii) capital del Crédito.

En caso de que el Cliente no especifique el Crédito y la Portada Individual a la cual realiza el pago, el Banco está facultado para aplicarlo en el mismo orden respecto del Crédito más próximo a vencerse o vencido en primer lugar.

**DÉCIMA. Pagos que Venzan en Días Inhábiles.** Si cualquier pago conforme al presente Contrato Marco o los Créditos debiera hacerse en cualquier día que no

fuere un Día Hábil, dicho pago se hará en el Día Hábil inmediato siguiente, sin que en ningún caso proceda el cobro de comisiones o intereses moratorios.

**DÉCIMA PRIMERA. CAT.** El Banco dará a conocer al Cliente el CAT para efectos informativos y de comparación exclusivamente, al momento de otorgar un Crédito en la Carátula y la Portada Individual correspondiente y a través de los estados de cuenta que conforme a las disposiciones de este Contrato Marco se emitan.

**DÉCIMA SEGUNDA. Estados de Cuenta.** Las Partes acuerdan que el Banco pondrá a disposición del Cliente los estados de cuenta de cada Crédito para su consulta de forma gratuita en cualquier sucursal del Banco a más tardar el décimo día siguiente a la Fecha de Emisión del Estado de Cuenta que se señalé en las Portadas Individuales.

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 Telefónica se le enviarán sus estados de cuenta al domicilio señalado en la Portada del presente Contrato Marco. En todo caso, se requerirá el consentimiento expreso del Cliente por cualquiera de los medios pactados en este Contrato Marco para modificar la modalidad de envío de sus estados de cuenta.

**DÉCIMA TERCERA. Atención al Cliente.** Para consultas de saldo, aclaraciones y movimientos entre otros, el Banco pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto: a) Centro de Atención Telefónica. En 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 Marco.

**DÉCIMA CUARTA. Procedimiento de Aclaraciones.** En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá manifestarlo a través del Centro de Atención a Clientes, conforme el siguiente procedimiento: i) Cuando no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubiere pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio; ii) La solicitud respectiva podrá presentarse 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) Tratándose de cantidades a cargo del Cliente, éste tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al presente procedimiento; iv) 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; v) El dictamen e informe antes mencionados se formularán por escrito y serán suscritos por funcionario facultado. En el evento de que, conforme al dictamen que emita el Banco, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago; vi) 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 el crédito, 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; vii) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no





quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta Cláusula, la Institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia, y viii) 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.

**DÉCIMA QUINTA. Protección en caso de Fallecimiento. Beneficiario.** En caso de fallecimiento del Cliente (siempre que no se hubiere actualizado una causa de vencimiento anticipado), el monto total insoluto de los Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco, junto con los demás cargos aplicables, será liquidado por el Banco, y éste procederá a liberar los Bienes otorgados en Garantía mediante aviso por escrito dado al fiduciario del Fideicomiso para que éste entregue a la persona designada como beneficiaria los Bienes en Garantía.

El Cliente, en este acto, nombra a la persona que se indica en la Portada Individual como beneficiaria para que en caso de fallecimiento del mismo, le comunique inmediatamente tal circunstancia al Banco, acreditando el fallecimiento del Cliente conforme a los requerimientos establecidos por el Banco.

Mientras cualquier Crédito se encuentre vigente y no haya sido ejecutado el Fideicomiso de Garantía el Cliente podrá modificar al beneficiario, 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.

**DÉCIMA SEXTA. Fideicomiso de Garantía.** El Cliente se obliga a constituir de manera simultánea al presente Contrato Marco el Fideicomiso, al cual aportará los Bienes en Garantía aprobados por el Banco a efecto de garantizar el pago puntual a su vencimiento, ya sea que dicho vencimiento sea el programado o sea anticipado, del monto total de la suma principal, intereses, impuestos, gastos, comisiones, y demás accesorios que se deriven de este Contrato Marco y de los Créditos y todos y cada uno de los gastos en que incurra el Banco al exigir cualquiera de sus derechos conforme a este Contrato Marco y/o cualquiera de los Créditos. Si el Cliente ya hubiere constituido un Fideicomiso en virtud de otro Crédito y/u otras operaciones de crédito que hubiere celebrado con el Banco, y éstas se encontraren vigentes, el Banco podrá utilizar dicho Fideicomiso para afectar los Bienes en Garantía sin necesidad de que se constituya uno nuevo.

Los Bienes en Garantía que se aporten al Fideicomiso, garantizarán el pago del monto total de la suma de principal, intereses, impuestos, gastos, comisiones y demás accesorios que se generan con motivo del Crédito al cual estén vinculados y una vez cubiertos dichos adeudos, si existiese un excedente, se pondrá a disposición del Cliente conforme al Contrato de Fideicomiso.

**DÉCIMA SÉPTIMA. Vencimiento Anticipado, Autorización Inicio Procedimiento de Enajenación Extrajudicial.** El Banco podrá dar por vencidas anticipadamente las obligaciones a cargo del Cliente y hacer exigible el pago del saldo insoluto de cada uno de los Créditos, el de sus accesorios legales y convencionales, y las demás cantidades que deban pagarse de acuerdo con los términos de este Contrato Marco, las Carátulas y las Portadas Individuales respectivas, sin lugar a declaración previa, demanda o diligencia judicial u otra notificación de cualquier otra naturaleza, a las cuales el Cliente renuncia expresamente, en caso de que ocurra cualesquiera de los siguientes supuestos (cada uno de dichos eventos, es una "Causa de Vencimiento Anticipado"):

a) Si el Cliente incumpliera en el pago oportuno de una o más de las cantidades convenidas, incluyendo sin limitar el pago de cualesquiera intereses, amortización de principal o cualesquiera otras cantidades pagaderas bajo el presente Contrato Marco y/o los Créditos;

b) Si el Cliente hiciera uso ilícito de los recursos derivados de cualquiera de los Créditos otorgados;

c) Si cualquier información, declaración, documento y/o dato proporcionado por el Cliente en el presente Contrato Marco, las Carátulas, la Portada del Contrato Marco, las Portadas Individuales, el Fideicomiso y/o cualquier documento derivado de éstos resulta ser falso, o

d) Si una autoridad competente declarase que un Bien en Garantía está vinculado a un delito o estuviere involucrado en cualquier procedimiento judicial, medio preparatorio para juicio, administrativo o arbitral o en una investigación ante cualquier autoridad Ministerial.

En el caso señalado en el inciso a) anterior se podrá dar por vencido anticipadamente el plazo del Crédito involucrado en dicho evento, y se hará exigible en una sola exhibición la totalidad del capital adeudado de dicho Crédito, de sus intereses y demás accesorios legales y convencionales conforme a la Carátula y Portada Individual correspondiente.

En los demás casos señalados en esta Cláusula se podrá dar por vencido anticipadamente el plazo del Crédito involucrado en cualquiera de los eventos, así como el resto de Créditos otorgados al Cliente conforme a este Contrato Marco o cualquier otro contrato celebrado con el Banco, y se hará exigible en una sola exhibición la totalidad del capital adeudado de todos y cada uno de los Créditos otorgados al amparo del presente Contrato Marco y los demás créditos que tenga celebrados con el Banco, de sus intereses y demás accesorios legales y convencionales conforme a cada una de las Carátulas y Portadas Individuales.

En todos los supuestos anteriores, el Cliente autoriza, faculta e instruye expresamente al Banco a iniciar el procedimiento de enajenación extrajudicial pactado en el Fideicomiso respecto del Crédito en incumplimiento, así como del resto de Créditos otorgados y pendientes de vencimiento, según corresponda.

El Cliente está de acuerdo que el importe por el cual se enajenarán los Bienes en Garantía en el supuesto de un incumplimiento será el valor de avalúo que se determine en cada Portada Individual.

**DÉCIMA OCTAVA. Vigencia del Contrato Marco. Terminación Anticipada.** Este Contrato Marco estará en vigor por un período indefinido de tiempo; sin embargo, cualquiera de las Partes podrá darlo por terminado sin incurrir en ninguna responsabilidad.

Para solicitar la terminación anticipada del Contrato Marco, bastará con que cualquiera de las Partes de aviso por escrito a la otra Parte por cualquiera de los medios pactados en el presente Contrato Marco.

Derivado de la solicitud de terminación anticipada del Contrato Marco, el Banco deberá: (i) Abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato Marco, (ii) Dar por terminado el presente Contrato Marco al día hábil siguiente a aquél en que reciba la Solicitud de Terminación, siempre y cuando no existan adeudos a cargo del Cliente. De lo contrario, el Banco, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud de terminación, comunicará al Cliente el importe de los adeudos y dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la solicitud pondrá a su disposición dichos datos, en la Sucursal elegida por el Cliente y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el presente Contrato Marco, y (iii) Poner a disposición del Cliente, dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en el siguiente Estado de Cuenta el documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación.

**DÉCIMA NOVENA. Modificaciones.** El Cliente otorga su consentimiento para que el Banco le informe de cualquier modificación al presente Contrato Marco, 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 Marco. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, éste podrá solicitar la terminación del Contrato Marco 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. Cualquier Crédito que esté en vigor en ese momento se seguirá rigiendo por este Contrato Marco, sin embargo el Cliente no podrá celebrar nuevos Créditos.

**VIGÉSIMA. Información.** El Cliente por medio del presente autoriza al Banco a procesar información relativa al presente Contrato Marco y a los Créditos, a través de sus sistemas centrales de procesamientos de datos generalmente utilizados por el Banco.

Además de las personas y autoridades señaladas conforme a las leyes aplicables, el Cliente autoriza al Banco para que divulgue la información que se derive de las operaciones a que hace referencia este Contrato Marco y los Créditos a (i) las afiliadas, subsidiarias o filiales que formen parte del mismo grupo al que pertenece el



Banco; (ii) Banco de México, y (iii) a cualquier otra persona cuando las autoridades regulatorias competentes así lo requieran o cuando así se requiera de conformidad con la legislación aplicable.

El Cliente manifiesta expresamente que es de su conocimiento que las sociedades de información crediticia tienen por objeto prestar servicios de información crediticia sobre las operaciones que realizan las instituciones financieras con personas físicas y/o morales, por lo que el Cliente no tiene inconveniente alguno y está de acuerdo en que el Banco proporcione, a una o más de las sociedades anteriormente referidas, información relativa al presente Contrato Marco y a los Créditos. De igual manera, el Cliente autoriza al Banco de manera expresa, a que solicite de estimarlo necesario y en cualquier momento, a alguna de las sociedades arriba mencionadas, información crediticia sobre el propio Cliente.

El Cliente autoriza de manera expresa al Banco a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación y demás información obtenida conforme a los procedimientos de conocimiento del cliente establecidos por el Banco, a sus demás áreas de negocio, compañía controladora, subsidiarias y filiales, para fines de la debida identificación e integración de sus expedientes de cliente.

Lo anterior, sin perjuicio del aviso de privacidad que el Banco le ha dado a conocer al Cliente y que ha quedado transcrito en las declaraciones de este Contrato Marco.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Cesión.** El Cliente reconoce y acepta que no podrá ceder los derechos u obligaciones que le derivan del presente Contrato Marco ni de los Créditos que al amparo del mismo se le otorguen, sin la previa autorización del Banco, otorgada por escrito.

El Banco queda facultado para ceder, syndicar o en cualquier otra forma negociar, aún antes del vencimiento de este Contrato Marco o de los Créditos, los derechos inherentes al mismo y sus documentos relacionados. El Cliente se obliga, a solicitud del Banco y/o del cesionario que corresponda, a sustituir las Portadas Individuales y Carátulas emitidas conforme al presente Contrato Marco, en caso de que dicho banco y/o cesionario así lo requiera con motivo de cesiones o sindicaciones hechas conforme a la presente Cláusula. Dichas cesiones o sindicaciones no constituyen ni constituirán novación alguna a los Créditos o al presente Contrato Marco. A partir de cualquiera de dichas cesiones o descuentos, el banco y/o cesionario será considerado como el Banco para efectos de este Contrato Marco y la documentación relacionada con el mismo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. Cancelación del Contrato Marco.** El Cliente tiene la facultad de cancelar el presente Contrato Marco en un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del mismo, sin responsabilidad alguna para el Cliente. En dicho caso, el Banco no podrá cobrar comisión alguna, siempre que el Cliente no haya dispuesto de Crédito alguno, y lo comunique al Banco, por escrito o telefónicamente a través del número telefónico del Centro de Atención Telefónica, manifestando su intención de cancelar el Contrato Marco, para lo cual, el Banco proporcionará al Cliente una constancia con el número de folio correspondiente que le servirá para acreditar dicha cancelación.

**VIGÉSIMA TERCERA. Autorizaciones.** El Cliente autoriza, faculta e instruye irrevocablemente al Banco a restringir y cargar a la Cuenta de Depósito las transacciones realizadas en caso de que dicha cuenta resulte ser beneficiada de algún depósito proveniente de una tercera persona, el cual se haya realizado a través de equipos de cómputo automatizados o de cualquier otra tecnología y se presuma que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

En caso de que el Banco hubiese abonado por error dinero a la Cuenta de Depósito del Cliente derivado del presente Contrato Marco o de los Créditos otorgados, el Cliente autoriza y faculta al Banco a cargar el importe respectivo de la referida Cuenta de Depósito con el propósito de corregir el error cometido.

El Banco notificará al Cliente, la realización de las acciones que hubiese llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los dos párrafos anteriores. Asimismo, el Cliente, libera al Banco de cualquier responsabilidad por actuar conforme a lo dispuesto en los referidos párrafos y desde ahora conviene en sacarlo en paz y a salvo e indemnizarle cualquier reclamación por daños y/o perjuicios causados a

terceros por cancelar, suspender e inclusive revocar y revertir cualquier instrucción realizada por el Cliente en los términos antes mencionados.

**VIGÉSIMA CUARTA. Notificaciones, Domicilios y Redes Sociales.** El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con el presente Contrato Marco, éste último podrá hacerlo a través de: (i) un comunicado por escrito entregado en cualquier sucursal del Banco; (ii) un mensaje contenido en el estado de cuenta; (iii) un mensaje enviado al Correo Electrónico del Cliente; o bien, (iv) otros medios que determine el Banco, incluyendo medios electrónicos.

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

Los avisos y cualquier otra comunicación del Cliente al Banco deberán ser por escrito y entregados en cualquier sucursal, salvo que en este Contrato Marco se estipule que deban ser presentados a través de otro medio.

Para efectos del presente Contrato Marco, el Banco señala como su domicilio el ubicado en Calle 27 número 500 por 56 y 58A, Colonia Itzimná, C.P. 97100, Mérida, Yucatán y el Cliente el indicado en la Portada del Contrato Marco.

El Cliente deberá notificar al Banco cualquier cambio de domicilio, teléfonos o de Correo Electrónico mediante escrito entregado en cualquier sucursal, debiendo adjuntar los documentos que el Banco le solicite para tales efectos, en el entendido de que dicha notificación surtirá efectos al Día Hábil siguiente a que ésta se hubiese recibido. El cambio de domicilio del Banco podrá ser notificado al Cliente mediante un aviso enviado a través de cualquiera de los medios estipulados en la presente Cláusula.

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

El Banco señala que tiene las siguientes cuentas en las redes sociales: Página de Internet: [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com), Twitter: @FundaciónDondeBanco, Facebook: Facebook/FundaciónDondeBanco.

**VIGÉSIMA QUINTA. Firma Electrónica.** Previo a la celebración del presente Contrato Marco, el Cliente suscribió con el Banco el Contrato de Uso de Firma Electrónica autorizado por el mismo, 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, celebrar o modificar este Contrato Marco, celebrar cada uno de los Créditos mediante la aceptación de las Carátulas y Portadas Individuales correspondientes, o celebrar otros contratos, convenios o actos jurídicos distintos a este Contrato Marco.

**VIGÉSIMA SEXTA. Título Ejecutivo.** Este Contrato Marco y los Créditos, junto con los estados de cuenta certificados por el contador del Banco, constituyen título ejecutivo en términos del artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. Jurisdicción y Competencia.** En caso de controversia, el Cliente podrá presentar su reclamación ante la CONDUSEF, en los términos del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. De no someterse las Partes al arbitraje de la CONDUSEF, serán competentes los tribunales del domicilio del Cliente o los de la Ciudad de México, Distrito Federal, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio pudiera corresponderles.

**VIGÉSIMA OCTAVA. Fecha, Firma y Entrega del Contrato.** El presente Contrato Marco se suscribe en duplicado por las Partes, en el lugar y la fecha que se indican en la Portada del Contrato Marco, la cual es firmada electrónicamente de conformidad con el Contrato de Uso de Firma Electrónica que tienen suscrito las Partes. La Portada del Contrato Marco forma parte integral del presente Contrato Marco y se le entrega al Cliente junto con este Contrato Marco y la Carátula en la fecha de suscripción del mismo, así como cada una de la Portadas Individuales.



### **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 Apertura de Crédito Simple**, 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 **13451-439-014303/06-05195-0917**

### **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 SEGUNDO**

#### **De las Operaciones de Crédito**

#### **CAPÍTULO III**

#### **De las Operaciones Activas**

**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.

**Artículo 68.-** Los contratos o las pólizas en los que, en su caso, se hagan constar los créditos que otorguen las instituciones de crédito, junto con los estados de cuenta certificados por el contador facultado por la institución de crédito acreedora, serán títulos ejecutivos, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito.

El estado de cuenta certificado por el contador a que se refiere este artículo, hará fe, salvo prueba en contrario, en los juicios respectivos para la fijación de los saldos resultantes a cargo de los acreditados o de los mutuuarios.

El estado de cuenta certificado antes citado deberá contener nombre del acreditado; fecha del contrato; notario y número de escritura, en su caso; importe del crédito concedido; capital dispuesto; fecha hasta la que se calculó el adeudo; capital y demás obligaciones de pago vencidas a la fecha del corte; las disposiciones subsecuentes que se hicieron del crédito, en su caso; tasas de intereses ordinarios que aplicaron por cada periodo; pagos hechos sobre los intereses, especificando las tasas aplicadas de intereses y las amortizaciones hechas al capital; intereses moratorios aplicados y tasa aplicable por intereses moratorios. Para los contratos de crédito a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el estado de cuenta certificado que expida el contador sólo comprenderá los movimientos realizados desde un año anterior contado a partir del momento en el que se verifique el último incumplimiento de pago.

### **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.

## **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) Requerian 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) Requerian al cliente cualquiera de las identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan. III. Si son por montos iguales o mayores al equivalente en moneda nacional a 2,800 UDIs, 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 aceptarlas 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.

