

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

Declaraciones

I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que:

- Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada para operar como Institución de Banca Múltiple;
- El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número: 13451-428-014304/01-22244-1013.
- 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, y

) 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:

- 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;
- Solicita al Banco una apertura de cuenta para el depósito bancario de dinero a la vista, en la cual abonará dinero exclusivamente de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas;
- 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;
- Autoriza expresamente al Banco a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación 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;
- En cumplimiento a lo dispuesto en 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. 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
- 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; y (iii) correo electrónico opinion@condusef.gob.mx.

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

Cláusulas Capítulo Primero Definiciones

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

"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 celebra al amparo de este Contrato.

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

"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 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.

"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 suscrito con el Banco.

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

"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.

"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 presente Contrato.

"Pesos": 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 e Identificador Biométrico.

“Sucursal”: significa el establecimiento del Banco 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 de conformidad con lo dispuesto en este Contrato.

“Terminal Punto de Venta”: significa el Sistema Electrónico consistente en terminales de cómputo, teléfonos móviles o 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 adición 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 Movimientos

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 celebración del presente Contrato, en la cual el Cliente podrá realizar Depósitos y retiros de dinero, en los términos y condiciones que más adelante se señalan.

En virtud de los Depósitos, el Cliente transfiere la propiedad del dinero al Banco, obligándose este último a restituir la suma depositada en la misma especie de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato.

En la Cuenta se reflejará el saldo de dinero, el cual se compondrá de los Depósitos realizados, menos los retiros efectuados.

TERCERA. Cuenta Única. El Cliente reconoce y acepta que no podrá ser titular de 2 (dos) o más cuentas a las que se refiere el presente Contrato, por lo que en el supuesto de que esto suceda el Banco tendrá derecho a rescindir el Contrato, procediendo a traspasar el saldo disponible que mantenga el Cliente a la primera cuenta que éste hubiese celebrado.

Cuando el Banco se percate de la apertura de una segunda cuenta similar a la aquí aperturada, procederá a notificar al Cliente la terminación anticipada del Contrato en términos de lo dispuesto en el presente Contrato.

CUARTA. Fecha de Corte. El Banco determinará la fecha de corte mensual de la Cuenta, la cual podrá ser consultada por el Cliente en el estado de cuenta; dicha 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.

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

SEXTA. Depósitos a la Cuenta. El Cliente o cualquier tercero podrán efectuar Depósitos para ser abonados a la Cuenta, los cuales se deberán realizar en Pesos. Los citados 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:

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, en caso contrario los Depósitos serán acreditados el Día Hábil siguiente.

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.

En el supuesto de que los Depósitos se realicen con Cheque, estos serán recibidos por el Banco “salvo buen cobro” y, por lo tanto, el importe que amparen los mismo será acreditado una vez que el Cheque sea efectivamente cubierto al Banco.

Cuando por cualquier causa el Banco no pueda cobrar el Cheque, lo devolverá a su tenedor, pudiendo el Banco negarse a recibir nuevamente el Cheque devuelto. El Cliente reconoce y acepta que el Banco estará facultado para retener cualquier Cheque que, a juicio de este último, no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad que establezcan las disposiciones legales aplicables o sus políticas internas.

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

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

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

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

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.

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.

NOVENA. Formalización de Retiros. Los retiros de dinero de la Cuenta serán documentados, a elección del Banco, a través de alguno de los siguientes medios: (i) la suscripción autógrafa o electrónica por parte del Cliente de recibos, pagarés, vouchers o cualesquiera otras constancias físicas o electrónicas; (ii) la expedición de comprobantes físicos o electrónicos que emita el Banco, 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.

DÉCIMA. 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.

DÉCIMA PRIMERA. 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.

El Cliente, sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, podrá solicitar al Banco por escrito en los formatos que se establezcan al 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 no mantenga saldo disponible suficiente.

Capítulo Tercero

Cuenta Básica y Cuenta Básica de Nómina

DÉCIMA SEGUNDA. Modalidades. La Cuenta a que se refiere el presente Contrato se podrá abrir como una cuenta básica de nómina o una cuenta básica general.

DÉCIMA TERCERA. Cuenta Básica de Nómina. La Cuenta será considerada una cuenta básica de nómina cuando en la Cuenta se deposite el salario y demás prestaciones de carácter laboral del Cliente.

La Cuenta básica de nómina podrá abrirse a favor de las personas respecto de las cuales su patrón tenga celebrado un contrato con el Banco, al amparo del cual estén en posibilidad de abrir este tipo de cuentas, a fin de que en ellas se deposite su salario y demás prestaciones de carácter laboral.

La Cuenta básica de nómina no requiere un monto mínimo de apertura ni mantener un saldo mínimo promedio mensual.

En el evento de que por cualquier circunstancia la Cuenta básica de nómina no reciba Depósitos durante 6 (seis) meses consecutivos, el Banco podrá transformarla en una Cuenta básica general en términos de la Cláusula siguiente.

Cuando se presente el supuesto señalado en el párrafo anterior, el Banco deberá notificar al Cliente lo señalado en dicho párrafo con al menos 30 (treinta) días naturales previos a la fecha en que se pretenda llevar a cabo la transformación, mediante comunicación por escrito que dirija a su Correo Electrónico, la cual podrá incluirse en el estado de cuenta.

DÉCIMA CUARTA. Cuenta Básica General. La Cuenta básica general a que se refiere este Contrato podrá abrirse a favor de cualquier persona física. Dicha Cuenta no requerirá un monto mínimo de apertura ni mantener un saldo mínimo promedio mensual. Posteriormente el Banco podrá determinar el saldo mínimo promedio mensual que el Cliente deberá mantener depositado en la Cuenta, el cual notificará al Cliente mediante comunicado que le envíe con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que sea aplicable el saldo mínimo, a través de cualquiera de los medios señalados en el presente Contrato. En el evento de que el referido saldo mínimo promedio mensual no se mantenga durante 3 (tres) meses consecutivos, el Banco podrá cerrar la Cuenta.

Cuando el saldo mínimo de la Cuenta no se haya mantenido en algún mes, el Banco deberá notificar al Cliente que de presentarse tal supuesto nuevamente durante los 60 (sesenta) días naturales inmediatos siguientes al mes de que se trate, podrá cerrar dicha Cuenta. Tal notificación deberá realizarse mediante comunicación que por escrito dirija a su Correo Electrónico, la cual podrá incluirse en el estado de cuenta.

Cuando el Banco cierre la Cuenta, deberá devolver al Cliente los recursos que se mantengan depositados en ella, ya sea mediante la entrega de efectivo en las ventanillas de sus sucursales o poniendo a su disposición un Cheque a su favor.

Capítulo Cuarto

Tarjeta de Débito

DÉCIMA QUINTA. Tarjeta de Débito. El Cliente proporcionará al Cliente una Tarjeta de Débito que tendrá asignado un número único, será intransferible y deberá ser firmada por el Cliente en el reverso de la misma.

La Tarjeta de Débito es propiedad del Banco, por lo que el Cliente se obliga a devolverla al Banco en la fecha de vencimiento de la misma o a la terminación de este Contrato.

DÉCIMA SEXTA. Entrega de Tarjeta. El Cliente manifiesta expresamente que en este acto el Banco le entrega la Tarjeta de Débito conjuntamente con su Clave Confidencial. A partir de su activación el Cliente será el único responsable de todos los retiros o disposiciones que se efectúen con la Tarjeta de Débito, reconociendo este último que el Banco no tendrá ninguna responsabilidad derivada del mal uso que se haga de la Tarjeta de Débito por culpa o negligencia del Cliente.

DÉCIMA SÉPTIMA. Utilización de la Clave Confidencial. Ambas Partes aceptan que la utilización de la Clave Confidencial sustituirá la firma autógrafa del Cliente 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 por las Partes y, en consecuencia, tendrán igual valor probatorio.

El Cliente reconoce que la Clave Confidencial es única e intransferible, la cual quedará bajo su custodia, control y cuidado, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir como consecuencia del uso indebido de la misma.

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

DÉCIMA OCTAVA. Medio de Disposición. 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 Cliente únicamente podrá efectuar retiros o disposiciones de dinero hasta por el saldo disponible de la Cuenta.

DÉCIMA NOVENA. Utilización de la Tarjeta. Mediante la utilización de la Tarjeta de Débito y la marcación de la Clave Confidencial el Cliente podrá realizar retiros o disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta y, en su caso, 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.

VIGÉSIMA. Identificación para uso de Tarjeta. El Banco, sus comisionistas, otras instituciones bancarias o los Negocios Afiliados podrán requerir al Cliente se identifique debidamente previo a que se efectúe un retiro o disposición de dinero mediante la utilización de la Tarjeta de Débito.

VIGÉSIMA PRIMERA. Retiros de Dinero. Los retiros de dinero que efectúe el Cliente 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, y ii) los límites máximos de disposición diaria establecidos por el Banco u otras instituciones bancarias, según sea el caso.

VIGÉSIMA SEGUNDA. Robo o Extravío de la Tarjeta. Cargos Presuntamente Fraudulentos. El Cliente se obliga a avisar de manera inmediata al Banco, llamando a los teléfonos indicados en los estados de cuenta 53406662 en la Ciudad de México y 01800 5434365 lada sin costo para el resto de la República Mexicana, 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 esta Cláusula, 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.

Una vez bloqueada la Tarjeta de Débito, el Banco emitirá una nueva Tarjeta de Débito que entregará al Cliente en términos de lo dispuesto en la Cláusula siguiente.

Si el Cliente recobra la Tarjeta de Débito después de haber notificado su robo, extravío o retención, deberá 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 este último se encuentre en condiciones de llevar a cabo la investigación correspondiente.



VIGÉSIMA TERCERA. Reposición de la Tarjeta. En caso de reposición por robo, extravío o deterioro de la Tarjeta de Débito, el Banco entregará al Cliente una nueva Tarjeta de Débito en la Sucursal sin costo alguno para el Cliente.

VIGÉSIMA CUARTA. Activación Tarjeta. En todos los casos, el Banco entregará al Cliente la Tarjeta de Débito sin activar. Para activarla y poder empezar a realizar retiros, el Cliente deberá seguir las indicaciones que el Banco le dé al momento de la entrega.

VIGÉSIMA QUINTA. Retención. El Cliente estará facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta de Débito por cualquiera de las siguientes cuestiones: (i) por motivos de seguridad; (ii) derivado de su robo o extravío; (iii) por la implementación de nuevas tecnologías; o bien, (iv) por la implementación de nuevas marcas.

VIGÉSIMA SEXTA. No Responsabilidad. El Banco no asumirá responsabilidad alguna:

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

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

c) Si el Cliente no puede utilizar la Tarjeta de Débito por daños en la banda magnética 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.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Tipo de Cambio. Cuando por cualquier circunstancia el Cliente utilice la Tarjeta de Débito para realizar pagos de bienes o servicios en Divisas, 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, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.01 (uno punto cero uno) el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los documentos de cobro respectivos, 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 Sexto Comisiones e Impuestos

VIGÉSIMA OCTAVA. Comisiones. El Banco no cobrará al Cliente comisión alguna por apertura, retiros y consultas o por cualquier otro concepto.

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

Capítulo Séptimo Consulta de Operaciones

TRIGÉSIMA. Estados de Cuenta. El Banco pondrá a disposición del Cliente para su consulta en forma gratuita en cualquier sucursal del Banco, a partir del quinto día de la fecha de corte, un estado de cuenta con la relación de todos los movimientos efectuados en la Cuenta durante el periodo al que corresponda el mismo.

TRIGÉSIMA PRIMERA. Consulta de Saldo. El Cliente podrá realizar consultas de saldo y movimientos de la Cuenta en cualquier sucursal del Banco con su identificación oficial.

Para efectos de consultas de saldos y movimientos, así como aclaraciones, el Banco pone a disposición del Cliente su Centro de Atención Telefónica, en los siguientes números: a nivel nacional sin costo 018005434365, así como en la Ciudad de México y área metropolitana el 53406662

Capítulo Octavo Procedimiento Aclaratorio

TRIGÉSIMA SEGUNDA. Procedimiento Aclaratorio. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en sus estados de cuenta, podrá solicitar al Banco la aclaración correspondiente, la cual deberá presentar por escrito en cualquier sucursal o en la Unidad Especializada del Banco, dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes contados a partir de la Fecha de Corte, por lo que deberá solicitar al Banco el estado de cuenta para, en su caso, poder objetarlo en tiempo. Transcurrido dicho plazo sin haberse hecho objeción a alguna, los asientos que figuren en la contabilidad del Banco harán prueba a favor de éste. En caso de requerirse una aclaración al estado de cuenta el Cliente deberá presentar un escrito el cual deberá contener de forma detallada los movimientos con los cuales no esté de acuerdo, así como copia de su identificación. Una vez recibida la solicitud de aclaración, el Banco tendrá un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente.

El Banco dentro del plazo señalado anteriormente pondrá a disposición del Cliente en la sucursal en la que presentó su aclaración el dictamen respectivo; si transcurrido el plazo de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales, el Banco no ha puesto a disposición del Cliente dicho dictamen, el Cliente podrá acudir a la Unidad Especializada.

Asimismo, dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, el Banco pondrá a disposición del Cliente en la sucursal donde presentó su solicitud de aclaración, o bien, en la Unidad Especializada del Banco, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración.

El procedimiento anteriormente previsto quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El Banco señala que pone a disposición del Cliente una Unidad Especializada de Atención a usuarios cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del Cliente, la cual cuenta con el siguiente teléfono en lada sin costo 01800 3663386 y el siguiente correo electrónico uneclientes@dondebanco.com, con representantes en cada entidad federativa en que el Banco tenga sucursales.

Capítulo Noveno Beneficiarios

TRIGÉSIMA TERCERA. 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 de la misma determinados de acuerdo con la legislación común.

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.

Capítulo Décimo Misceláneos

TRIGÉSIMA CUARTA. 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 los 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 dado vista 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 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, (i) celebrar o modificar este Contrato; (ii) efectuar retiros en 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.

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

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. 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, a través de un aviso en el estado de cuenta.

En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato, éste podrá solicitar al Banco la terminación del mismo de conformidad con lo dispuesto en este Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, para lo cual contará con un plazo de hasta 30 (treinta) días posteriores al aviso arriba señalado y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al Contrato entrarán en vigor en el plazo referido en el párrafo precedente.

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

TRIGÉSIMA OCTAVA. 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 del Contrato. El Cliente deberá retirar el saldo de la Cuenta dentro de los 5 (cinco) días 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 cualquier sucursal del Banco, debiendo acompañar a dicha solicitud la Tarjeta de Débito o una manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad de que fue destruida o que no cuenta con ella.

Una vez que el Banco se cerciore de la identidad del Cliente, proporcionará a éste un acuse de recibo, clave de confirmación o folio que el Cliente deberá conservar para futuras aclaraciones.

La terminación solicitada por el Cliente surtirá efectos al momento en que éste retire el saldo disponible que mantenga depositado en la Cuenta.

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 remitir al Banco los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del Cliente de dar por terminada la relación contractual, a fin de que el Banco transfiera el saldo disponible de la Cuenta a la receptora, quien llevará los trámites respectivos bajo su exclusiva responsabilidad.

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

TRIGÉSIMA NOVENA. Cuenta Global. El Cliente reconoce que el Banco le informó que si la Cuenta, en el transcurso de 3 (tres) años no registra movimiento por Depósitos o retiros y, siempre que se le dé previo aviso por escrito en su domicilio, con 90 (noventa) días de antelación, el principal y los intereses de la Cuenta serán abonados en una cuenta global que llevará el Banco para estos efectos. El dinero aportado a dicha cuenta únicamente generará un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo. Cuando el Cliente se presente para realizar un Depósito o retiro, el Banco deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la Cuenta o entregárselo al Cliente.

Los derechos derivados de los Depósitos y sus intereses a que se refiere esta Cláusula, sin movimientos en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública, por lo que el Banco estará obligado a entregarle dichos recursos.

El Cliente renuncia a ejercer cualquier acción que pudiese derivarse en contra del Banco en razón del cumplimiento a lo dispuesto en la presente Cláusula.

CUADRAGÉSIMA. Notificaciones y Domicilios. El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con el Contrato, éste podrá hacerlo a través de: (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.

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 la Sucursal, salvo que en el Contrato se estipule que deban ser presentados a través de otro medio.

Para efectos del Contrato, el Banco señala como su domicilio el ubicado en Calle 27 número 500 x 16 y 58A, Colonia Itzimna, C.P. 97100, Mérida, Yucatán y el Cliente el indicado en la Portada.

El Cliente deberá notificar al Banco cualquier cambio de domicilio o de Correo Electrónico mediante escrito entregado en la 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.

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

CUADRAGÉSIMA TERCERA. Títulos. Los títulos de los Capítulos, Cláusulas y sus subdivisiones que se usan en este Contrato no tienen más fin que la conveniencia de las Partes y no podrán afectar la interpretación de este Contrato.

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



Anexo

Disposiciones y Preceptos Legales Utilizados en los Contratos de Adhesión de Fundación Dondé Banco, S.A. Institución de Banca Múltiple

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

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.

Ley de Instituciones de Crédito.

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 117 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 mutuatarios.

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.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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 para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Artículo 11.- Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Los usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;

II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

II Bis. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y

d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;

IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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.

