



Cuenta Monedero

En CUENTA MONEDERO, nos comprometemos a brindarte total transparencia y seguridad en cada una de tus inversiones. Queremos informarte que hemos actualizado nuestro contrato, lo que implica una modificación en nuestro contrato RECA.

A partir del 9 de marzo de 2026, se realizarán los siguientes cambios en los nuevos contratos:

- Incluimos un plazo mayor para reclamaciones derivadas de operaciones en el extranjero.
- Mejoramos la claridad en el contrato, reiterando nuestro compromiso a ser transparentes para que te sientas más seguro de lo que estas contratando.
- Se incluye la tarjeta como medio de disposición

Tipo del producto:

Emisión y Depósito mercantil de fondos

Tipo de operación

Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos

Número de RECA anterior: 15697-458-037549/09-02255-0825

Número de RECA nuevo: 15697-458-043474/01-00526-0326

Fecha de entrada en vigor del cambio: 09 de marzo de 2026

Agradecemos tu atención a la presente y quedamos a tu disposición para cualquier aclaración adicional a través de los medios de comunicación disponibles.

El cliente tiene derecho a solicitar la terminación del Contrato de Adhesión, por cualquiera de los canales de contacto establecidos en la página de internet, dentro de los treinta días posteriores al presente aviso de modificación, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o del servicio, sin que Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico pueda cobrar penalización alguna por dicha causa.

Para consultar otras versiones de contrato consultar la página <https://registros.condusef.gob.mx/reca/>

Nota: Cualquier duda o aclaración de la solicitud, se tendrá a disposición de quien lo requiera, el área de Atención a Clientes al teléfono: **(55) 51 283 682**

O al correo electrónico: soporte@cuentamonedero.mx



CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: CUENTA MONEDERO

TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos

MEDIOS DE ABONO	COMISIONES RELEVANTES
Transferencias Electrónicas CLABE: _____ Número de Cuenta:	Emisión de medios de disposición (tarjeta física): \$50 Reposición de tarjeta física: \$50 Penalización por aclaración improcedente: \$500 Para otras comisiones consulte: La Cláusula Tercera del Contrato y el Anexo 2.
MEDIOS DE DISPOSICIÓN	LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS
• Tarjeta • Transferencias Electrónicas	• Comercios afiliados

ADVERTENCIAS

- Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, no se encuentran garantizados por ninguna autoridad.
- Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos.

SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES

Seguro: N/A (opcional u obligatorio)
Servicio Adicional: N/A

Aseguradora: N/A
Prestado por: N/A

Cláusula: N/A
Cláusula: N/A

ESTADO DE CUENTA

Periodicidad: Mensual

Disponible: Correo electrónico ____ Plataforma X Página de internet ____

Aclaraciones y reclamaciones

Unidad Especializada de Atención a Usuarios:

Correo electrónico: une@cuentalmonedero.com
Página de internet: www.cuentalmonedero.com

Teléfono (opcional): 8115003948
Plataforma: app CUENTA MONEDERO

Registro de Contratos de Adhesión Num: 15697-458-043474/01-00526-0326

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Teléfono: 01 800 999 8080 y 5553400999. Página de Internet. www.gob.mx/condusef

CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (el “Contrato”) que celebran: por una parte, Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (“CUENTA MONEDERO”) y; por la otra parte, [nombre(s) y apellidos del cliente], en el ejercicio de sus propios derechos (el “Cliente”) y en conjunto con CUENTA MONEDERO las (“Partes”) al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas (el “Contrato”):

Declaraciones

I. Declara CUENTA MONEDERO:

- a) Que es una sociedad mexicana debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según lo acredita con la 13,142 de fecha 17 de junio de 2019, otorgada ante la Fe del Lic. José Luis Farías Montemayor, titular de la notaría pública número 120 del Primer Distrito Registral de Monterrey Nuevo León.
- b) Que su domicilio se encuentra ubicado en Avenida Alfonso Reyes No. 100-A, Colonia. Valle Poniente Sector Olinca C.P. 66196, Santa Catarina, Nuevo León, México.
- c) Con fecha 29 de marzo del 2021, mediante oficio número P058/2021, emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, fue autorizada para operar como Institución de Tecnología Financiera, bajo la figura jurídica de Institución de Fondos de Pago Electrónico.

Conforme a lo anterior, está legalmente facultado participar de manera relevante en el Mercado Nacional de Pagos Electrónicos para la emisión de cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional y permitirá al Cliente titular de la cuenta disponer de los fondos, así como realizar lo cargos respectivos, como sigue:

- i. el cargo de los fondos de pago electrónico por la cantidad que indique el Cliente, con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante transferencias nacionales, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en entidades financieras que el propio Cliente especifique al efecto, siempre y cuando la institución de que se trate haya sido autorizada por la CNBV;
 - ii. transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional;
 - iii. pagos de cualquier tipo, mediante el uso de la App CUENTA MONEDERO;
- d) Que su Registro Federal de Contribuyentes es: TDD190617V12.
- e) Previo a la celebración del presente Contrato, puso a disposición del Cliente el contenido del mismo, incluyendo la Carátula y le informó el monto de las Comisiones

que CUENTA MONEDERO le puede llegar a cobrar y que se acompaña como Anexo 1.

- f) Que CUENTA MONEDERO no cuenta con redes sociales activas; no obstante, al momento de activarse lo hará del conocimiento del Cliente.
- g) Que es su obligación validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos proporcionados por el Cliente al momento de su registro en App CUENTA MONEDERO.

II. Declara el Cliente en el ejercicio de por sus propios derechos, que:

- a) Es una persona física con la capacidad jurídica necesaria para celebrar el presente Contrato.
- b) Los recursos que serán abonados a la Cuenta para la apertura y uso de ésta son de su propiedad y no de otras personas, así como que su origen proviene del desarrollo de actividades lícitas, manifestando que conoce y entiende plenamente la regulación consistente en las operaciones con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. En caso de que los recursos sean propiedad de un tercero, se obliga a notificarlo a CUENTA MONEDERO e identificar al tercero por cuenta del cual actúe, conforme a lo requerido por CUENTA MONEDERO.
- c) Que entiende que el gobierno federal y las entidades de la administración pública paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los fondos o recursos que sean utilizados en las operaciones que celebre con CUENTA MONEDERO o frente a otros clientes, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por CUENTA MONEDERO o por algún cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.
- d) Que acreditó su identidad, nacionalidad, ocupación, actividades y capacidades a través de los datos y documentos que proporcionó a través de la App CUENTA MONEDERO, los cuales son correctos y auténticos.
- e) Que ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones y el aviso de privacidad del Sitio y de la App CUENTA MONEDERO.
- f) Previamente ha leído el presente Contrato, así como que conoce su contenido, alcance y de todos los documentos que serán suscritos al amparo del mismo incluyendo las Comisiones que, en su caso, deberá cubrir a CUENTA MONEDERO y está de acuerdo con ellos.
- g) Es su voluntad someterse a lo establecido en el presente Contrato y bajo los términos y condiciones que establece, incluyendo el pago de sus respectivas Comisiones.

III. Declaran las partes que:

- a) Libres de dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad, las Partes reconocen que las declaraciones anteriores son ciertas y convienen en obligarse de conformidad con las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Definiciones. Para efectos de este Contrato, los siguientes términos tomarán las definiciones que a continuación independientemente de que se utilicen en singular o plural, masculino o femenino:

- a) **Anexos:**
Anexo 1: Preceptos Legales
Anexo 2: Listado de Comisiones
Anexo 3: Manifestación de información publicitaria
Anexo 4: Términos y Condiciones del uso de la App CUENTA MONEDERO
Carátula
- b) **App CUENTA MONEDERO:** significa la plataforma que CUENTA MONEDERO utiliza para operar con sus Clientes.
- c) **Aviso de Privacidad:** significa el aviso de privacidad del Sitio, el cual podrá ser consultado conforme a la segunda Declaración, inciso (d).
- d) **Beneficiarios:** significa la persona designada por el Cliente de CUENTA MONEDERO, para que, en caso de fallecimiento de dicho Cliente, tal persona ejerza ante CUENTA MONEDERO los derechos derivados de la cuenta, contrato u operación del Cliente, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 28 de la LRITF.
- e) **Carátula:** el documento que constituye parte integrante del presente Contrato y que CUENTA MONEDERO remite al Cliente por medio de correo electrónico, contiene las características principales de la operación que el Cliente celebra al amparo del mismo.
- f) **CNBV:** significa la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- g) **CONDUSEF:** significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros.
- h) **Comprobante de Operación:** al documento físico o electrónico que acredite la realización de operaciones instruidas por el Cliente, que sea emitido y puesto a disposición por cualquier medio, incluida la App CUENTA MONEDERO
- i) **Cuenta:** cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente.

- j) **Cuenta Concentradora:** significa la cuenta en la cual los depósitos y retiros de CUENTA MONEDERO serán depositados antes de ser remitidos a cuentas bancarias, Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, o plataformas digitales de terceros autorizados.
- k) **Cuenta de Fondos de Pago Electrónico:** aquella que CUENTA MONEDERO abra a nombre de un cliente, de conformidad con el artículo 22, fracción I, de la LRITF, en la que, entre otros, realiza los registros de:
- (a) abonos correspondientes a (i) la cantidad de fondos de pago electrónico que aquella emita a favor de éste, contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional o (ii) la cantidad de fondos de pago electrónico objeto de las transferencias de fondos de pago electrónico de que se trate, así como
 - (b) los cargos que correspondan por: (i) la disposición de dichos fondos, o (ii) la cantidad de fondos de pago electrónico objeto de las transferencias de fondos de pago electrónico o (iii) la cantidad de fondos de pago electrónico objeto de depósitos efectuados en los comercios habilitados para ello.
- l) **Día Hábil:** significa cualquier día que no sea un sábado o domingo, o un día no considerado como inhábil de conformidad con lo establecido en el calendario anual emitido por la CNBV y aplicable a las entidades financieras sujetas a su supervisión.
- m) **Disposiciones Condusef:** significa las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera que podrán consultarse en <https://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548>
- n) **Estado de Cuenta:** significa el o los Estados de Cuenta que CUENTA MONEDERO pondrá a disposición del Cliente periódicamente en términos de lo previsto en este Contrato.
- o) **Listado de Preceptos Legales:** significa la transcripción de las disposiciones y preceptos legales señalados en el presente contrato que se podrán encontrar en el Anexo 1.
- p) **LRITF:** significa la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera que podrá consultarse en https://www.condusef.gob.mx/documentos/marco_legal/LRITF-200521.pdf
- q) **México:** significa los Estados Unidos Mexicanos.
- r) **Recursos o Fondos:** significa cantidades de recursos reflejados en la moneda del curso legal en México o bien en monedas del curso legal en territorios distintos a México.
- s) **Sitio:** significa www.cuentamonedero.com

- t) **SPEI:** significa el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.
- u) **Tarjeta(s):** al medio de disposición de los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta del Cliente, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una Transferencia de Fondos La Tarjeta podrá ser física y digital, según lo solicite el Cliente.
- v) **Terceros Autorizados:** significa los terceros prestadores de servicios de CUENTA MONEDERO conforme a lo establecido en los términos y condiciones del Sitio.
- w) **Términos y Condiciones:** significan los términos y condiciones de uso del Sitio, los cuales podrán ser consultados conforme a la Declaración II, inciso (d) y los cuales forman parte integrante del presente Contrato.
- x) **UDIS:** unidades de Inversión que establece el Banco de México para solventar las obligaciones de cualquier acto mercantil o financiero.
- y) **UMA(S):** la Unidad de Medida y Actualización emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- z) **UNE:** la Unidad Especializada que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios.

Segunda.- Objeto. El objeto del presente Contrato es establecer los términos bajo los cuales se llevará a cabo la apertura y operación de la Cuenta a efecto de poner a disposición de CUENTA MONEDERO la información personal y los recursos económicos necesarios para llevar a cabo las operaciones de abono, emisión, administración y transmisión de fondos de pago electrónico por medio de la App CUENTA MONEDERO o de la Tarjeta.

CUENTA MONEDERO, como administradora de la cuenta de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional permitirá al Cliente titular de la Cuenta durante la vigencia del presente Contrato disponer de los fondos, así como realizar lo cargos respectivos, como sigue: (i) el cargo de los fondos de pago electrónico por la cantidad que indique el Cliente, con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante transferencias, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en entidades financieras que el propio Cliente especifique al efecto, siempre y cuando la institución de que se trate haya sido autorizada por la CNBV; (ii) transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional, y; (iii) pagos de cualquier tipo, mediante el uso de la App CUENTA MONEDERO y/o de su(s) Tarjeta(s).

Para efectos del presente Contrato, a continuación, se detallan los datos de la Cuenta:

Datos de la Cuenta y características	
Número	[*]

CLABE	[*]
Institución de Fondos de Pago Electrónico	Tu Dinero Digital

Mediante la firma del presente Contrato, el Cliente otorga su consentimiento expreso para que CUENTA MONEDERO pueda llevar a cabo a su favor la emisión de los respectivos fondos de pago electrónico en moneda nacional, así como realizar los abonos correspondientes a dicha cuenta de fondos de pago electrónico de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y los Términos y Condiciones.

Asimismo, el Cliente a través de la App CUENTA MONEDERO podrá (i) recibir, retener, y/o de cualquier forma disponer de fondos provenientes de cuenta(s) bancarias del Cliente para realizar pagos de servicios, tales como energía, agua, recargas de tiempo aire en telefonía celular, entre otras; y (ii) realizar transferencias de cantidades determinadas de dinero en moneda nacional entre sus clientes y aquellos de otra institución de fondos de pago electrónico, así como cuentahabientes o usuarios de otras entidades financieras facultadas para realizar dichas operaciones.

Para ello, al momento de realizar la apertura de su Cuenta y en operaciones posteriores del Cliente en la App CUENTA MONEDERO, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición 35 de la Circular 12/2018 de Banxico para autenticar las operaciones autorizadas por el Cliente al realizar la transacción, se llevará a cabo lo siguiente:

- CUENTA MONEDERO envía una validación OTP que el Cliente tendrá que ingresar a la App CUENTA MONEDERO y con esto verifica que el dispositivo móvil que está utilizando es el correcto. Este es uno de los parámetros de autenticación para validar la veracidad del número de teléfono celular utilizado.
- Al llevar a cabo la autenticación de la línea celular mediante el código OTP, se solicita autorización al Cliente para acceder a su ubicación, dato que será registrado en el expediente.
- Se lleva a cabo la verificación del correo electrónico mediante un enlace que se envía al correo electrónico proporcionado por el Cliente.
- CUENTA MONEDERO solicita que el Cliente establezca una contraseña que será utilizada como factor de autenticación, la cuál es establecida de conformidad con las políticas de seguridad de CUENTA MONEDERO.
- CUENTA MONEDERO solicita que el Cliente establezca un código de seguridad o NIP que será utilizado para autorizar las Operaciones en su cuenta.
- Finalmente, CUENTA MONEDERO proporcionará al Cliente preguntas de seguridad cuya respuesta será únicamente del conocimiento del Cliente y, en su caso, podrá ser utilizada para el restablecimiento de su Cuenta.

A continuación, se detalla el proceso para realizar las operaciones mencionadas a través de la App CUENTA MONEDERO:

2.1. Pago de servicios en línea.

1. Apertura de la Cuenta. El Cliente apertura su Cuenta individual en la App CUENTA MONEDERO, tras realizar el proceso de apertura e identificación correspondiente. CUENTA MONEDERO en ese momento le asigna al Cliente la Cuenta con un número de identificación único e irrepetible de once dígitos (la "Referencia Única"), independiente de la cuenta CLABE para la realización de transferencias electrónicas.
2. Fondeo de recursos en CUENTA MONEDERO. El Cliente fondea su Cuenta a través de una transferencia electrónica de su cuenta bancaria a su Cuenta utilizando el número de su cuenta CLABE a través del SPEI, el cual se acreditará el mismo día en que se realiza la transferencia.
3. Recepción de recursos en Cuenta Concentradora. Los recursos son recibidos en la Cuenta Concentradora. CUENTA MONEDERO tendrá identificados los recursos del Cliente, a través de la generación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, en las cuales se realizará el abono correspondiente de conformidad con el artículo 22, fracción I, II y V de la LRITF.
4. Orden para pago de servicios. El Cliente emite una orden a través de la Cuenta para el pago de servicios. En dicha orden especifica (i) el servicio a pagar, (ii) el monto, y (iii) verifica la comisión aplicable (la "Orden de Pago"). La operación se realiza conforme a los Términos y Condiciones.
5. Procesamiento de la Orden de Pago. CUENTA MONEDERO procesa la Orden de Pago, ejecuta la transferencia y realiza el pago del servicio requerido de conformidad con las instrucciones de la Orden de Pago.
6. Cargo en la cuenta. CUENTA MONEDERO realiza un respectivo cargo en la Cuenta y emite la confirmación de la transacción la cual será enviada al correo electrónico específico señalado por el Cliente de manera inmediata, conforme a lo dispuesto en la Cláusula Décima Segunda del presente Contrato, generando un comprobante de operación. La operación se realiza conforme a los Términos y Condiciones.

2.2. Transferencia electrónica de recursos en moneda nacional.

1. Apertura de la Cuenta. El Cliente apertura su Cuenta en la App CUENTA MONEDERO, tras realizar el proceso de apertura e identificación correspondiente. CUENTA MONEDERO en ese momento le asigna al Cliente la Cuenta con la Referencia Única y su cuenta CLABE.
2. Fondeo de recursos en Cuenta. El Cliente fondea su Cuenta a través de una transferencia electrónica de su cuenta bancaria a su Cuenta utilizando el número de cuenta CLABE, a través del SPEI, la cual se acreditará el mismo día en que se realiza la transferencia.

3. Recepción de recursos en Cuenta Concentradora. Los recursos son recibidos en la Cuenta Concentradora. CUENTA MONEDERO tendrá identificado los recursos del Cliente a través de la generación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, en las cuales se realizará el abono correspondiente de conformidad con el artículo 22, fracción I y V de la LRITF.
4. Orden de Transferencia. El Cliente emite una orden a través de su Cuenta para realizar una transferencia de dinero en moneda nacional a través de:
 - a. Una transferencia a otra cuenta bancaria, o;
 - b. Una transferencia entre Cuentas de Fondos de Pago Electrónico.

La operación se realiza conforme a los Términos y Condiciones.

5. Procesamiento de la Orden de Transferencia. CUENTA MONEDERO procesa la Orden de Pago, ejecuta la transferencia y entrega una cantidad de dinero al tercero equivalente a la misma cantidad de fondos de pago electrónico, mediante un respectivo cargo en la Cuenta a través de:
 - a. Una transferencia a otra cuenta bancaria, o;
 - b. Una transferencia entre Cuentas de Fondos de Pago Electrónico.

El Cliente autoriza a CUENTA MONEDERO a consultar, obtener y compartir su información y/o documentación en alguna de las plataformas tecnológicas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o que opere el Banco de México, cuando como parte del manejo de su Cuenta, pueda realizar operaciones de envío o recepción de transferencias de fondos nacionales en moneda nacional, para lo cual el Cliente manifiesta que conoce:

- (i) la naturaleza y alcance de la información y/o documentación que las plataformas tecnológicas entregarán a CUENTA MONEDERO.
- (ii) el uso que hará CUENTA MONEDERO con dicha información y/o documentación, y que podrá agregarla a su expediente de identificación y a las plataformas que internamente opere CUENTA MONEDERO, y
- (iii) que CUENTA MONEDERO podrá realizar consultas periódicas durante el tiempo en que mantengan una relación jurídica.

Cuando los recursos de la transferencia solicitada sean incautados, embargados, retenidos, o se lleve a cabo cualquier otra acción análoga, que interrumpa la liquidación de la operación como consecuencia de alguna normativa aplicable en cualquier jurisdicción concurrente o cualquier otra jurisdicción que a elección de CUENTA MONEDERO se utilice para realizar las instrucciones del Cliente, CUENTA MONEDERO, sus directores, funcionarios o empleados no asumirán responsabilidad alguna.

2.3. Consulta de saldos, transacciones y movimientos, así como lugares y medios para realizarlos.

1. El Cliente podrá revisar su saldo en tiempo real directamente en la App CUENTA MONEDERO, en la pantalla de inicio en la parte superior izquierda.
2. Asimismo, podrá revisar sus movimientos igualmente en tiempo real en la misma aplicación, a través del menú de servicios, en el ícono correspondiente a historial.
3. En caso de no tener acceso a la App CUENTA MONEDERO, podrá realizar la consulta correspondiente por conducto del área de atención a clientes a través de los medios de contacto que se establecen en el Sitio, proporcionando la información que en la misma página se indica.
4. Adicionalmente, CUENTA MONEDERO pondrá a disposición del Cliente, en la App CUENTA MONEDERO, el historial de los saldos y los movimientos de su cuenta, desde la fecha de apertura hasta la fecha de consulta. En caso de tener algún inconveniente para su consulta, podrá requerir en todo momento a través de los medios de comunicación que CUENTA MONEDERO establezca, que se remitan por el correo electrónico señalado por el Cliente.

2.4. Estados de Cuenta.

CUENTA MONEDERO pondrá a disposición del Cliente de manera mensual, un Estado de Cuenta dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al último día hábil del mes inmediato anterior, en el que se especificará entre otra, la información relativa a los movimientos realizados durante el mes correspondiente, así como los demás elementos que ordenan las Disposiciones de CONDUSEF, en forma mensual y gratuita.

El Cliente podrá, a petición expresa y en cualquier momento, generar o revisar los Estados de Cuenta entrando a la App CUENTA MONEDERO de manera gratuita.

El Cliente en este acto instruye y autoriza a CUENTA MONEDERO para que ésta última ponga a disposición el Estado de Cuenta a través de la App CUENTA MONEDERO en sustitución del envío al correo electrónico, en el entendido de que el Cliente podrá solicitarle a CUENTA MONEDERO en cualquier momento el envío de los Estados de Cuenta a su correo electrónico y CUENTA MONEDERO estará obligada a hacerlo de manera gratuita.

El Cliente contará con 90 días naturales, a partir de fecha en que se realizó el cargo de que se trate, para formular, por escrito, cualquier aclaración respecto a los movimientos contenidos en el Estado de Cuenta, ante la UNE, en caso contrario, se entenderá que dicha información es aceptada en sus términos.

2.5. Obligaciones Cliente.

Las Partes acuerdan que conforme al presente Contrato el Cliente adquirirá las siguientes obligaciones:

1. Conservar evidencia de la solicitud que formule para el cierre de su Cuenta, para ser utilizada en caso de existir controversia sobre esta instrucción;
2. Cumplir con toda la legislación aplicable en México y cualquier otro país por motivo de su residencia actual o futura;
3. Revisar y monitorear, a su exclusiva responsabilidad, el balance que tenga en su cuenta;
4. Notificar a CUENTA MONEDERO dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento (i) cualquier movimiento o transacción inusual, sospechosa o cambios inesperados en su cuenta, y (ii) el uso indebido de su contraseña de Cliente o violación de seguridad al Sitio o a su cuenta;

La notificación a que se refiere en el párrafo anterior deberá enviarse por correo electrónico a soporte@cuentamonedero.mx; momento a partir del cual CUENTA MONEDERO realizará las acciones necesarias para evitar algún perjuicio que pueda ocasionarse al Cliente;

5. Evitar realizar actividades iguales, similares, derivadas o relacionadas de manera enunciativa más no limitativa con: (i) compra o venta de armas de fuego, (ii) lavado de dinero o financiamiento al terrorismo, (iii) tráfico de seres o restos humanos, (iv) compra o venta de piezas arqueológicas o mercancías prohibidas, (v) apuestas y juegos de azar o destreza, (vi) compra o venta de narcóticos o bienes de venta regulada, (vii) esquemas piramidales conocidos como “ponzi”, y (viii) compra, venta o financiamiento de cualesquiera otras actividades de naturaleza ilegal o con resultado ilegal;
6. Proporcionar los datos e información que CUENTA MONEDERO le requiera de tiempo en tiempo para la actualización de su expediente;
7. Liberar de toda responsabilidad a CUENTA MONEDERO, por la terminación de la relación contractual, o el rechazo para la realización de cualquier operación en los supuestos señalados en la Cláusula Segunda, sección 2.7 siguiente.

2.6. Derechos CUENTA MONEDERO.

Las Partes acuerdan que, conforme al presente Contrato, CUENTA MONEDERO adquirirá los siguientes derechos:

1. Suspender la Cuenta en caso de que se encuentre abandonada o inactiva por más de tres años; en el evento de que dicha cuenta tuviera saldo en la cuenta, éste será abonado en la cuenta global que tiene CUENTA MONEDERO para tales efectos, dándole aviso al Cliente noventa días previos a realizar esta operación, en el correo electrónico registrado por el Cliente en la App CUENTA MONEDERO. En caso de que el Cliente realice algún movimiento posterior al abono a la cuenta global pero previo al transcurso de tres años a partir de que se efectuó dicho abono, se reintegrará a la cuenta particular el saldo; sin embargo, si se cumplen los tres años

antes señalados sin que hubiera movimiento y siempre que el saldo no exceda al equivalente a 300 (trescientas) UMAS prescribirá en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

2. Suspender la cuenta del Cliente y bloquear o detener cualquier transacción, incluyendo la cancelación o suspensión de la misma, en el evento de que se detecten, derivado de procesos internos, la comisión de un posible fraude, registren operaciones que impliquen algún riesgo para CUENTA MONEDERO por la posible comisión de actividades con fines ilícitos o irregulares en la Cuenta del Cliente, o representen riesgo para la estabilidad del Sistema Financiero mexicano, por la inclusión del Cliente en Listas Negras o de Sanciones nacionales o internacionales, por mandato de ley o disposición legal aplicable o por requerimiento de autoridad competente.
 - a. CUENTA MONEDERO se reserva el derecho de no aprobar la realización de operaciones que pudieran relacionarse con algún fraude o con lavado de dinero.
 - b. Asimismo, en el caso de avisos de robo o extravío de la contraseña, código de seguridad o NIP, CUENTA MONEDERO procederá a bloquear el acceso a la Cuenta Concentradora que tenga con el Cliente, hasta en tanto sea posible que el Cliente pueda reestablecer la contraseña, código de seguridad o NIP.
3. Informar a las autoridades competentes sobre las irregularidades que hubiere encontrado respecto de cualquier transacción del Cliente y llevar a cabo las acciones necesarias para corregir dichas irregularidades.
4. Realizar investigaciones, directamente o a través de terceros que estime necesarios para validar y verificar la información proporcionada por el Cliente.
5. Hacer todo lo posible por revertir o cancelar las transacciones del Cliente a solicitud de las instituciones financieras utilizadas por el Cliente, para lo cual, el Cliente reconoce y acepta obligarse a cooperar con CUENTA MONEDERO y con la institución financiera en cuestión para resolver la situación que dio origen a la reversión o cancelación, o bien, intento de los mismos, de la transacción.
6. CUENTA MONEDERO no podrá pagar al Cliente intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que el Cliente acumule en su cuenta en el tiempo o mantengan en cierto momento de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la LRITF.
7. No abonarle al Cliente en su Cuenta la cantidad reportada como desconocida, dentro de los 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de notificación cuando pueda comprobar la existencia de dos de los elementos independientes a los que se refieren la disposición 35 de la circular 12/2018 de Banxico para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente al realizar la transacción.

8. En caso de que el Cliente no actualice los datos e información antes señalados, CUENTA MONEDERO se reserva el derecho de suspender, cancelar o restringir el uso de la cuenta.
9. Los demás que conforme a la legislación y regulación aplicable sean necesarias o convenientes para la consecución del objeto de CUENTA MONEDERO o requeridas por la CNBV, CONDUSEF o demás autoridades financieras que regula la operación de CUENTA MONEDERO.

Las anteriores reservas son acumulativas y por ningún motivo el ejercicio de alguna de las anteriores impedirá el posterior ejercicio de cualesquiera otra; de la misma manera la falta de ejercicio no será considerada como una renuncia a cualesquier derecho, reserva u acción a la que tuviere CUENTA MONEDERO derecho a ejercer.

2.7. Obligaciones CUENTA MONEDERO.

Las Partes acuerdan que, conforme al presente Contrato, CUENTA MONEDERO adquirirá las siguientes obligaciones:

1. Notificar al Cliente respecto de cualquier modificación a las disposiciones establecidas en el presente Contrato, en términos de la Cláusula Décima Segunda del presente Contrato.
2. Atender las reclamaciones, cargos no reconocidos, avisos de robo o extravío, de conformidad con la Cláusula Cuarta.
3. Atender a las solicitudes de terminación o cierre de la Cuenta, de conformidad con la Cláusula Novena del presente contrato.
4. No cobrar cantidad adicional en caso de que el Cliente solicite la terminación del presente Contrato, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite darlo por terminado.
5. Dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Aviso de Privacidad y en los Términos y Condiciones.
6. Abonarle al Cliente en su Cuenta la cantidad reportada como desconocida, dentro de los 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de notificación cuando no pueda comprobar la existencia de dos de los elementos independientes a los que se refieren la disposición 35 de la circular 12/2018 de Banxico para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente al realizar la transacción.
7. Emitir y poner a disposición del Cliente Comprobantes de Operación independientemente de que se realicen las operaciones a través de la App CUENTA MONEDERO, el Sitio o mediante el uso de la Tarjeta.

Dichos comprobantes deberán entregarse al Cliente al momento de realizarse la operación a través de ventanas emergentes en la App CUENTA MONEDERO y por correo electrónico, dichos comprobantes estarán disponibles para su posterior consulta y descarga en la App CUENTA MONEDERO.

2.8. Tarjeta como medio de disposición

En el momento de contratar la cuenta, CUENTA MONEDERO proporcionará una Tarjeta digital sin costo alguno para el Cliente que contrate una Cuenta.

La Tarjeta, en cualquiera de sus modalidades, tendrá asignado un número único y será intransferible.

La Tarjeta solo representa un medio de disposición de los depósitos efectuados, por lo que, a través de la utilización de esta, el Cliente únicamente podrá efectuar retiros, disposiciones de dinero o compras hasta por el límite del saldo disponible de la Cuenta, o por el monto establecido en el cajero o comisionista a través del cual se pretenda realizar el retiro o disposición de los recursos. En ningún caso la Tarjeta constituirá un derecho como medio de disposición de Crédito.

Tarjeta

Derivado de la contratación de este producto, CUENTA MONEDERO pondrá a disposición del Cliente una Tarjeta Digital como medio de disposición. Así mismo, a solicitud del Cliente, CUENTA MONEDERO le entregará una Tarjeta Física; misma que estará asociada a un número de identificación personal NIP.

El Cliente en este acto reconoce que en caso de que llegara a olvidar su NIP ingresándolo de forma incorrecta en 3 (tres) ocasiones consecutivas su Tarjeta será bloqueada, razón por la cual tendrá que solicitar una nueva tarjeta, para lo cual deberá de pagar la comisión por reposición de tarjeta señalada en el Anexo 2 de comisiones del presente Contrato.

Mediante la utilización de las Tarjetas y la aplicación del NIP, el Cliente podrá llevar a cabo, con cargo al saldo disponible de la Cuenta, las operaciones siguientes mismas que tendrán que ser previamente habilitadas por CUENTA MONEDERO y hechas del conocimiento del Cliente:

- i. Adquirir bienes y servicios en comercios.
- ii. Adquirir bienes y servicios por internet.
- iii. Domiciliación de servicios.
- iv. Recibir los recursos derivados de préstamos o Créditos con otras entidades financieras.
- v. Siempre y cuando CUENTA MONEDERO cuente con los convenios y autorizaciones vigentes y respectivas: abonos y retiros en efectivo en cajeros automáticos, comisionistas y/o negocios afiliados.

El Cliente, en este acto reconoce el carácter personal e intransferible de las Tarjetas, aceptando su responsabilidad por el mal uso que terceros pudieran hacer de estas o del NIP. El Cliente de igual forma reconoce que en caso de que llegará a olvidar su NIP, tendrá que solicitar una nueva tarjeta, para lo cual deberá de pagar la comisión por reposición de Tarjeta, señalada en el Anexo 2 de comisiones.

El Cliente reconoce y acepta que la utilización de su NIP o de los elementos biométricos previamente registrados por el Cliente en CUENTA MONEDERO, produce los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada.

El Cliente y sus autorizados se obligan a dar aviso por escrito a CUENTA MONEDERO de forma inmediata en caso de robo o extravío de la Tarjeta, a través del Sitio o de la App CUENTA MONEDERO.

La Tarjeta constituye el medio de acceso del Cliente al saldo disponible de su Cuenta, por lo tanto, los pagos, depósitos, retiros, transferencias, etc., que se efectúen utilizando dichos Contratos serán cubiertos totalmente con cargo o abono a su saldo disponible, el día en que sean realizados por CUENTA MONEDERO.

El Cliente acepta que es su responsabilidad la confidencialidad del NIP por lo que, desde este momento, libera a CUENTA MONEDERO de toda la responsabilidad que se pudiera generar por el mal uso de la autorización o abuso de la persona en quien confía esta, incluyendo sin limitar el mal uso y/o las conductas indebidas, que la(s) persona(s) autorizada(s) por su cuenta pudieran realizar.

CUENTA MONEDERO se reserva el derecho de cancelar las Tarjetas, digital o física, o bien suspender su uso, a su discreción, por inactividad o falta de uso por parte del Cliente el cual no podrá ser menor a 60 días naturales contados a partir de la fecha de la última transacción o de la fecha en que CUENTA MONEDERO puso la tarjeta a disposición del Cliente. Lo anterior es sin perjuicio de que el Cliente podrá, en todo momento, solicitar la reposición de la tarjeta.

Activación de Tarjeta

Las Tarjetas de Débito se entregarán al Cliente sin activar y se activarán por la App CUENTA MONEDERO.

En dicho tenor, a partir del momento de entrega y activación de la Tarjeta, el Cliente es y será el único responsable de todos los retiros o disposiciones que se efectúen con la Tarjeta, reconociendo este último que CUENTA MONEDERO no tendrá ninguna responsabilidad derivada del mal uso que se haga de ésta por culpa o negligencia del Cliente, salvo por las excepciones descritas en la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

Utilización de la Tarjeta

CUENTA MONEDERO. Mediante la utilización de la Tarjeta y la marcación del NIP, 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 CUENTA MONEDERO autorice para tales efectos, entre los cuales se podrán incluir los siguientes: (i) cajeros automáticos; (ii) sucursales de instituciones bancarias con las que CUENTA MONEDERO o la marca de la Tarjeta tengan celebrados acuerdos (iii) los comisionistas con los que opere CUENTA MONEDERO y (iv) cualquier otro medio Electrónico que CUENTA MONEDERO habilite para el Cliente.

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

Utilización del NIP

Ambas Partes aceptan que la utilización del NIP 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 el carácter personal e intransferible del NIP, el 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 del mismo.

Retiros de dinero

Los retiros de dinero que efectúe el Cliente mediante la utilización de la Tarjeta en cajeros automáticos o mediante la utilización de terminales punto de venta en negocios afiliados estarán sujetos a: (i) la disponibilidad de efectivo al momento de intentar efectuar el retiro, y (ii) los límites máximos de disposición diaria establecidos por CUENTA MONEDERO o instituciones bancarias o bien por el propio Cliente, en su caso.

Lo anterior, en el entendido que los negocios afiliados no podrán hacer entregas de efectivo al Cliente, ni aun en el supuesto de ajustes de precios o devolución de las mercancías o servicios, salvo que cuenten con autorización por escrito por parte de CUENTA MONEDERO. En tal virtud, el abono que, en su caso proceda efectuar a la Cuenta será solicitado por el establecimiento, en la inteligencia de que, en tanto esa solicitud no se haya generado, el cargo realizado a la cuenta permanecerá en firme.

En aquellos negocios afiliados y autorizados por CUENTA MONEDERO para entregar efectivo al Cliente, este último no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por CUENTA MONEDERO al establecimiento de que se trate.

Identificación para el uso de la Tarjeta

CUENTA MONEDERO, sus comisionistas o corresponsales, 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.

Cargos pendientes de aplicación

El Cliente autoriza de forma expresa e irrevocable a CUENTA MONEDERO para cargar en la Cuenta las cantidades que, por causas ajenas a CUENTA MONEDERO no se aplicaron de manera inmediata al momento de realizar la operación.

Estableciendo las Partes que intervienen en el Contrato de manera expresa que los cargos señalados se harán junto con sus accesorios e impuestos correspondientes en razón de la operación realizada, en su debida oportunidad.

Estos cargos se realizarán independientemente de que la Cuenta cuente con saldo suficiente, por lo que el Cliente reconoce y acepta que en el momento en que la Cuenta tenga saldo, se realizará el descuento del monto pendiente de pago.

Robo o extravío de la Tarjeta

El Cliente deberá tomar las medidas necesarias para evitar que terceros sin autorización tengan acceso a la Tarjeta. En relación con lo anterior, el Cliente libera de responsabilidad en este acto a CUENTA MONEDERO en caso de que la Tarjeta fuere utilizada por cualquier tercero no autorizado.

Por su parte, el Cliente se obliga a avisar de manera inmediata a CUENTA MONEDERO, a través de cualquiera de los medios de comunicación y/o medios electrónicos que este último ponga a su disposición para estos efectos, el robo o extravío de la Tarjeta, así como su retención en cajeros automáticos, en el entendido de que CUENTA MONEDERO no tendrá responsabilidad alguna por los retiros o disposiciones que, en su caso, se hubiesen efectuado mediante la utilización de la Tarjeta con anterioridad a dicho aviso.

Una vez efectuado el aviso señalado en el párrafo anterior, CUENTA MONEDERO proporcionará al Cliente un número de referencia del mismo, así como la fecha y hora en que este se recibió, y CUENTA MONEDERO procederá a bloquear la Tarjeta, a partir de lo cual cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de la misma.

Una vez bloqueada la Tarjeta, CUENTA MONEDERO emitirá una nueva Tarjeta que entregará al Cliente en términos de lo dispuesto en el apartado siguiente. Si el Cliente recobra la Tarjeta después de haber notificado su robo, extravío o retención, deberá abstenerse de usarla y entregarla de inmediato a CUENTA MONEDERO en caso de que esta última se lo solicitaré.

Asimismo, en caso de defunción del Cliente cesa la responsabilidad de éste al momento en que tal circunstancia sea notificada por la persona que acredite tener derecho sobre los recursos de la Cuenta y en cuyo caso, deberá exhibir la documentación en la que conste la defunción del Cliente.

Reposición de la Tarjeta

En caso de reposición por robo, extravío o deterioro de la Tarjeta, CUENTA MONEDERO entregará al Cliente, con cargo a su cuenta de la comisión señalada en el Anexo de comisiones, una nueva Tarjeta en: (i) el domicilio de CUENTA MONEDERO, (ii) el domicilio

del Cliente mediante servicios de mensajería, según el Cliente señale , o (iii) en las sucursales de los comisionistas con los que CUENTA MONEDERO opere.

Asimismo, en caso de desgaste o renovación de la Tarjeta CUENTA MONEDERO estará obligado a reponer al Cliente una nueva Tarjeta en términos de lo señalado en el párrafo anterior.

Retención

El Cliente conoce y acepta que CUENTA MONEDERO estará facultada para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta en el evento de presentarse cualquiera de los siguientes supuestos: (i) por motivos de seguridad; (ii) derivado del robo o extravío de la Tarjeta; (iii) por la implementación de nuevas tecnologías por parte de CUENTA MONEDERO, o bien (iv) por la implementación de nuevas marcas asociadas a la Tarjeta.

Límites de responsabilidad en relación con la Tarjeta

CUENTA MONEDERO no asumirá responsabilidad alguna:

- a) Si cualquiera de los negocios afiliados, comisionistas o corresponsales de CUENTA MONEDERO no admite al Cliente la Tarjeta.
- b) Si el Cliente no puede efectuar retiros por la suspensión de servicios en los cajeros automáticos o no puede disponer de los recursos por fallas en las Terminales Punto de Venta.
- c) Si el Cliente no puede utilizar la Tarjeta por daños en la banda magnética, chip o cualquier otro motivo relacionado con el deterioro 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, 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.

Operaciones en el extranjero.

El Cliente podrá realizar compras en territorio nacional y/o en el extranjero con su Tarjeta.

Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero mediante el uso de la Tarjeta, el Cliente manifiesta su expresa conformidad en, y conviene con CUENTA MONEDERO, que:

- a) Los cargos en Moneda Nacional y/o Dólares Americanos serán facturados en Moneda Nacional;
- b) Los cargos realizados en Moneda Extranjera serán convertidos en primera instancia a Dólares Americanos, para finalmente ser convertidos a Moneda Nacional, denominación en la que serán facturados; lo anterior se realiza en la fecha en la que

el cargo es procesado por el titular de marca (Visa o Mastercard) que podrá ser en un día distinto a la fecha de realización del cargo, ya que esto depende de la fecha en que el cargo sea presentado al titular de marca por los establecimientos, y éste a su vez a CUENTA MONEDERO para su autorización;

- c) La determinación del monto que será cargado y se reflejará en Moneda Nacional, se hará considerando:
- i. el Valor de Referencia determinado por el titular de marca, siendo dicho Valor de Referencia, el aplicable a las transacciones efectuadas al emplear los medios de disposición, o;
 - ii. salvo que, de conformidad con las leyes aplicables en la jurisdicción de que se trate, sea necesario utilizar otro Valor de Referencia distinto al que determine el titular de marca, se utilizará el que corresponda conforme a dichas leyes aplicables (a cada uno de los valores de referencia previstos en los incisos a) y b) anteriores, según resulte aplicable, se les denominará "Valor de Referencia").

Para efectos de la determinación del monto que se cargará y reflejará en Moneda Nacional al hacerse la compra por parte del Cliente, CUENTA MONEDERO cargará una cantidad en Moneda Nacional equivalente al Valor de Referencia multiplicado por hasta un máximo de 1.05. Dicho diferencial del factor de 1.05 podrá ser utilizado por CUENTA MONEDERO para cubrir el excedente del importe efectivamente aplicado en la fecha de liquidación por parte del titular de marca y el correspondiente al monto que resulte de aplicar al monto de la transacción, el Valor de Referencia aplicable al momento de realizar la compra de que se trate. Si en compras en el extranjero, los cargos son convertidos a Moneda Nacional por terceros de forma previa a la presentación de los cargos al titular de marca, la conversión realizada por dichos terceros se llevará a cabo al Valor de Referencia determinado por las mismas.

Cargos presuntamente fraudulentos.

En el evento de que existan elementos que a juicio de CUENTA MONEDERO o del Cliente pudieran presumir el uso fraudulento de la Tarjeta, aun cuando la misma no hubiese sido robada o extraviada, el Cliente se obliga a colaborar en todo momento con CUENTA MONEDERO, debiendo entregarle toda la documentación e información que ésta le requiera para estar en condiciones de llevar a cabo la investigación correspondiente.

En caso de que el resultado de la investigación efectuada por CUENTA MONEDERO concluya que los retiros o disposiciones fueron efectuados de manera fraudulenta, CUENTA MONEDERO restituirá al Cliente el monto de los retiros o disposiciones respectivos.

Tercera.- Comisiones. CUENTA MONEDERO tendrá el derecho más no la obligación de cobrar las comisiones establecidas en el Anexo 2, sin menoscabo de lo anterior, CUENTA MONEDERO dará a conocer al CLIENTE a través del Estado de Cuenta, del correo electrónico y a través del Sitio, las comisiones que en su caso se pretendan cobrar con al

menos 30 (treinta) días previos a la fecha prevista para que las citadas comisiones surtan sus efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente en términos de la Cláusula Novena del presente Contrato, tendrá derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que le otorgue CUENTA MONEDERO en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que CUENTA MONEDERO pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

Cuarta.- Avisos de Reclamación, Cargos No Reconocidos y Robo o Extravío. En caso de que el Cliente identifique un posible cargo no reconocido, podrá presentar un aviso de reclamación a través de la aplicación CUENTA MONEDERO o mediante los medios de contacto establecidos en el Sitio, el cual será recibido por CUENTA MONEDERO. Las Partes acuerdan que CUENTA MONEDERO deberá abonar, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción del aviso correspondiente, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre que dicho aviso sea presentado dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha en que se realizó el cargo objeto de reclamación.

Las Partes acuerdan que CUENTA MONEDERO no estará obligada a realizar el abono señalado en el párrafo anterior, siempre que acredite al Cliente que se actualiza cualquiera de los supuestos previstos en las Reglas 35ª y 36ª de las Disposiciones contenidas en la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México, a saber:

- I. Que, en la operación que originó el cargo no reconocido, se hubieren utilizado, al momento de su realización, dos de los siguientes elementos independientes de autenticación, suficientes para considerar la operación como autorizada por el Cliente:
 - a. Usuario y contraseña personal para acceder a la Cuenta o, en su caso, el acceso a través de la recuperación de contraseña con validación de factores de autenticidad, y
 - b. Número de Identificación Personal (NIP).

Asimismo, en caso de robo o extravío de la contraseña, código de seguridad o NIP, el Cliente estará obligado a dar aviso **INMEDIATO** a CUENTA MONEDERO, a través de los medios de contacto de atención al cliente disponibles en el Sitio.

Cualquier aclaración deberá realizarse a través de la App CUENTA MONEDERO o a través del servicio de atención a clientes de conformidad con los procedimientos señalados en el folleto informativo contenido en el Sitio. Las aclaraciones solo podrán ser generadas dentro de un plazo no mayor a los 90 días naturales a partir de su registro en el historial de movimientos.

En el caso de avisos de robo o extravío de la contraseña, código de seguridad o NIP, CUENTA MONEDERO procederá a bloquear el acceso a la Cuenta Concentradora que

tenga con el Cliente, hasta en tanto sea posible que el Cliente pueda reestablecer la contraseña, código de seguridad o NIP.

CUENTA MONEDERO no se hace responsable por el mal uso que el Cliente haga de la contraseña, clave de seguridad o NIP, la cual es personal e intransferible y no debe ser entregada a ninguna otra persona. El Cliente no será responsable de los cargos a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónicos que se efectúen con motivo de la utilización de la App CUENTA MONEDERO a partir de la presentación del aviso de robo o extravío, sin embargo, CUENTA MONEDERO tendrá el derecho de exigir el pago de los cargos a dicha cuenta que hayan sido autorizados previamente por el Cliente.

Si CUENTA MONEDERO comprueba que al ser efectuado el cargo se emplearon dos Factores de Autenticación dentro de un plazo posterior a los 2 (dos) días hábiles mencionados en el primer párrafo de la presente cláusula, CUENTA MONEDERO revertirá el abono que hubiere realizado a la Cuenta del Cliente. En esos casos, CUENTA MONEDERO pondrá a disposición del Cliente, mediante la App CUENTA MONEDERO, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso, un dictamen que detalle:

- (i) La evidencia de los Factores de Autenticación utilizados, así como la explicación de los mismos y la forma en que la verificación de éstos se realizó;
- (ii) La hora en la que se realizó la Operación impugnada;
- (iii) El nombre del comercio donde se hizo la Operación y
- (iv) En caso de contar con ella, la dirección física del comercio donde se hizo la Operación o dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.
- (v) Los demás establecidos en la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

Quinta.- Relación entre Clientes CUENTA MONEDERO. En el caso de transferencias de fondos de pago electrónico realizadas entre Clientes de CUENTA MONEDERO, el Cliente reconoce y acepta que CUENTA MONEDERO no es, ni será, parte en relación contractual o de negocios alguna entre dichos Clientes. En consecuencia, CUENTA MONEDERO no será responsable respecto de ofertas, contratos o cualquier otra relación subyacente que dé origen o se vincule con los pagos efectuados mediante la aplicación CUENTA MONEDERO y sus cuentas. Por lo anterior, CUENTA MONEDERO no asume responsabilidad alguna en este sentido, y el Cliente libera a CUENTA MONEDERO de cualquier reclamación o responsabilidad que pudiera existir o derivarse de las relaciones que se generen entre los Clientes de CUENTA MONEDERO.

Sexta.- Clasificación de Cuenta. De conformidad con la información aportada por el Cliente, CUENTA MONEDERO establecerá los límites de saldo según señalen las disposiciones aplicables, mismos que se ajustarán en caso de que los ordenamientos legales correspondientes sean reformados.

Dichos límites se aplicarán según el nivel de cuenta según se observa en el siguiente cuadro:

Descripción	Nivel 1	Nivel 2
Límite mensual expresado en MXN*	750 UDIS*	3,000 UDIS*

*Límite mensual de operación.

*Para realizar el cálculo en UDIS de los límites señalados, se deberá tomar el valor de dicha unidad de inversión del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate.

*Para más información consultar periódicamente nuestra tabla de niveles y límites en el Sitio.

Los montos máximos mensuales y acumulados descritos en el cuadro anterior se encuentran alineados a lo dispuesto en la disposición 9ª de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Fondo de Pago Electrónico, emitidas mediante la Circular 12/2018.

Séptima.- Beneficiario. El Cliente podrá designar a su(s) beneficiario(s) para efectos de disponer de los saldos depositados en la Cuenta en caso de fallecimiento, ya sea al momento de la apertura de la misma o en cualquier momento durante la vigencia de la relación contractual con CUENTA MONEDERO, registrando para tal efecto los datos correspondientes a través de la App CUENTA MONEDERO.

En el supuesto de fallecimiento del Cliente, el beneficiario estará facultado para solicitar la entrega de los recursos a través del área de Servicio al Cliente, debiendo cumplir con el procedimiento que, para tal efecto, se establezca en el Sitio.

Asimismo, en caso de que el Cliente quiera cambiar a la persona designada, podrá hacerlo al ingresar en su cuenta en la App CUENTA MONEDERO o bien, realizarlo a través de Servicio al Cliente, de conformidad con el procedimiento que se describe en el Sitio.

Octava.- Vigencia. El presente Contrato permanecerá vigente mientras la Cuenta se mantenga activa en la App CUENTA MONEDERO, sujeto a lo dispuesto en materia de cancelación en la Cláusula Segunda, sección 2.7, y sin perjuicio de la facultad de las Partes para darlo por terminado en cualquier momento, siempre que no existan adeudos pendientes entre ellas.

Novena.- Terminación y Cierre de la Cuenta. Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente tendrá derecho a cerrar, en cualquier momento y sin condición alguna, la Cuenta, así como a redimir el saldo de los respectivos fondos en su Cuenta en la cantidad equivalente de dinero que corresponda por medio de la App CUENTA MONEDERO, para lo cual CUENTA MONEDERO entregará la información relativa a los saldos en el momento en que se presente la solicitud correspondiente, así como el número de referencia de dicha solicitud, la fecha y hora en que esta se recibió.

En caso de no tener acceso por cualquier motivo a su cuenta en la App CUENTA MONEDERO, el Cliente, podrá requerir la terminación de la Cuenta y redimir el saldo de los respectivos fondos en su cuenta, mediante una solicitud enviada a través de los medios de contacto que se establecen en el Sitio para iniciar el trámite. En este caso, CUENTA MONEDERO validará la identidad del Cliente, a través de preguntas sobre datos contenidos en su expediente y que son solo del conocimiento del Cliente, una vez validada la identidad

del Cliente se le enviará el formato de solicitud correspondiente, a través de la dirección del correo electrónico registrado en su Cuenta.

Adicionalmente, en el formato de solicitud deberá indicar el número celular, nombre completo, fecha de solicitud y adjuntará su identificación oficial vigente (INE o pasaporte). En caso de que el Cliente quiera redimir el saldo de los respectivos fondos en su Cuenta, deberá indicar, adicional a la información descrita anteriormente, CLABE, entidad financiera y saldo disponible (en caso de que el Cliente desconozca la cantidad exacta del saldo disponible, CUENTA MONEDERO le proporcionará dicha información de manera gratuita). El tiempo de respuesta para la solicitud de consulta de saldos antes, solicitados será de un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la confirmación de recepción de los documentos misma que se realizará vía correo electrónico.

Asimismo, CUENTA MONEDERO deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente que formule la solicitud. Una vez realizado lo anterior, CUENTA MONEDERO debe: (i) abstenerse de cobrar al Cliente Comisión o penalización por la terminación del Contrato, (ii) abstenerse de solicitar al Cliente a que informe o justifique los motivos de la terminación del Contrato, (iii) cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado en la fecha de solicitud de terminación, y (iv) abstenerse de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente o a la entrega del mismo.

El cierre de la Cuenta surtirá efectos al cierre del día hábil en que CUENTA MONEDERO haya recibido la respectiva solicitud, momento a partir del cual CUENTA MONEDERO se abstendrá de procesar cualquier movimiento de fondos a través de la App CUENTA MONEDERO y cancelará la Tarjeta, por lo que no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados con fecha previa, pero no reflejados. En este caso, el Cliente deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que la Tarjeta fue destruida o que no cuenta con ella, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha.

Asimismo, CUENTA MONEDERO realizará a más tardar al cierre del referido día hábil, la redención del saldo total disponible en la Cuenta mediante una transferencia de fondos a la cuenta abierta a nombre del Cliente en una Entidad Financiera que este haya señalado en el momento de presentar la solicitud de cancelación.

Para efectos de lo previsto en esta cláusula, si el Cliente solicita el cierre de su cuenta en un día no hábil, se entenderá por hecha en el día hábil inmediato siguiente a la presentación de su solicitud.

CUENTA MONEDERO se abstendrá de solicitar a sus Clientes que informen o justifiquen los motivos de la terminación del presente Contrato.

Décima.- Modificaciones. CUENTA MONEDERO tendrá derecho de modificar en cualquier tiempo los Términos y Condiciones señalados en el presente Contrato, cualquier modificación al presente Contrato, deberá ser notificada al Cliente por CUENTA MONEDERO, con al menos 30 (treinta) días naturales de antelación a la fecha prevista para

que éstas surtan efectos, a través del Estado de Cuenta, de la App CUENTA MONEDERO, por correo y en el Sitio.

En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones realizadas al Contrato, el Cliente podrá dar por terminada la relación contractual, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la notificación antes mencionada, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, sin que CUENTA MONEDERO pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el CLIENTE solicite dar por terminada la relación contractual y siempre y cuando no exista ninguna operación en proceso.

Si, por el contrario, el Cliente continúa haciendo uso de los Servicios CUENTA MONEDERO y, una vez transcurrido el plazo señalado, no manifiesta su voluntad de dar por terminada la relación contractual, se entenderá que las Partes consienten en continuar dicha relación bajo los nuevos términos, expresando con ello su voluntad plena y sin reservas.

Décima Primera.- Unidad Especializada de Atención a Usuarios. El Cliente podrá presentar, por escrito, las consultas, aclaraciones o reclamaciones que considere necesarias ante la UNE de CUENTA MONEDERO, utilizando para ello los medios de contacto que se encuentren habilitados para tal efecto y que se mencionan en la presente Cláusula.

Recibida la solicitud, CUENTA MONEDERO contará con un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para dar respuesta a las consultas y reclamaciones planteadas por el Cliente. Tratándose específicamente de aclaraciones, el plazo máximo de respuesta será de cuarenta y cinco (45) días hábiles, o 180 (ciento ochenta) días naturales tratándose de operaciones en el extranjero, contados a partir de la recepción de la solicitud respectiva.

CUENTA MONEDERO emitirá un acuse de recibo que se entregará al Cliente mediante la App CUENTA MONEDERO y al correo electrónico, cuando presente alguna consulta, aclaración o reclamación a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a su recepción. El acuse de recibo contendrá el número de referencia, la fecha y la hora en que se registró la consulta, aclaración o reclamación.

Asimismo, se hace constar que la presentación de reclamaciones ante la UNE producirá el efecto de suspender la prescripción de las acciones legales que pudieren corresponder al Cliente, hasta en tanto se emita y notifique la resolución correspondiente.

Los datos de localización de la UNE son siguientes:

Correo electrónico: une@cuentamoneder.com

Teléfono: 8115003948

Horario: lunes a viernes, de las 09:00 hrs. a las 18:00 hrs

Página Web: <http://www.cuentamoneder.com/#/UNE>

De la misma manera, el Cliente podrá contactar directamente a la CONDUSEF a través de su teléfono: 5553400999, su página de internet: www.gob.mx/condusef o al correo: asesoría@condusef.gob.mx.

El Cliente podrá recibir información para evitar riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios contratados a través del correo electrónico que haya proporcionado al momento de su registro.

Décima Segunda.- Notificaciones. Todos los avisos, instrucciones y notificaciones dados o requeridos por, otorgados de conformidad, o relacionados con el presente Contrato deberán ser por escrito y en idioma español. Dichas comunicaciones se considerarán que fueron debidamente entregadas en caso de presentarse a través de i) la App CUENTA MONEDERO, ii) el Estado de Cuenta y iii) los correos electrónicos que en este acto se autorizan para tal efecto:

CUENTA MONEDERO

Correo electrónico: soporte@cuentamonedero.mx
notificaciones@cuentamonedero.com

El Cliente

Correo electrónico: [*]

En caso de que hubiere algún cambio en la información antes señalada, dicha situación deberá ser notificada a la otra Parte con al menos 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surta sus efectos el cambio respectivo. En caso de no hacerlo, salvo que se prevea algo distinto en este Contrato, los avisos, instrucciones y las notificaciones que se hagan surtirán plenamente sus efectos legales y los liberarán de cualquier responsabilidad.

Décima Tercera.- Confidencialidad. La información y documentación relativa a las actividades y servicios que preste CUENTA MONEDERO al Cliente y las operaciones que este realice a través de ella, tendrá el carácter de confidencial. Por lo que, CUENTA MONEDERO, en protección del derecho a la privacidad del Cliente, en ningún caso podrá dar noticias o información de las actividades, operaciones o servicios, sino al mismo Cliente.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, CUENTA MONEDERO estará obligado a dar las noticias o información referida, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el Cliente sea parte o acusado, ya sea directamente o a través de la CNBV, CONDUSEF o bien, a las demás autoridades administrativas facultadas para ello.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que CUENTA MONEDERO está obligado a proporcionar a la CNBV, CONDUSEF, Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, le solicite en relación con las operaciones y demás actos que celebren y los servicios que presten a sus Clientes, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

El Cliente autoriza a CUENTA MONEDERO a utilizar su información personal para las cuestiones relacionadas con el cumplimiento del presente Contrato de acuerdo con el Aviso de Privacidad publicado en la App CUENTA MONEDERO y en el Sitio.

Asimismo, el Cliente expresamente hace constar que cuenta con las representaciones o autorizaciones legales suficientes para proporcionar los datos personales de los propietarios reales y Beneficiarios que registró en la App CUENTA MONEDERO, así como para aceptar los términos y condiciones de su tratamiento conforme al referido Aviso de Privacidad en nombre de dichas personas; por lo cual, CUENTA MONEDERO no tendrá responsabilidad alguna frente a estos en caso de que el Cliente haya proporcionado los datos personales de aquellos sin su consentimiento.

Décima Cuarta.- Acuerdo Único. Este Contrato representa el acuerdo único y total entre las Partes respecto del objeto del presente y prevalecerá sobre cualesquiera otro acuerdo o entendimiento que hubiere tenido alguno de ellos en la negociación o preparación del mismo.

Décima Quinta.- Continuidad en el Servicio y Medios Oficiales de Comunicación. En los casos en los cuales la App CUENTA MONEDERO se vea afectada de forma que los servicios que ofrece se interrumpan o limiten, CUENTA MONEDERO procederá a aplicar las siguientes acciones:

Fallas o interrupciones en la plataforma.

Se generará un comunicado de notificación de afectación de servicio, el cual será enviado mediante el correo electrónico registrado por el Cliente, informando la naturaleza de la falla, la fecha y hora de inicio y el plazo estimado de resolución.

En el caso de que la falla sea parcial y permita el funcionamiento de la App CUENTA MONEDERO, se enviará adicionalmente una notificación push a través de la misma. Se publicará un aviso de afectación del servicio en el Sitio (www.cuentamonedero.com) con la información disponible al momento.

En el caso de que el Cliente se comunique a través de los medios de contacto descritos en la Cláusula Décima Segunda, se le notificará de la afectación y se le apoyará en la verificación de saldos y operaciones mediante dichos medios de soporte.

Cuando la interrupción del servicio tenga una duración igual o superior a veinticuatro horas continuas, CUENTA MONEDERO lo notificará a la CONDUSEF mediante correo electrónico a la cuenta suptech@condusef.gob.mx, generándose el acuse de recibo electrónico correspondiente. Dicha notificación contendrá: (i) la fecha y hora de inicio de la falla; (ii) la indicación de si la falla continúa o ha concluido; (iii) una explicación del tipo de afectación, y (iv) el plazo estimado en que estará resuelta.

CUENTA MONEDERO realizará todos los esfuerzos y acciones necesarias para mantener la continuidad en el servicio. Sin embargo, las operaciones de Fondos de Pago Electrónico pueden llegar a tener retrasos o contratiempos en su ejecución derivados de fallas tecnológicas en CUENTA MONEDERO o en cualquiera de sus proveedores. En estos

casos, la responsabilidad de CUENTA MONEDERO quedará limitada a aquellas situaciones en que la falla le sea directamente imputable, por lo que no será responsable por daños o perjuicios ocasionados por fallas ajenas a su control, siempre que haya actuado con la debida diligencia para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Actualización de datos del Cliente.

Cuando el Cliente requiera actualizar su información personal, datos de contacto, beneficiarios u otros datos registrados en su expediente, deberá utilizar los siguientes medios según el tipo de actualización:

- a) App CUENTA MONEDERO, desde la sección de perfil o configuración, para actualizaciones de correo electrónico, número celular, NIP y beneficiarios;
- b) Correo electrónico dirigido a soporte@cuentamonedero.mx, adjuntando la documentación soporte que corresponda según el tipo de actualización solicitada, y
- c) Atención al cliente, a través de los medios señalados en la Cláusula Décima Segunda, en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, para actualizaciones que requieran validación de identidad adicional.

CUENTA MONEDERO verificará la identidad del Cliente antes de procesar cualquier solicitud de actualización de datos sensibles, conforme a los procedimientos de autenticación establecidos en la Cláusula Segunda. En ningún caso CUENTA MONEDERO solicitará al Cliente el envío de contraseñas, NIP o códigos de seguridad a través de correo electrónico u otro canal de comunicación.

El Cliente deberá mantener su información de contacto actualizada en todo momento. CUENTA MONEDERO no será responsable por comunicaciones que no lleguen a su destinatario por causas imputables al propio Cliente derivadas del incumplimiento de esta obligación.

Avisos de movimientos inusuales.

Cuando los sistemas de CUENTA MONEDERO detecten operaciones con características inusuales o que se aparten del perfil transaccional habitual del Cliente, o bien cuando el propio Cliente identifique movimientos no reconocidos o sospechosos, la comunicación se realizará conforme a lo siguiente:

a) Notificación de CUENTA MONEDERO al Cliente:

CUENTA MONEDERO notificará al Cliente de manera inmediata a través de uno o más de los siguientes medios:

- i. Notificación push a través de la App CUENTA MONEDERO;
- ii. Correo electrónico a la dirección registrada, y/o
- iii. Mensaje de texto (SMS) al número celular registrado.

b) Notificación del Cliente a CUENTA MONEDERO:

El Cliente que identifique un movimiento inusual, cargo no reconocido o sospecha de uso no autorizado de su Cuenta, deberá notificarlo de forma inmediata a través de cualquiera de los siguientes medios, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año:

- i. App CUENTA MONEDERO, a través de la opción de reporte de operaciones no reconocidas;
- ii. Correo electrónico: soporte@cuentamonedero.mx, y/o
- iii. Teléfono de atención al cliente: 8115003948, en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Recibido el aviso, CUENTA MONEDERO procederá conforme a lo establecido en la Cláusula Cuarta del presente Contrato en materia de cargos no reconocidos y reclamaciones.

Décima Sexta.- Propiedad de los Recursos Económicos. El Cliente declara ser el propietario real de los recursos y manifiesta en este acto que actúa por cuenta propia para contratar operaciones para sí y para su beneficio en los términos de la legislación aplicable, y que la información que proporcione o declare a CUENTA MONEDERO respecto de su persona, el origen de sus fondos o cualquier otro tipo de información relevante; al momento de abrir su cuenta de fondos de pago electrónico y en todo momento de su interacción con CUENTA MONEDERO será verdadera y podrá ser verificada en cualquier momento por CUENTA MONEDERO.

Así mismo, declara y garantiza que los recursos económicos utilizados en relación con las actividades que se promueven en la App CUENTA MONEDERO, provienen y provendrán de fuentes lícitas y serán utilizados para actividades lícitas en todo momento, a sabiendas de que, en caso contrario, CUENTA MONEDERO procederá a realizar todas las acciones a que haya lugar, quedando además obligado el Cliente a indemnizar y sacar en paz y a salvo a CUENTA MONEDERO de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicho incumplimiento le provoque.

Décima Séptima.- Sobregiros. No se permitirán sobregiros a la Cuenta del Cliente.

Décima Octava.- Riesgos Tecnológicos. CUENTA MONEDERO proporcionará al Cliente, de manera gratuita y permanente, información para prevenir posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude asociados a los productos y servicios contratados al amparo del presente Contrato, a través de los siguientes mecanismos:

- I. Notificaciones de operaciones. CUENTA MONEDERO enviará al correo electrónico y/o mediante notificaciones push a través de la App CUENTA MONEDERO, avisos automáticos cada vez que se realice una operación en la Cuenta del Cliente, incluyendo cargos, abonos, transferencias y cambios en las credenciales de acceso, sin costo alguno para el Cliente.
- II. Alertas de operaciones inusuales. Cuando los sistemas de CUENTA MONEDERO detecten operaciones que presenten características inusuales o que se aparten del perfil transaccional del Cliente, se le notificará de manera inmediata a través de correo electrónico, notificación push en la App CUENTA MONEDERO o mensaje

de texto (SMS) al número celular registrado, para que el Cliente pueda confirmar o desconocer la operación.

III. Información de buenas prácticas de seguridad. CUENTA MONEDERO difundirá periódicamente, a través del correo electrónico registrado por el Cliente y de la App CUENTA MONEDERO, recomendaciones y medidas de seguridad para el uso responsable de sus productos y servicios, que incluirán entre otros los siguientes temas:

- d) Protección de contraseñas, NIP y códigos de seguridad;
- e) Identificación y reporte de intentos de phishing, smishing o vishing;
- f) Uso seguro de redes públicas de internet;
- g) Precauciones al utilizar la Tarjeta;
- h) Medidas para evitar el uso no autorizado de la cuenta.

IV. Canal de reporte de incidentes de seguridad. El Cliente podrá reportar cualquier incidente, sospecha de fraude o uso no autorizado de su Cuenta de forma inmediata a través de los medios de contacto establecidos en la Cláusula Décima Segunda.

Todos los mecanismos descritos en la presente cláusula se proporcionarán de forma gratuita durante toda la vigencia del presente Contrato. CUENTA MONEDERO actualizará los medios y contenidos de información conforme evolucionen los riesgos y las mejores prácticas del sector, notificando al Cliente cualquier cambio relevante en los términos de la Cláusula Décima.

Décima Novena.- Cesión. Las Partes no podrán ceder los derechos y obligaciones derivados el presente Contrato.

Vigésima.- Consentimiento del Cliente. Las partes convienen que el consentimiento expreso del Cliente para la contratación de cualquier operación o servicio materia de este Contrato, podrá otorgarse a través de los medios digitales que las leyes y disposiciones reconozcan pudiendo ser la firma autógrafa digital o la firma electrónica avanzada. Lo anterior, en el entendido de que la posibilidad de contratar o realizar una determinada operación o servicio a través de la App CUENTA MONEDERO dependerá de que CUENTA MONEDERO esté en aptitud de ofrecer dichas operaciones o servicios y de que los mismos estén habilitados, conforme a su naturaleza, en la App CUENTA MONEDERO.

Las partes convienen en que las instrucciones que el Cliente gire a CUENTA MONEDERO, así como los avisos y comunicaciones de CUENTA MONEDERO al Cliente relacionadas con las operaciones y servicios objeto del presente Contrato podrán hacerse por la App CUENTA MONEDERO, salvo que en el presente Contrato o en la propia App CUENTA MONEDERO se establezca una forma especial.

Finalmente, el Cliente en este acto manifiesta su entendimiento y conformidad para que durante el proceso de contratación para apertura de la Cuenta acceda a la geolocalización de su dispositivo móvil. En ese sentido, el Cliente autoriza expresamente a CUENTA MONEDERO a registrar la geolocalización del dispositivo a partir del cual, el Cliente celebrará el presente contrato.

Vigésima Primera. - Jurisdicción y Legislación Aplicable. Las Partes acuerdan someterse para la interpretación, ejecución y controversias derivadas del presente contrato a la legislación aplicable de México y a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México o en el domicilio de la parte actora.

En la fecha de firma del presente Contrato, las Partes tienen a su disposición la Caratula, la cual forma parte integral del presente Contrato.

El presente Contrato, así como la Carátula, serán enviados al correo electrónico que el Cliente haya indicado al concluir totalmente su proceso de apertura de cuenta, a fin de que el Cliente pueda consultarlo antes de realizar cualquier operación.

Enteradas las Partes de su alcance y fuerza legal, suscriben electrónicamente este Contrato el día [*] de [*] de 20[*] a las [*] horas.

ANEXO 1

DISPOSICIONES LEGALES DEL CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.

LEY FEDERAL PARA REGULAR INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA

Artículo 22, fracción I: Los servicios realizados con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, por medio de los actos que a continuación se señalan, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, solo podrán prestarse por las personas morales autorizadas por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, como instituciones de fondos de pago electrónico:

- I. Abrir y llevar una o más cuentas de fondos de pago electrónico por cada Cliente, en las que se realicen registros de abonos equivalentes a la cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional o extranjera, o de activos virtuales determinados;

Artículo 22, fracción II: Los servicios realizados con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, por medio de los actos que a continuación se señalan, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, solo podrán prestarse por las personas morales autorizadas por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, como instituciones de fondos de pago electrónico:

...

- II. Realizar transferencias de fondos de pago electrónico entre sus Clientes mediante los respectivos abonos y cargos en las correspondientes cuentas a que se refiere la fracción I de este artículo;

Artículo 22, fracción V: Los servicios realizados con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, por medio de los actos que a continuación se señalan, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, solo podrán prestarse por las personas morales autorizadas por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, como instituciones de fondos de pago electrónico:

...

- V. Proporcionar a los Clientes los medios necesarios para lograr la formalización de las Operaciones;

Artículo 28: Los montos correspondientes a los fondos de pago electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la cuenta del Cliente que la institución de fondos de pago electrónico lleve de conformidad con este Capítulo y que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos. La institución deberá dar aviso por escrito de esta situación, ya sea física o electrónicamente, al Cliente con noventa días de anticipación. Para efectos de este artículo, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realicen las instituciones de fondos de pago electrónico. La institución de fondos de pago electrónico no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones. Cuando el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, la institución de fondos de pago electrónico deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de siete años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este artículo. Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

Artículo 29: Las instituciones de fondos de pago electrónico no podrán pagar a sus Clientes intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que estos acumulen en el tiempo o mantengan en un momento dado.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de México podrá permitir a las instituciones de fondos de pago electrónico ofrecer a sus Clientes beneficios no monetarios, sujeto a los términos y condiciones establecidos en disposiciones de carácter general que emita al efecto. Los recursos que reciban las instituciones de fondos de pago electrónico para la emisión de fondos de pago electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero, sino que en el mismo acto de su entrega se emitirán los fondos de pago electrónico, salvo los casos previstos en este artículo.

En el evento que la institución de fondos de pago electrónico, sujeto a la autorización de la CNBV a que se refiere el artículo 45 de la presente Ley, convenga con un tercero llevar a cabo la recepción de los recursos referidos por conducto de este, dicha institución deberá

emitir los fondos de pago electrónico respectivos en términos de lo previsto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 54 de esta Ley.

Como excepción a lo dispuesto en el segundo párrafo del presente artículo, la institución de fondos de pago electrónico podrá emitir los fondos de pago electrónico en una fecha previa a aquella en que los recursos relativos al Cliente queden a disposición de la propia institución, siempre y cuando la referida entrega de recursos para la emisión de dichos fondos (i) se realice como resultado de servicios de adquirencia o agregación de pagos con medios de disposición, prestados por medio de una red de operaciones con tarjeta, o (ii) los recursos correspondientes sean objeto de operaciones con instituciones ubicadas fuera del territorio nacional que realicen operaciones similares a las instituciones de fondos de pago electrónico.

Las instituciones de fondos de pago electrónico, en la realización de las operaciones indicadas en este párrafo, deberán emitir los fondos de pago electrónico correspondientes a más tardar en la fecha en que los recursos respectivos queden a su disposición.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, la institución de fondos de pago electrónico deberá tener a su disposición los fondos referidos a más tardar al quinto día hábil posterior a aquel en que emita los fondos de pago electrónico respectivos.

La institución de fondos de pago electrónico deberá estar en posibilidad de reembolsar al Cliente respectivo, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional o, en su caso, activos virtuales equivalentes al valor de los fondos de pago electrónico emitidos de que dicho Cliente disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución y sujeto a los términos del contrato con el Cliente.

CIRCULAR 12/2018 DE BANCO DE MÉXICO.

Regla 35: Abonos realizados a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico por aviso de robo o extravío de Tarjetas u objeción de cargos.-Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán abonar, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario contado a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que:

I. La institución de fondos de pago electrónico no compruebe al Cliente mediante el dictamen a que se refiere la 36.a de estas Disposiciones, que los cargos reclamados derivan de Operaciones en las que, para su realización, requieran al Cliente utilizar, al menos, dos elementos independientes para autenticar las Operaciones como autorizadas por el mismo. Los dos elementos deberán pertenecer a alguna de las siguientes categorías:

a) Información que la institución de fondos de pago electrónico proporciona al Cliente o permite a este generar, a efecto de que solamente él la conozca, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por dicha institución para iniciar la Operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal.

b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Cliente, incluyendo la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares que el Banco de México determine en la regulación correspondiente, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que la institución de fondos de pago electrónico proporcione a su Cliente.

Lo anterior, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación o alteración y que sea información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión.

c) Información derivada de características propias del Cliente, como aquellas de carácter biométrico, incluyendo huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.

d) Cualquier otro elemento distinto a los previstos en los incisos anteriores que quede determinado en las disposiciones de carácter general que emitan conjuntamente el Banco de México y la CNBV de conformidad con el artículo 56, segundo párrafo, de la Ley.

Se exceptuarán de lo previsto en esta fracción, aquellos cargos que hubieren sido producto de una falla operativa imputable a la institución de fondos de pago electrónico que reciba el aviso correspondiente o, tratándose de cargos realizados hacia otra institución de fondos de pago electrónico o Entidad Financiera, a la institución de fondos de pago electrónico o Entidad Financiera adquirente.

II. Tratándose de avisos de robo o extravío, dichos cargos no sean reconocidos por el Cliente y correspondan a Operaciones que se hayan realizado durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso y que no se hayan autenticado utilizando los dos factores establecidos en la fracción anterior, o

III. Tratándose de reclamaciones por cargos no reconocidos, el aviso se realice dentro de los noventa Días Hábles Bancarios posteriores a la fecha en que se hubiere realizado el cargo no reconocido.

En caso de que resulte procedente la devolución de los recursos al Cliente respectivo por cargos reclamados que se hubieren efectuado hacia otra institución de fondos de pago electrónico, la institución de fondos de pago electrónico adquirente que tramitó el cargo no reconocido, tendrá la obligación de resarcir a la institución emisora los recursos monetarios vinculados con dicho cargo en un plazo que no podrá exceder de dos Días Hábles Bancarios contados a partir de que reciba la notificación correspondiente por parte de la institución emisora, en caso de que la institución emisora haya requerido la utilización de factores de autenticación conforme a lo establecido en la fracción I de la presente Disposición, pero la institución de fondos de pago electrónico adquirente no haya proporcionado a la institución emisora los elementos suficientes para validar la autenticidad de dichos factores. La institución de fondos de pago electrónico adquirente únicamente podrá repercutir los recursos mencionados en el presente párrafo al comercio, en los casos en los que le haya proporcionado a éste los elementos necesarios para solicitar factores de autenticación conforme a lo establecido en la fracción I de la presente Disposición y haya

pactado con el comercio que éste asumirá los costos por cargos no reconocidos en los que haya decidido no solicitar factores de autenticación conforme a lo establecido en la mencionada fracción I de la presente Disposición, asimismo, en ningún caso la institución de fondos de pago electrónico adquirente podrá obligar al comercio a utilizar los factores de autenticación mencionados anteriormente. El abono a que se refiere el párrafo anterior no resultará aplicable cuando la institución emisora, dentro del plazo mencionado, compruebe al Cliente que los cargos reclamados corresponden a operaciones con la Tarjeta asociada a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico fueron realizadas en términos de la fracción I de la presente Disposición, a menos de que exista evidencia de que el cargo fue producto de una falla operativa imputable a la institución emisora o a la institución de fondos de pago electrónico adquirente, como sería el caso de un cargo duplicado.

Regla 36: Reversión de abonos realizados a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico como consecuencia de aviso de robo o extravío de Tarjetas y reclamación de cargos.- En caso que la institución de fondos de pago electrónico compruebe lo previsto en la fracción I de la Disposición anterior dentro de un plazo posterior a los dos Días Hábiles Bancarios mencionados, la institución de fondos de pago electrónico podrá revertir el abono que hubiere realizado a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente respectivo.

Para efectos de lo anterior, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán poner a disposición del Cliente, a través de los medios que al efecto haya convenido con él, a elección de este último, dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso a que se refiere la 33.a de estas Disposiciones, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de la institución de fondos de pago electrónico facultado para ello que contenga, por lo menos, la información siguiente:

- I. Evidencia de los elementos de autenticación utilizados de acuerdo con lo establecido en la fracción I de la 35.a de estas Disposiciones, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.
- II. Hora en la que se realizó la Operación.
- III. Nombre del receptor de pagos en donde se originó la Operación.

En caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la Operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet

Fuentes:

[DispRegistrosAnte-CONDUSEF.pdf](#)

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRITF.pdf>

<https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-12-2018/%7BA6023AE0-8135-44ED-04DA-2068117ED5FD%7D.pdf>

ANEXO 2

LISTADO DE COMISIONES

Salvo definición expresa en contrario, todos los términos con inicial mayúscula que sean utilizados en este documento tendrán el significado que para cada caso se les atribuye en el Contrato.

Por medio del presente documento CUENTA MONEDERO hace del conocimiento del CLIENTE los conceptos, montos (o en su caso el método de cálculo) y periodicidad de las Comisiones que se obliga a pagar a favor de CUENTA MONEDERO, en términos del Contrato, a saber:

Concepto Formal	Periodicidad	Monto
Emisión de Tarjeta Digital	NA	\$0
Emisión de medios de disposición (Esta comisión hace referencia a la solicitud y entrega de la tarjeta física)	Por evento	\$50
Reposición de medios de disposición por robo o extravío (tarjeta física)	Por evento	\$50
Penalización por aclaración improcedente	Por evento	\$500

*Todas las comisiones incluyen I.V.A.

Para mayor información “consulta los costos y comisiones de nuestros productos” en el sitio www.cuentamonedero.com

“Las comisiones descritas en el presente Anexo se encuentran sujetas a la previa autorización del Banco de México, en consecuencia, CUENTA MONEDERO no realizará el cobro de dichas comisiones hasta en tanto se obtenga la autorización correspondiente por parte de ese Banco, lo cual constituye una condición suspensiva para su implementación y aplicación. El presente documento se emite únicamente con fines informativos y como documento de referencia, por lo que su contenido se encuentra sujeto a revisión, modificación y aprobación por parte de la autoridad regulatoria correspondiente, sin que su inclusión implique autorización, aplicación o cobro efectivo de las comisiones aquí descritas.

La eventual aplicación de las comisiones se realizará únicamente una vez cumplidas las disposiciones regulatorias y realizadas las publicaciones correspondientes.”

ANEXO 3

MANIFESTACIÓN DE INFORMACIÓN PUBLICITARIA

I. Autorización para el Envío de Publicidad y Comunicaciones Comerciales

CUENTA MONEDERO solicita su autorización **expresa e independiente** para enviarle información publicitaria, promocional y comercial sobre sus productos, servicios, beneficios y novedades, a través de los medios de contacto registrados por el Cliente, incluyendo correo electrónico, notificaciones push, mensajes de texto (SMS) y cualquier otro medio habilitado.

Marque con una X la opción de su elección:

- ☐ Sí autorizo a CUENTA MONEDERO a enviarme información publicitaria y comercial sobre sus productos y servicios a través de los medios de contacto registrados.
- ☐ NO autorizo a CUENTA MONEDERO a enviarme información publicitaria y comercial.

Revocación: Esta autorización podrá ser revocada en cualquier momento y sin necesidad de justificación, a través de: (i) la sección de configuración de preferencias de la App CUENTA MONEDERO; (ii) correo electrónico dirigido a **soporte@cuentamonedero.mx**, o (iii) el enlace de cancelación incluido en cualquier comunicación comercial enviada por CUENTA MONEDERO. La revocación surtirá efectos dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su recepción.

II. Autorización para el Uso de Datos Personales con Fines Mercadotécnicos

De forma igualmente independiente, CUENTA MONEDERO solicita su autorización para utilizar su información personal —incluyendo datos de uso de la cuenta, perfil transaccional, preferencias y hábitos de consumo— con la finalidad de elaborar perfiles comerciales, realizar análisis de mercado, segmentación de usuarios y diseño de ofertas personalizadas de productos y servicios financieros propios o de **terceros con quienes CUENTA MONEDERO tenga alianzas comerciales**.

Marque con una X la opción de su elección:

- ☐ Sí autorizo el uso de mis datos personales con fines mercadotécnicos y publicitarios en los términos descritos en este Anexo y en el Aviso de Privacidad de CUENTA MONEDERO.
- ☐ NO autorizo el uso de mis datos personales con fines mercadotécnicos y publicitarios.

El tratamiento de los datos personales autorizados en este apartado se sujetará en todo momento a lo previsto en el **Aviso de Privacidad de CUENTA MONEDERO** y a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**, así como a su Reglamento. El Cliente podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO) a través de los medios señalados en el Aviso de Privacidad.

DECLARACIÓN DEL CLIENTE

El Cliente declara que: (i) ha leído y comprendido el contenido íntegro del presente Anexo; (ii) las autorizaciones marcadas han sido otorgadas de forma **libre, voluntaria e independiente** al consentimiento del Contrato de Adhesión; (iii) ha sido informado de su derecho a revocar dichas autorizaciones en cualquier momento.

Nombre y firma del Cliente

Fecha: ____ / ____ / ____

El presente Anexo forma parte del Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico. Su negativa a otorgar cualquiera de las autorizaciones aquí contenidas no afectará en modo alguno la contratación, operación, continuidad ni terminación de los servicios de CUENTA MONEDERO.

ANEXO 4

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN

La Aplicación es operada por Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (en adelante, "Cuenta Monedero") que tiene su domicilio en Alfonso Reyes 100, interior P4, Fraccionamiento Valle Poniente Sector Olinca, C.P. 66196, Santa Catarina, Nuevo León, autorizada y regulada para operar por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante el oficio número P058/2021, publicado el 29 de marzo del 2021 a través del Diario Oficial de la Federación.

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO (los "Términos") regulan el uso de la Aplicación, incluyendo el acceso, navegación y/o las características o funcionalidades, la cual es puesta a disposición a través del dominio www.cuentamonedero.com dirigida a personas físicas constituidas conforme a las leyes mexicanas. Al ingresar a la Aplicación, el Cliente acepta incondicionalmente cumplir y estar sujeto a los presentes Términos. Si no acepta todos los Términos, se recomienda salir de la Aplicación.

El Cliente otorga su consentimiento expreso respecto de los presentes Términos y Condiciones a través de los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que implemente Cuenta Monedero, en atención a las Disposiciones CONDUSEF.

El Cliente al otorgar su consentimiento expreso a Cuenta Monedero establece un acuerdo vinculante respecto a los Servicios y/o productos ofrecidos en la Aplicación, por lo que el Cliente declara que ha leído y comprendido en su totalidad el contenido de los presentes Términos; adicionalmente, manifiesta que actúa por cuenta propia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de las Disposiciones PLD, y que acepta regirse por estos Términos, mismos que forman parte integrante el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico que ha celebrado con Cuenta Monedero.

I. Definiciones

Los términos que inicien con mayúscula inicial o escritos con mayúsculas sean éstos en singular o plural, tendrán el significado que a cada uno se le atribuye a continuación:

- a) **"Aplicación"**: Significa la Aplicación tecnológica a la cual se puede acceder a través de App store o Playstore propiedad de Cuenta Monedero.
- b) **"Cuenta Monedero"**: Significa Cuenta Monedero S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- c) **"Cliente"**: Persona física que celebra un contrato de apertura de Cuenta de Fondos de Pago Electrónico con Cuenta Monedero.
- d) **"CONDUSEF"**: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- e) **"Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico"**: Al documento elaborado unilateralmente por Cuenta Monedero para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleven a cabo con los Clientes, en el entendido de que estos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones.
- f) **"Cuenta de FPE"**: A la cuenta de fondos de pago electrónico que el Cliente apertura con Cuenta Monedero.

- g) **“Disposiciones CONDUSEF”**: Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- h) **“Disposiciones PLD”**: Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la Ley Fintech.
- i) **“Fondos de Pago Electrónico”**: A los fondos que estén contabilizados en el registro electrónico de Cuenta Monedero, referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada en moneda nacional.
- j) **“Ley Fintech”**: Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- k) **“NIP”**: Clave de identificación personal
- l) **“Servicio”**: A los servicios que brinda Cuenta Monedero al Cliente relacionado con la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico.
- m) **“UNE.”** A la Unidad Especializada de Cuenta Monedero que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Clientes.

II. Objeto

Cuenta Monedero brindará los Servicios de administración, emisión, transmisión y redención de Fondos de Pago Electrónico, de conformidad con la Ley Fintech ligados a las Cuentas de FPE para que el Cliente pueda realizar y acceder a los Servicios, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil debidamente formalizado por el Cliente.

El Cliente reconoce expresamente que para poder hacer uso de los Servicios o funcionalidades que brinda Cuenta Monedero únicamente lo podrá hacer a través del acceso a la Aplicación.

III. Registro en la Aplicación y Autenticación

Cuenta Monedero integrará un expediente del Cliente al momento de formalizar la relación contractual y recabará de éste, los datos y documentos de identificación, de conformidad con el artículo 11 de las Disposiciones PLD.

Para poder acceder a los Servicios, el Cliente deberá contar con un dispositivo tecnológico compatible con la Aplicación y deberá registrarse completando los formularios que Cuenta Monedero ponga a su disposición para tales efectos, con los datos personales solicitados, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa serán: (i) nombre completo, (ii) domicilio completo, (iii) correo electrónico, (iv) contraseña, (v) teléfono celular, entre otros, para posteriormente generar claves y/o, contraseñas como factores de autenticación.

El Cliente es el único responsable de todos los actos y omisiones que sucedan en relación con su cuenta, registro, nombre de Cliente y contraseña, por lo que deberá comunicar a Cuenta Monedero cualquier irregularidad, vulneración, pérdida y/o mal uso de estos.

Sin perjuicio de otras acciones y recursos disponibles conforme a las leyes aplicables y al amparo de estos Términos, en el supuesto de que el Cliente incumpla las obligaciones establecidas, Cuenta Monedero tendrá derecho, a su exclusiva discreción, a cancelar su inscripción o suscripción, y/o a bloquear su Cuenta de FPE y/o a rechazar, restringir, suspender o finalizar su acceso a su Aplicación y a los Servicios.

El Cliente deberá proporcionar información precisa y veraz, de conformidad con los niveles de cuenta que abrirá

con Cuenta Monedero, por lo que acepta informar sin dilación sobre cualquier cambio en la información que haya suministrado en su inscripción, con el fin de poder garantizar que recibe las comunicaciones de Cuenta Monedero y que no se contacta por error con ningún tercero, derivado de que acepta y reconoce que para el acceso a los Servicios y a la Aplicación deberá generar claves y/o, contraseñas, así como factores de autenticación, mismos que al utilizarlos manifestarán su voluntad expresa.

Por lo anterior, el Cliente acepta notificar a Cuenta Monedero inmediatamente ante cualquier sospecha de la existencia de un uso no autorizado de los datos asociados a su cuenta o acceso a su contraseña y/o factores de autenticación utilizados en la Aplicación. El Cliente será el único responsable por todo uso de su cuenta atribuible al mismo o por cualquier falta de protección de su contraseña.

El Cliente deberá estar registrado conforme a las políticas aplicables al tipo de cuenta que corresponda. En caso de no estar de acuerdo con los Términos de Uso de la Aplicación deberá abstenerse de acceder o utilizar la Aplicación o sus medios de disposición (tarjeta digital y/o tarjeta física), estando en plena posibilidad de dar por terminada la relación contractual como se señala más adelante.

El Cliente por el uso de la Aplicación y/o de sus medios de disposición, expresa su consentimiento, de acuerdo con lo previsto por el artículo 56 de la Ley Fintech, mediante la utilización de un factor de autenticación consistente en un NIP, así como de cualquier otra contraseña establecida por este para el caso de la Aplicación Cuenta Monedero y para las tarjetas digitales y/o físicas mediante la utilización de su NIP y acepta lo siguiente: al momento de registrarse como Cliente de la Aplicación, reconoce que es sujeto a los derechos y obligaciones que se describen en estos Términos de Uso de la Aplicación, además de lo establecido en el Contrato de Adhesión.

IV. Usos, Restricciones y Características de la Aplicación

El uso de los Servicios, de la Aplicación y de la tarjeta digital y/o física son exclusiva responsabilidad del Cliente, quien los utilizará de acuerdo con las funcionalidades permitidas en la propia Aplicación y a los usos autorizados en los presentes Términos, el Cliente se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el país en que el Cliente se encuentre al usarlos, normas de uso y convivencia en Internet y derechos de terceros.

El periodo máximo de inactividad permitido dentro de la Aplicación, tras el cual se cerrará automáticamente la sesión del Cliente, será de cinco minutos. En caso de que la sesión autenticada por el Cliente caduque por inactividad, se mostrará una advertencia al respecto, y el Cliente podrá autenticarse nuevamente de manera inmediata.

Las operaciones y servicios proporcionados por Cuenta Monedero, tanto a través de la Aplicación como por medio de sus tarjetas, estarán disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. En caso de existir alguna falla con una duración por más de 24 (veinticuatro) horas dentro de la Aplicación que no permita mantener la disponibilidad indicada, Cuenta Monedero notificará al Cliente a través del correo electrónico registrado al momento de su identificación, la fecha y hora de inicio de la falla, y describirá brevemente si continúa la falla o, en su caso, ya concluyó; así como una explicación del tipo de afectación y el plazo en que estará resuelta o, en su caso, indicará al Cliente en el mismo correo electrónico de aviso, las opciones para continuar con la disponibilidad de los Servicios.

Adicionalmente, a lo anterior, Cuenta Monedero deberá hacer del conocimiento de dicha falla a CONDUSEF.

Al ingresar a la Aplicación, el Cliente podrá visualizar el nombre comercial correspondiente a cada uno de los productos y servicios ofrecidos por Cuenta Monedero, así como su denominación social, logotipo, y la manifestación expresa de que se trata de una institución de fondos de pago electrónico debidamente autorizada para operar como tal, conforme a la autorización emitida por las autoridades competentes. Toda la información será presentada en idioma español.

El Cliente podrá, en todo momento, consultar el saldo disponible en su cuenta de Fondos de Pago Electrónico,

así como descargar un comprobante de operaciones que refleje el detalle de cada una de las transacciones realizadas hasta ese momento, ya sea a través de la Aplicación o mediante el uso de las tarjetas, en sus versiones digital y física.

Los estados de cuenta serán emitidos de forma gratuita y estarán disponibles de manera mensual para el cliente en la Aplicación a partir de la apertura de su cuenta, estando en posibilidad de realizar gratuitamente las consultas históricas que requiera por cualquier período. De igual manera, el Cliente podrá consultar históricamente los movimientos y saldos de cualquier período desde la apertura de la cuenta, directamente en la Aplicación. En caso de que alguna de las operaciones a ser llevada a cabo mediante la Aplicación o de las tarjetas físicas o digitales pudiera implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, se hará del conocimiento del Cliente junto con los términos y condiciones de éste, costos y el concepto, monto y periodicidad de las comisiones, o el lugar donde podrán consultarse.

El servicio estará disponible para todos los clientes finales sin importar la compañía de telecomunicaciones que utilicen para acceder a la plataforma. El proveedor del servicio no establecerá restricciones, bloqueos ni condiciones diferenciadas basadas en el operador de telefonía móvil, proveedor de internet o cualquier otra red de telecomunicaciones empleada por el usuario.

V. Responsabilidad de Claves de Acceso

El buen uso, manejo y custodia de las firmas, llaves privadas, claves de acceso, contraseñas y cualquier otro dato de acceso a la Aplicación o para el uso de la tarjeta física y/o digital son responsabilidad del Cliente. Cuenta Monedero no se hará responsable de la falta de diligencia, negligencia, dolo, mala fe o impericia de los Clientes en el control y cuidado de éstas, así como de las posibles consecuencias que esto pueda implicar, las cuales incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, posibles pérdidas de fondos o posibles pérdidas de información.

Para efectos del párrafo anterior y en términos de la legislación aplicable, los mensajes de datos que el Cliente emita o comunique de manera posterior a su autenticación se tendrán por válidos para todos los efectos a que haya lugar y como emitidos a través de dispositivos seguros y aprobados por el Cliente, así como recibidos íntegramente y sin alteraciones en los servidores de Cuenta Monedero.

El Cliente entiende y acepta que el uso, confidencialidad, guarda y custodia de las claves de acceso a la Aplicación o para el uso de la tarjeta física y/o digital, son de su exclusiva responsabilidad. Por el solo hecho de acceder a la Aplicación o el uso de la tarjeta física y/o digital, el Cliente reconoce y acepta que todas las operaciones o transacciones se presumen realizadas por él. Derivado de lo anterior, el Cliente se obliga a responder con la totalidad de su patrimonio de las obligaciones que le sean atribuibles o de aquéllas en las cuales haya incurrido.

Ante el supuesto que el Cliente sospeche de cualquier irregularidad respecto de sus llaves de acceso, deberá notificarlo inmediatamente a Cuenta Monedero, para que éste último pueda bloquear el acceso a la Aplicación con esas claves y seguir el proceso para restablecer las claves de acceso.

Aunado a lo anterior el Cliente podrá solamente usar la información de sus cuentas únicamente para acceder y/o utilizar la Aplicación, por lo que no podrá venderlas, transferirlas, sublicenciarlas, divulgarlas ni usarlas para ningún otro fin.

VI. Robo o Extravío

Es absoluta responsabilidad del Cliente el manejo y resguardo de sus claves de acceso a la Aplicación, por lo que deberá en todo momento, garantizar la confidencialidad y cuidado de éstas. El Cliente será el único responsable de todos los accesos y las operaciones efectuadas en su Cuenta de FPE.

El Cliente se obliga a notificar de forma inmediata a Cuenta Monedero lo siguiente: (i) cuando detecte operaciones no realizadas en el estado de cuenta; (ii) en caso de indicios, o (iii) en su caso, el haber detectado

el extravío o robo de su clave de acceso. Si es el caso de robo o extravío de su clave de acceso o factores de autenticación se han vulnerado de alguna manera, el Cliente deberá notificar lo sucedido a través de la Aplicación o a través de correo electrónico: soporte@cuentamonedero.mx desde la cuenta de correo que el Cliente colocó en su registro. Cuenta Monedero hace del conocimiento del Cliente que cesarán los efectos de cualquier responsabilidad relacionada a cualquier cargo o abono que no reconozca a partir de que reciba por correo electrónico o por medio de la Aplicación, una notificación y acuse de recibo, el cual contendrá el aviso de aclaración con fecha y hora en que Cuenta Monedero realizó la recepción. En caso de que el Cliente haya olvidado su contraseña para tener acceso a la Aplicación deberá acceder a la opción "Recuperar contraseña" e ingresar los factores de autenticación que le sean solicitados por Cuenta Monedero, con la finalidad de poder restablecerla, de manera que pueda recuperar su acceso y control. Para el cambio de contraseña, el Cliente deberá acceder a la pestaña "cambio de contraseña", y seguir el procedimiento indicado en la Aplicación.

VII. Consentimiento Geolocalización

Al registrarse como Cliente, acepta y otorga su consentimiento para que Cuenta Monedero recabe, administre, trate y almacene los datos relativos a la geolocalización de los dispositivos electrónicos en los distintos momentos en que ingrese a la Aplicación, ya sean físicos o digitales, mediante los cuales tenga acceso a ésta, formalice los Términos de Uso, realice las operaciones de los Servicios, o cualquiera otro.

VIII. Usos de la Aplicación

Cuenta Monedero tiene como objetivo principal facilitar el acceso a la Aplicación para que el Cliente pueda realizar lo siguiente:

- a. Consulta de saldos y movimientos.
- b. Realizar operaciones de cargos y abonos de fondos de pago electrónico.
- c. Consulta de estados de cuenta.
- d. Inicio de sesión, una vez que se autentique a través de los factores de autenticación.
- e. Efectuar transferencias de fondos de pago electrónico a otras Cuentas FPE, siempre que lo haya solicitado el Cliente.
- f. Recibir alerta de transacciones.
- g. Realizar procedimientos de reclamaciones y cargos no reconocidos.
- h. Las demás operaciones que Cuenta Monedero ponga a disposición del Cliente, a través de la Aplicación, las cuales se encuentran detalladas en el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico.
- i. Recargar tiempo aire
- j. Pagar servicios.

IX. Restricciones de Uso

El Cliente acepta que se habilitarán las funcionalidades y usos una vez que el Cliente contrate con Cuenta Monedero, según se indique en las condiciones de contratación que se establezcan en la documentación respectiva.

Al utilizar la Aplicación el Cliente declara, garantiza y se compromete a no:

- a) Utilizar la Aplicación para reproducir material protegido por derechos de autor;

- b) Copiar, almacenar, editar, cambiar o preparar cualquier trabajo derivado o alterar de alguna manera el contenido proporcionado en la Aplicación;
- c) Utilizar la Aplicación de cualquier forma que viole los Términos;
- d) Hacerse pasar por otra persona o entidad ni tergiversar su afiliación con ninguna otra persona o entidad;
- e) Participar en spam, inundación o recolección de direcciones de correo electrónico u otra información personal, spidering o cualquier otra actividad con el propósito de obtener una lista de Clientes u otra información, o enviar cartas en cadena o esquemas piramidales a través de la Aplicación;
- f) Intentar obtener acceso no autorizado a otros sistemas informáticos a través de la Aplicación;
- g) Transmitir virus o cualquier otro mecanismo de desactivación;
- h) Usar la Aplicación para cualquier propósito ilegal, en violación de cualquier ley o reglamento aplicable;
- i) Participar en cualquier actividad en Internet que viole los derechos de privacidad de otros;
- j) Intentar traspasar las medidas de seguridad de la Aplicación u obtener u omitir las contraseñas de otros;
- k) Realizar alguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operatoria de Cuenta Monedero como en la base de datos o contenidos de la Aplicación;
- l) Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en estos Términos, harán responsable a quien las infrinja de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como lo hará responsable de resarcir los daños y perjuicios causados por sus actos y/u omisiones; o
- m) Cualquier otra que cause un perjuicio Aplicación o a Cuenta Monedero propiamente.

X. Notificaciones

Cuenta Monedero notificará al Cliente por medios electrónicos las operaciones que éste realice por medio de la Aplicación, en cumplimiento de la Ley Fintech, así como la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

Por su parte, el Cliente notificará de manera inmediata a Cuenta Monedero por medio de la Aplicación, en caso de alguna modificación o actualización en los datos proporcionados.

Para realizar cualquier notificación, Cuenta Monedero utilizará los datos más recientes que el Cliente haya proporcionado en la Aplicación, por lo que, en caso de omisión de dicha modificación por el Cliente, se libera de cualquier responsabilidad a Cuenta Monedero.

XI. Modificaciones

Cuenta Monedero podrá modificar estos Términos de forma unilateral, por lo que le deberá notificar al Cliente mediante el correo electrónico registrado con, al menos, 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en

que la modificación surta efectos.

En ese sentido, las modificaciones serán vinculantes cuando sea consentido por el Cliente, por medio de una firma electrónica avanzada, una firma autógrafa digitalizada o cualquier otra forma de autenticación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley Fintech, así como el artículo 8 de las Disposiciones CONDUSEF.

XII. Terminación de los servicios

El cliente podrá finalizar su relación contractual con Cuenta Monedero en cualquier momento a través de la Aplicación si así lo considere. En el evento de que el contrato de adhesión sufra modificaciones el Cliente dar por terminado el contrato en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, pudiendo ejercer este derecho por medio digital, dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, cubriendo en su caso los adeudos generados hasta el término de la operación o servicio y sin cobrarle penalización alguna. Es a la notificación de dichas modificaciones, sin responsabilidad para el Cliente. En el caso cuando el cliente pierda su acceso a la Aplicación podrá concluir el proceso mencionado a través de Atención a Clientes mediante los canales disponibles en el portal de Cuenta Monedero.

XIII. Contacto UNE:

En caso de aclaraciones, reclamaciones o consultas el Cliente podrá contactar a Cuenta Monedero a través de:

- a) Titular: Alfredo Asael Rosales Ovalle
- b) A través del correo electrónico: une@cuentamonedero.com o;
- c) Vía telefónica al número: 8115003948
- d) Horario de atención: De lunes a viernes, de las 09:00 hrs. a las 18:00 hrs.
- e) Página web: <http://www.cuentamonedero.com/#/UNE>

XIV. Contacto CONDUSEF:

El Cliente podrá acudir directamente a la CONDUSEF para cualquier aclaración o consulta, o bien, contactarla a través de:

- a) Página web: www.gob.mx/condusef
- b) Vía telefónica al número: 5553400999
- c) A través del correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

XV. Ley Aplicable y Jurisdicción

El Cliente acepta que al acceder a la Aplicación la jurisdicción será en México. Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República Mexicana y cualquier acción que surja de o esté relacionada con estos Términos, estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales de la Ciudad de México.