

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

#### Declaraciones

I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que: a) Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada para operar como institución de banca múltiple; b) El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número **13451-003-014273/04-05192-0917**, y c) Su representante cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar este contrato y dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

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

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

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

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

#### Cláusulas

##### Capítulo Primero

##### Definiciones

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

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

“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.

“Constancia de Depósito”: significa la constancia de depósito, intransferible y sin valor cambiario, que emitirá el Banco por cada operación de Depósito que se efectúe al amparo del presente Contrato.

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

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

“Depósito”: significa el depósito bancario de dinero a la vista que efectúe el Cliente en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

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

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

“Firma Electrónica”: significa los datos en forma electrónica utilizados por el Cliente para identificarse con el Banco y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas

al propio Banco conforme al Contrato de Uso de Firma Electrónica celebrado 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.

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

“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 acordar un Depósito y/o cualquier otro servicio relacionado con el presente Contrato.

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

“México”: significa los Estados Unidos Mexicanos.

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

“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.

“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, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de las Instrucciones y su ejecución. Dichos Sistemas Electrónicos incluyen el Identificador Biométrico.

##### Capítulo Segundo



### Depósito

SEGUNDA. Depósito de Dinero. Las Partes convienen en celebrar el presente Contrato a efecto de que el Cliente pueda hacer Depósitos en el Banco en Pesos, por el monto y plazo que previamente acuerden las Partes 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 más sus rendimientos en la misma especie de conformidad con lo estipulado en este Contrato.

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

a) Previo al abono del Depósito que efectúe el Cliente, el Banco le informará al Cliente el rendimiento que le pagará, dependiendo de las tasas de interés vigentes por los plazos de vencimiento al día del Depósito. El Depósito generará rendimiento a la tasa de interés anual que se pacte con el Cliente y que se consignará en la Constancia de Depósito siempre y cuando el Cliente conserve la totalidad de la inversión durante el plazo al que se comprometió. En el supuesto de que el Cliente retirase antes de que se cumpliera el plazo al cual se comprometió una parte o la totalidad del Depósito, dicho Depósito solamente generará rendimientos a una tasa de interés anual bruta equivalente a 1% (uno por ciento). El Banco efectuará el pago de los rendimientos generados al vencimiento del plazo de la inversión.

b) El Banco acreditará cada uno de los Depósitos efectuados mediante una Constancia de Depósito, que emitirá por cada operación de Depósito que se realice. Dicha Constancia de Depósito deberá señalar: (i) el nombre del Cliente; (ii) el número de contrato; (iii) número de operación y/o inversión del Depósito; (iv) monto del Depósito en Pesos; (v) la tasa bruta de rendimiento aplicable; precisando el rendimiento bruto; la tasa de retención; la retención aplicada; la tasa neta y el rendimiento neto; (vi) la fecha de operación del Depósito, que deberá coincidir con la fecha de la Constancia de Depósito correspondiente, y (vii) la fecha de vencimiento o liquidación del Depósito.

c) El Cliente realizará los Depósitos con cargo a la Cuenta de Depósito y estos generarán el rendimiento a la tasa de interés anual que se hubiere pactado una vez que el Banco confirme el Depósito.

d) El Cliente deberá instruir al Banco respecto a cualquier Depósito a través del Identificador Biométrico y el Banco emitirá la Constancia de Depósito una vez pactada la operación.

e) El Cliente expresamente conviene en que al vencimiento de cada Depósito, de no existir instrucción de restitución a su favor o de reinversión del Depósito

correspondiente, el saldo del mismo y su rendimiento neto se abonará a la Cuenta de Depósito.

f) Cuando el vencimiento de un Depósito corresponda a un día inhábil, el retiro del Depósito y su rendimiento neto se efectuará el Día Hábil inmediato siguiente, devengándose hasta esa fecha el rendimiento aplicable.

g) El retiro de un Depósito no afecta el plazo ni la tasa acordada para los demás Depósitos que tenga celebrados el Cliente.

CUARTA. Importe Mínimo. El importe mínimo de los Depósitos será el que determine el Banco al momento de realizar cada Depósito en específico, mismo que se establece en la Portada del Contrato.

QUINTA. Cálculo de Rendimientos. Los rendimientos que generen los Depósitos se calcularán a partir de la fecha en que se constituyan dichos Depósitos y hasta el último día anterior a aquél en que se haga el pago. Todos los rendimientos se expresarán en tasas anuales y se calcularán dividiendo la tasa anual de interés entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período que se calcula. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas.

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

SEXTA. GAT. En la Carátula se señala la tasa de interés anual aplicable al plazo acordado únicamente en la fecha de celebración del Contrato y la GAT, nominal y real, del Depósito efectuado en dicha fecha. Las Constancias de Depósito señalarán la tasa de interés anual aplicable en la fecha de celebración del Depósito respectivo y la GAT, nominal y real, del Depósito efectuado en dicha fecha.

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 Depósito, 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 pudieran derivarse.

Asimismo, el Banco podrá negarse a recibir Depósitos 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.

### Capítulo Tercero

#### Comisiones e Impuestos

OCTAVA. Comisiones. Los Depósitos no generarán comisión alguna a cargo del Cliente.

NOVENA. Nuevas Comisiones, Incremento de las Mismas. Las Partes acuerdan que el Banco podrá establecer nuevas comisiones o incrementar el monto de las mismas, siempre que le dé a conocer al Cliente las nuevas comisiones que pretenda cobrar, o en su caso, el incremento al importe de las comisiones, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que surtirán efectos, a través de simple aviso enviado al Correo Electrónico del Cliente, o mediante aviso a través de los estados de cuenta, o por medio de aviso colocado en lugares abiertos al público en sucursales del Banco. El Cliente acepta que se entenderá otorgado su consentimiento a las nuevas comisiones, y/o, en su caso, a los nuevos montos si no manifiesta expresamente su objeción y solicita dar por terminado el presente Contrato antes de la fecha en que se pretendan surtir efectos las nuevas comisiones y/o los nuevos montos.

El Cliente que no esté de acuerdo con las nuevas comisiones o con el incremento podrá solicitar la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores

al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo para lo cual, el Banco le deberá entregar el saldo disponible de los Depósitos sin aplicar comisión adicional alguna, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente retire el citado saldo.

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

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

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

### Capítulo Cuarto

#### Consulta de Operaciones

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

dicho estado de cuenta en los estados de cuenta que emita en relación a la Cuenta de Depósito, diferenciando los movimientos y registros correspondientes a la Cuenta de Depósito y a los rendimientos y/o movimientos relacionados con el presente Contrato.



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

DÉCIMA SEGUNDA. 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 y 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 o bien, a través de la Página de Internet del Banco en: [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com)

#### Capítulo Quinto

##### Procedimiento de Aclaraciones

DÉCIMA TERCERA. 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) Una vez recibida la solicitud de aclaración, el Banco tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente; iv) El dictamen e informe antes mencionados se formularán por escrito y serán suscritos

por funcionario facultado.; v) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega de dicho dictamen, el Banco se obliga a poner a disposición del Cliente en la sucursal donde radica la cuenta, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas y, vi) El procedimiento descrito en esta Cláusula es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en la presente Cláusula. Sin embargo, el procedimiento previsto quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

#### Capítulo Sexto

##### Sistemas Electrónicos

DÉCIMA CUARTA. Firma Electrónica. Previo a la celebración del presente Contrato, el Cliente suscribió con el Banco el Contrato de Uso de Firma Electrónica, mediante el cual se pacta la utilización de los Sistemas Electrónicos para que a través de ellos y mediante el uso de la Firma Electrónica del Cliente, las partes puedan, entre otros, (i) celebrar o modificar este Contrato; (ii) celebrar los Depósitos, 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 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.

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

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

DÉCIMA SEXTA. Reconocimientos. Para efectos de prevenir una controversia futura, las Partes reconocen expresamente:

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

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

#### Capítulo Séptimo

##### Misceláneos

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

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

b) Cuando el Banco hubiese recibido recursos mediante alguno de los Sistemas Electrónicos y cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de

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

c) En los casos en que, por motivo de las investigaciones referidas en el inciso anterior, el Banco tenga evidencia de que el presente Contrato fue celebrado con



información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la Operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrá, bajo su responsabilidad, cargar a los Depósitos el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

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

El Banco notificará al Cliente a través 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 los Depósitos, en cualquier momento, por motivos de seguridad.

**DÉCIMA OCTAVA. Garantía IPAB.** El Banco hace del conocimiento del Cliente que únicamente están garantizados por el IPAB, los depósitos bancarios de dinero: a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte el Banco, hasta por el equivalente a 400,000 (cuatrocientos mil) UDIS por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo del Banco.

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

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

**VIGÉSIMA. 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 medio de un comunicado enviado al Cliente a través de cualquiera de los medios estipulados en el presente Contrato. El Cliente deberá retirar el saldo de sus Depósitos a partir de que el Banco le indique, lo que no podrá exceder de las fechas de vencimiento originalmente pactadas de cada uno de ellos.

b) Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud que presente en cualquier sucursal del Banco. El Banco abonará en la Cuenta de Depósito el saldo de los Depósitos existentes al Día Hábil siguiente del aviso presentado, y el Cliente podrá retirarlos a partir de dicha fecha. El Banco deberá abstenerse de condicionar la terminación a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato, a excepción del pago de la tasa de interés que, en caso, de haber completado el plazo pactado correspondiera.

Una vez retirado el saldo, el Banco proporcionará al Cliente un acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación que el Cliente deberá conservar para futuras aclaraciones y mediante el cual ambos renuncian a sus derechos de cobro residuales que pudieran subsistir después de la terminación del Contrato.

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) En virtud de que el presente Contrato pacta una operación que presupone la existencia del contrato de la Cuenta de Depósito, en caso de terminación de la Cuenta de Depósito, el presente Contrato terminará automáticamente, dándose por vencidos anticipadamente los Depósitos efectuados al amparo del mismo y poniéndose el saldo de los mismos a disposición del Cliente en la Cuenta de Depósito

**VIGÉSIMA PRIMERA. 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 por 56 y 58A, Colonia Itzimná, 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.

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

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

**VIGÉSIMA TERCERA. 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 CUARTA. Referencias a Disposiciones Legales. Títulos.** Todas las referencias a disposiciones o preceptos legales a que se hace referencia en el presente Contrato, pueden ser consultadas por el Cliente en la sucursal corporativa del Banco, 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. Los títulos de las Cláusulas y sus subdivisiones que se usan en este Contrato no tienen más fin que la conveniencia de las Partes y no podrán afectar la interpretación de este Contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA. 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 DE DISPOSICIONES LEGALES**

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

**Disposiciones Legales que se establecen en las declaraciones y en el clausulado del Contrato de Depósito de Dinero a la Vista para Personas Físicas**, inscrito en el **Registro de Contratos de Adhesión ("RECA")** de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el número de Registro 13451-003-014273/04-05192-0917.**

### **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 TERCERO**

#### **De las Operaciones**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **TEXTO VIGENTE**

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

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

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

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

#### **DECRETO**

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS,  
DECRETA:

#### **CAPÍTULO II**

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

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

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

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

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

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



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

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

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

### **TEXTO VIGENTE**

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

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

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

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

### **DECRETO**

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

### **TÍTULO QUINTO**

### **DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

### **CAPÍTULO I**

### **DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

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

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

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

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

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

