

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE BANCA PERSONAL POR INTERNET DONDÉ, que en lo sucesivo se le denominara "Banca Digital", que celebran por una parte, Fundación Dondé Banco, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, a quien en lo sucesivo se le denominará como el "Banco", y por otra parte la persona cuyo nombre aparece en la Portada que se anexa al presente Contrato, a quien en lo sucesivo se le denominara como el "Cliente" y en su conjunto como las "Partes", de conformidad con 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, 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, d) Con base en las declaraciones del Cliente y sujeto al cumplimiento de las condiciones que se contemplan en el presente Contrato, está dispuesto a otorgar el Servicio de Banca Digital en los términos de este Contrato, y e) que el servicio va dirigido a personas físicas mayores de edad que ya cuenten con al menos un producto activo

II. Declara el Cliente, por su propio derecho y bajo protesta de decir verdad, que: a) Es una persona física con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato y que sus datos son los establecidos en el Anexo de Datos Generales; b) Que está interesado en que el Banco le preste los servicios de Banca Digital, con los cuales tendrá la oportunidad de realizar operaciones en moneda nacional de forma segura sin necesidad de acudir físicamente a una sucursal, a través de una computadora o dispositivo móvil con acceso a internet; c) Está actuando a nombre y por cuenta propia, es decir, que los beneficios derivados de este Contrato que se le otorguen no se realizan ni se realizarán a nombre y por cuenta de un tercero. Asimismo, reconoce y conviene que la celebración del presente Contrato 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) En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Banco, con domicilio identificado en la cláusula de Domicilios del presente Contrato, le comunica que es el responsable de la protección de los datos personales que se le proporcionen y, que los datos personales obtenidos en virtud de la operación que se celebra serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos por el Banco para tales efectos y serán usados para la operación y registro de las operaciones que se celebren en términos del presente Contrato. Asimismo, le informa que puede consultar y conocer el aviso de privacidad del Banco en cualquier sucursal del mismo y en su página web: www.dondebanco.com. Cuando proceda, el Cliente podrá limitar el uso o divulgación de sus datos o ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que le concede la mencionada Ley mediante el procedimiento que se contempla en dicho aviso. Cualquier modificación al citado aviso de privacidad será notificada mediante un comunicado enviado a su Correo Electrónico, mediante el envío de su estado de cuenta o a través de la página de internet del Banco; i) El Banco le explicó a su entera satisfacción, antes de la firma del presente Contrato: (i) el contenido del mismo y de todos los documentos a suscribir; (ii) las cláusulas que se contienen en el presente Contrato, y (iii) los descuentos o bonificaciones a los que, en su caso, pudiera tener derecho; j) 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 asesoria@condusef.gob.mx. En virtud de lo anterior, las Partes convienen las siguientes:

Cláusulas

Capítulo Primero

Definiciones

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

"Carátula": significa el documento que contiene las principales características de la operación que el Cliente celebra al amparo de este Contrato.

"CONDUSEF": significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

"Contraseña": 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.

"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.

"Cuentas Propias": significa la cuenta o cuentas bancarias que el Cliente tiene abiertas o contratadas con el Banco.

"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.

"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.

"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.

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

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

"Servicio": se refiere el Servicio de Banca Personal por Internet Dondé.

"Sistema Operativo Android": es un sistema operativo basado en el núcleo Linux.

Fue diseñado principalmente para dispositivos móviles con pantalla táctil, como teléfonos inteligentes, tabletas y también para relojes inteligentes, televisores y automóviles.

"Sistema Operativo IOS": sistema operativo móvil de la multinacional Apple Inc. Originalmente desarrollado para el iPhone, después se ha usado en dispositivos como el iPod touch y el iPad.

"Smartphone" o teléfono inteligente (en español) es un tipo de teléfono móvil construido sobre una plataforma informática móvil, con mayor capacidad de almacenar datos y realizar actividades, semejante a la de una minicomputadora, y con una mayor conectividad que un teléfono móvil convencional.

"Sucursal": significa el establecimiento del Banco cuyo nombre y domicilio se especifica en la Portada.



Capítulo Segundo
Del Servicio De Banca Digital

SEGUNDA. Objeto del Contrato. El Banco pone a disposición del cliente, la opción de acceder a diferentes productos y servicios financieros a través del navegador de una computadora o de su celular, haciendo uso de los Servicios Digitales denominados como Banca Personal por Internet, que a continuación se describen: (i) Banca por internet, es el Servicio de banca electrónica para realizar consultas y operaciones financieras y/o bancarias vía Internet, al que accede a través del navegador de su computadora o de una aplicación móvil para dispositivos electrónicos. (ii) Banca Móvil: Servicio de banca electrónica operado a través del celular del cliente, principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto. Esta modalidad sí requiere que Usted efectúe un pre registro de cuenta para su acceso.

TERCERA. Requerimientos para el Servicio. Para tener acceso al Servicio, el Banco y el Cliente se obligan a lo siguiente:

- a) El Cliente: Deberá contar con acceso a la red de Internet para poder ingresar al Servicio.
- b) El Banco: Permitirá al Cliente que a través de la red de Internet al Servicio, por medio de los Sistemas del Banco, previa autenticación del Cliente de conformidad con el presente contrato.

CUARTA. A través del servicio de Banca Digital Perfil Básico, el Cliente podrá realizar las siguientes operaciones: a) Consulta de saldos del mes en curso y un mes anterior de los productos contratados; b) Consulta de movimientos del mes en curso y un mes anterior de los productos contratados; c) En tarjetas de débito, saldo disponible, estatus de autorizaciones pendientes, depósitos, retiros del día, intereses al cierre del mes y movimientos; d) En cuentas de inversión; podrá consultar los detalles de inversión; e) En tarjetas de crédito; consulta de saldo mínimo y fecha de corte; f) Aclaraciones; g) Administración de la Banca; consulta de Clabe; h) Geolocalización de sucursales del Banco; i) Ofertas; j) Términos y condiciones; k) Aviso de Privacidad y otras que posteriormente dé a conocer el Banco.

QUINTA. Términos y Condiciones del Servicio. Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de este servicio electrónico se registrarán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos de cada operación en particular, siendo aplicables las estipulaciones de este contrato únicamente a la relación entre el Cliente y el Banco derivada del Servicio, conforme a lo siguiente:

- a) Se tienen como requisitos necesarios para poder contratar el servicio de la Banca Digital: i) ser mayor de 18 años, ii) contar con un producto activo en el Banco, iii) contar con una identificación oficial vigente aceptada por las políticas del Banco, iv) contar con un correo electrónico, (v) acudir a cualquier sucursal del Banco para solicitar el acceso Servicio de Banca Personal por Internet Perfil Básico, firmar el correspondiente contrato que establece las condiciones del servicio, (vi) contar con un dispositivo Smartphone o teléfono inteligente con el sistema operativo Android o IOS, (vii) contar con una computadora personal o portátil con acceso a internet de alta velocidad (recomendado) y (viii) contar con alguno de los siguientes navegadores: Chrome, Safari, Mozilla Firefox, IE Edge en adelante u Opera.
- b) El Cliente accederá por primera vez al Servicio de Banca Personal por Internet mediante la digitación de contraseña e identificador de usuario (I.D.) que se le haya entregado en la Sucursal al contratar el servicio.
- c) Tratándose de consulta de saldos, la información que el Banco proporcione al Cliente, corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- d) Las Partes convienen que el Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio, los días y el horario de operación.

- e) En los estados de cuenta que en su caso se pongan a disposición del Cliente por cada una de las Cuentas Propias incorporadas al sistema, se harán constar e identificarán las operaciones realizadas. Las observaciones a esos estados de cuenta las deberá formular el Cliente en la forma y términos que se señalan en los propios contratos.
- f) El sistema cuando detecta inactividad por 5 minutos en una sesión de cuenta abierta o que esta se cierra de manera incorrecta, el usuario se bloqueará por un término de 20 minutos, y una vez transcurrido este tiempo el usuario podrá acceder nuevamente.

SEXTA. Registro de Usuario y Cambio de Contraseña. Una vez contratado el Servicio de Banca Digital en la sucursal del Banco, se entregará al Cliente un ID y contraseña temporal, para que desde su dispositivo móvil o página accese al Servicio de Banca Personal por Internet, ingresando su ID en la pantalla principal y seleccione "Continuar", seguidamente se desplegará la pantalla de "Registro", indicándole en 3 pasos como realizar su registro de usuario: (i) ingresando primero la contraseña temporal, (ii) seguida de la nueva contraseña que el Cliente creará (de acuerdo a las siguientes reglas: longitud no será de menos de 8 caracteres, no podrá ser el identificador del usuario, el nombre del Banco, tener más de 2 caracteres idénticos en forma consecutiva o más de 2 caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos), (iii) la repetirá en el siguiente recuadro, y continuara con las indicaciones del sistema para completar su registro y finalizada el registro aceptando los términos y condiciones del servicios, hasta que el sistema le indique la frase de "Registro Exitoso".

SEPTIMA. Cambio de Contraseñas. Para realizar el cambio de contraseña por extravío o bloqueo, el Cliente acudirá a la Sucursal del Banco para solicitar su reposición, desbloqueo del servicio en su caso y creación de la nueva contraseña, de acuerdo a las reglas que se indican en la cláusula anterior.

OCTAVA. Responsabilidad del Nombre de Usuario y Contraseñas. El Cliente reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado el Nombre de su Usuario y las contraseñas, reconociendo también su carácter personal, intransferible y confidencial, deslindando de responsabilidad al Banco por el mal uso que pudiera hacer de los mismos, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de las mismas.

NOVENA. Confidencialidad, Riesgos, Recomendaciones Y Medidas De Seguridad. El Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de las contraseñas, así como su confidencialidad.

El Banco hace del conocimiento al Cliente de los riesgos inherentes al Servicio, así como los consejos de seguridad que debe tener al utilizar el Servicio:

- a) La contraseña es las llaves para ingresar al Servicio y sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente.
- b) La Contraseña del Usuario deberá ser mínimo de ocho caracteres, no deberá tener más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, así como no deberá tener más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.
- c) Se recomienda modificar las contraseñas periódicamente.
- d) No utilizar computadoras en sitios públicos para acceder y operar el Servicio.
- e) Proteger su computadora con antivirus y programas de seguridad actualizados.
- f) No abrir correos electrónicos, archivos o ligas que reciba de personas desconocidas, pueden ser virus o programas con los cuales intentan obtener sus contraseñas.
- g) El Banco nunca solicita información relacionada con sus cuentas o servicios bancarios y mucho menos solicita su Contraseña de Usuario por ningún medio (correo electrónico, mensajes de texto, teléfono, celular, etc.)



Capítulo Tercero

Impuestos

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

Capítulo Cuarto

Atención al Cliente

DÉCIMA PRIMERA. Atención al Cliente. Para consultas de saldo, aclaraciones y movimientos entre otros, el Banco pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto: a) Centro de Atención Telefónica. En los siguientes números: a nivel nacional sin costo 01-800-543-4365, así como en la Ciudad de México y Área Metropolitana el 5340-6662. b) Unidad Especializada de Atención. En el teléfono sin costo 01-800-366-3386 y el correo electrónico uneclientes@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 información que podrá ubicar el Cliente a través de la sucursal del Banco en la que se formaliza el presente Contrato y, c) a través de los Cajeros Automáticos, únicamente para consulta de saldos.

DÉCIMA SEGUNDA. Procedimiento de Aclaraciones. En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de las cuentas propias, podrá manifestarlo a través del Centro de Atención a Clientes y del Servicio de Banca Digital, 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 Quinto

Misceláneos

DÉCIMA TERCERA. Firma Electrónica. Previo a la celebración del presente Contrato, 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.

DÉCIMA CUARTA. Responsabilidad. En los términos de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través de este sistema electrónico, sustituirá la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes; y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

En ningún caso el Banco será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el sitio Web, la página de Internet del Servicio o su uso o imposibilidad de uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o cualquiera que no sean imputables al Banco.

DÉCIMA QUINTA. Horarios de Servicio. El Cliente podrá tener acceso a los Servicios que se mencionan en la Cláusula Cuarta del presente contrato, los trescientos sesenta y cinco días del año, las veinticuatro horas del día.

DÉCIMA SEXTA. Condiciones del Servicio. El Banco no estará obligado a prestar el Servicio, en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- Cuando las cuentas propias no se encuentren dadas de alta en el Servicio, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el Servicio.
- Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las Cuentas Propias no se mantengan fondos disponibles suficientes.
- Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco.
- Cuando exista mandato de autoridad competente.

DÉCIMA SEPTIMA. Propiedad. El Cliente reconoce expresamente que el Banco es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contenga en los Sistemas del Banco y del Servicio, por lo que por ningún motivo podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciataria o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso del mismo.

DÉCIMA OCTAVA. Modificaciones al Contrato. El Banco se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este contrato, mediante aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación, por cualquiera de los siguientes medios: i) escrito, ii) medios electrónicos como correo electrónico o en el portal financiero www.dondebanco.com, iii) a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, iv) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas del Banco o bien en los estados de cuenta que el Banco remita al Cliente.



En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, este podrá solicitar la terminación del contrato hasta dentro de los 30 días naturales siguientes a la entrada en vigor de dicha modificación, sin que el Banco pueda cobrar comisiones ni penalización alguna por dicha terminación.

Se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones efectuadas al Contrato si este 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.

DÉCIMA NOVENA. 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 Hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la terminación del Contrato; de lo contrario, el Banco podrá contabilizarlos a disposición del Cliente en la forma que el primero determine. b) Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud que presente en cualquier sucursal del Banco. El Banco se cerciorará de la identidad del Cliente y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato.

VIGÉSIMA. Aceptación de Términos y Condiciones. Se considera que el Cliente manifiesta expresamente su voluntad de aceptar los términos y condiciones de cada una de las operaciones que realice al amparo del presente contrato, al proporcionar el Nombre de Usuario, Contraseña y operar las señales de "Aceptación".

VIGÉSIMA PRIMERA. Casos no previstos. Para todo lo no previsto en el presente instrumento se estará en lo conducente a las estipulaciones de aquéllos contratos que el Banco tenga celebrados con el Cliente, relacionados con las operaciones que se realicen a través del Servicio.

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 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.dondbanco.com, Twitter: @FundaciónDondéBanco, Facebook: Facebook/FundaciónDondéBanco.

No obstante lo anterior para la reactivación del uso de los servicios de Banca Electrónica, modificación de contraseñas o número de identificación personal (NIP) por parte del Cliente, se notificarán por el Banco al Cliente, vía mensajes de texto al número de celular que ha señalado en la carátula del presente contrato para tal efecto.

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

VIGÉSIMA CUARTA. 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, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio pudiera corresponderles.

VIGÉSIMA QUINTA. 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.

VIGÉSIMA SEXTA. 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 Caratula, la cual es firmada electrónicamente de conformidad con el Contrato de Uso de Firma Electrónica que tienen suscrito las Partes. La Caratula forma parte integral del presente Contrato y se le entrega al Cliente junto con este Contrato 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 Bancario de Dinero, inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión ("RECA") de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el número de Registro
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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:

Liga de consulta: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/43.pdf>

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 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:

Nombre y domicilio del reclamante;

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

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

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

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.

