

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN.

El presente documento establece los Términos y Condiciones mediante los cuales se registrará el uso de la aplicación móvil **Hey Banco** (en adelante la App), la cual es propiedad exclusiva de Banco Regional, S.A, Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero (en lo sucesivo BANREGIO), y es operada por éste último.

Los presentes Términos y Condiciones crean obligaciones entre Usted como usuario (cuyo término se define más adelante) y BANREGIO, por lo que una vez que Usted manifieste su consentimiento para el uso de la App, BANREGIO le concederá una licencia de uso de dicha App, de conformidad con lo contenido en el presente y Usted estará sujeto al contenido de los presentes Términos y Condiciones.

La App funcionará como un medio electrónico a través del cual BANREGIO prestará servicios financieros que de forma enunciativa más no limitativa comprenden:

- a) efectuar la contratación vía remota de una cuenta bancaria Nivel 2, denominada Cuenta Hey, con las características y medio de disposición indicados en el contrato respectivo.
- b) efectuar la contratación vía remota de una cuenta bancaria Nivel 2, denominada Cuenta Hey Plus con las características y medio de disposición indicados en el contrato respectivo.
- c) llevar a cabo la contratación del servicio de Banca Electrónica denominado “Pago Móvil” y efectuar transferencias bancarias con cargo a las cuentas que Usted haya contratado previamente con BANREGIO),
- d) instrumentar la contratación de créditos bancarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 307 bis de las
- e) Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito.
- f) consulta de saldos de cualquiera de las cuentas que Usted contrate a través de la presente App.
- g) modificación de su Número de Identificación Personal correspondiente a la “TARJETA” plástica.

Todo lo anterior de conformidad con las características y restricciones establecidas en las disposiciones legales o regulatorias aplicables a las Instituciones de Crédito.

A lo largo del presente documento toda referencia al vocablo Usted, se realizará como alusión a la persona que emplea, accede, descarga, instala, obtiene y/o proporciona información desde la App, con el fin de acceder a los servicios que conforman la misma.

### ACEPTACIÓN

Al instalar la App en su Dispositivo Móvil Usted acepta, reconoce y manifiesta su total conformidad con las condiciones de uso establecidas en los presentes Términos y Condiciones, por lo que estará en todo momento sujeto a los mismos. BANREGIO le recomienda revisar detenidamente los Términos y Condiciones antes de instalar y/o aceptar la descarga de la App. En caso de que Usted no esté de acuerdo, o no acepte los Términos y Condiciones, debe abstenerse de realizar la descarga de la App, o en caso que la hubiera descargado, tendrá la obligación de suspender su uso de forma inmediata y proceder a desinstalarla del dispositivo en que la hubiera descargado.

Usted reconoce que cumple con la mayoría de edad que permite celebrar los actos jurídicos (contratos) relativos a los servicios financieros que BANREGIO ofrece a través de la App.

### REGISTRO, CONTRASEÑAS Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN

A fin de poder hacer uso de los servicios financieros que ofrece BANREGIO a través de la App, una vez descargada ésta en su Dispositivo Móvil de acceso, deberá agotar el proceso de registro, para ello será necesario ingresar la información que le sea requerida en el apartado correspondiente. Usted acepta que en todo momento, será el único responsable de mantener en resguardo la clave o contraseña con la cual tendrá acceso a la App.

Usted reconoce que BANREGIO tendrá en todo momento el derecho de negar, restringir, suspender, cancelar o condicionarle el acceso o utilización de la App, total o parcialmente, de forma temporal o definitiva a su entera discreción.

BANREGIO generará y pondrá a su disposición, a través de la propia App, los factores de autenticación que de acuerdo a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (Circular Única de Bancos), son necesarios para la utilización de los servicios financieros, así como la realización de operaciones a través de la App.

## ACEPTACIÓN Y USO DE HUELLA DIGITAL

Usted manifiesta, reconoce y acepta que la App le permitirá llevar a cabo la digitalización y enrolamiento de su huella dactilar a fin de permitir a BANREGIO su identificación de manera única y precisa mediante la relación inequívoca de la misma con la contraseña alfanumérica designada de forma previa por Usted a través de la propia App, y almacenada por BANREGIO para efectos de la referida identificación (la “contraseña”). Lo anterior en el entendido de que la función aquí descrita, únicamente estará disponible a través de los Dispositivos Móviles que cuenten con las adecuaciones tecnológicas necesarias para agotar el proceso de enrolamiento aquí referido.

Una vez que Usted agote el proceso de enrolamiento respectivo, podrá emplear su huella para el ingreso a la App en los que se requiera la utilización de la “contraseña” y de forma alternativa a la digitación de la misma. En virtud de lo anterior, Usted reconoce y acepta que una vez digitalizada su huella, ésta se asociará de forma inequívoca a la “contraseña”, por lo que al ser presentada en el lector del Dispositivo Móvil que cuente con dicha función, se replicará de forma automática y enmascarada la composición alfanumérica de la “contraseña”.

Adicionalmente, Usted podrá emplear la tecnología de reconocimiento facial (Face ID®), para el ingreso a la App en sustitución al proceso señalado en los párrafos anteriores, en el entendido de que la tecnología aquí aludida únicamente estará disponible en los Dispositivos Móviles que cuente con esta tecnología, por lo que Usted reconoce que BANREGIO no estará obligado a proporcionar esta función cuando el Dispositivo Móvil empleado por Usted para acceder a la App no cuente con dicha tecnología.

## REQUISITOS DE USO

Usted deberá contar con un Dispositivo Móvil Inteligente (Smartphone), con sistema operativo Android o iOS, con acceso a internet seguro y confiable que permita la descarga eficiente de la App. BANREGIO no será responsable por la seguridad de los equipos utilizados por Usted para el acceso a la App, ni por la disponibilidad del servicio en los dispositivos en los cuales se descargue la misma.

Así mismo, Usted reconoce que BANREGIO no se hace responsable en caso de que Usted utilice la App fuera de zona con conexión a internet (Wi-Fi), y que derivado de ello el proveedor de servicios móviles aplique cargos por los datos consumidos durante la conexión al acceder a la App, así como cargos de terceros. En virtud de lo anterior, será responsabilidad del usuario cubrir los cargos que en su caso se generen por este u otros conceptos.

BANREGIO no será responsable de los daños o afectaciones que pueda sufrir Usted durante el uso de la App por virus informáticos (malware).

Usted reconoce que quedará a discreción de BANREGIO las funcionalidades que éste último ponga a su disposición a través de la App, las cuales atenderán al cumplimiento del perfil que en su caso cubra como usuario de los servicios correspondientes.

## USOS PERMITIDOS Y OBLIGACIONES

El contenido de la App sólo puede ser empleado por Usted para beneficio propio acorde a las funcionalidades permitidas, así como a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones. En virtud de lo anterior, Usted se obliga a no usar, comercializar, revelar a terceros, distribuir, regalar, o de cualquier otro modo disponer la información contenida en la aplicación para fines distintos a los establecidos, ni podrá explotar por sí o por interpósita persona, ya sea en forma directa o indirecta, la misma.

Así mismo, se obliga a emplear el contenido de la App de modo tal que no atente contra las normas de uso y convivencia en Internet, las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el lugar en que el usuario se encuentre al momento de emplearlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros.

## CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

A través de la App, Usted tendrá acceso, y en su caso, podrá contratar los servicios que se indican a continuación:

### **I. Contratación de una cuenta Bancaria Nivel 2 denominada Cuenta Hey (cuyo medio de disposición será el servicio de Banca Electrónica denominado “Pago Móvil”).**

En relación con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, y demás disposiciones aplicables, Usted mediante la celebración del contrato respectivo a través de la App, podrá abrir una cuenta Bancaria Nivel 2. Para lo anterior Usted deberá leer detenidamente el contrato puesto a su disposición a través de la propia App y manifestar su consentimiento con las condiciones establecidas en dicho contrato, ingresando dentro del apartado habilitado, la contraseña de un sólo uso que BANREGIO le enviará vía SMS (Short Message Service) al número de teléfono móvil mediante el cual se tenga

acceso al servicio, lo anterior en sustitución de la firma autógrafa a la que hace referencia las disposiciones legales vigentes.

Agotado el proceso anterior, Usted podrá de forma limitativa, operar la referida cuenta Bancaria Nivel 2 bajo las siguientes condiciones: **a)** la suma de los abonos depositados en un mes calendario no podrán exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 UDIS (unidades de inversión), **b)** obtener una tarjeta de débito la cual puede ser empleada por usted como medio de disposición de los fondos depositados en la cuenta bancaria y, **c)** llevar a cabo movimientos y/o retiro de recursos a través de transferencias bancarias entre cuentas propias o de terceros abiertas en otras Instituciones, disposiciones en efectivo a través de cajeros automáticos (ATMs), así como la autorización de cargos recurrentes por medio del servicio de domiciliación (cuya definición se establece más adelante).

## **II. Apertura de la cuenta Bancaria Nivel 2 denominada Cuenta Hey Plus.**

En relación con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, y demás disposiciones aplicables, Usted mediante la celebración del contrato respectivo a través de la App, podrá abrir una cuenta Bancaria Nivel 2. Para lo anterior Usted deberá leer detenidamente el contrato puesto a su disposición a través de la propia App y manifestar su consentimiento con las condiciones establecidas en dicho contrato, ingresando dentro del apartado habilitado, la contraseña de un sólo uso que BANREGIO le enviará vía SMS (Short Message Service) al número de teléfono móvil mediante el cual se tenga acceso al servicio, lo anterior en sustitución de la firma autógrafa a la que hace referencia las disposiciones legales vigentes.

Usted reconoce que la suma de los abonos depositados en su cuenta en un mes calendario, no podrán exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 UDIS (unidades de inversión).

Una vez agotado el proceso anterior, Usted podrá disponer del saldo a favor que se encuentre depositado en la cuenta estará disponible a la vista a través de los medios electrónicos que para tales efectos se establezcan en el contrato respectivo. Adicionalmente, Usted podrá disponer parcial o totalmente del saldo a favor de las sumas depositadas: a) mediante órdenes de traspasos exclusivamente a cuentas de depósito bancario abiertas a nombre del propio titular de la cuenta, b) a través de cargo a cuenta o mediante el uso de cualquier equipo o sistema electrónico o automatizado autorizado por BANREGIO, y c) a través de cualquier otro medio que en el futuro se establezca y se acuerde previamente por las partes.

## **III. Contratación del Servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil.**

Como medio de disposición de los saldos existentes en la cuenta Bancaria Nivel 2 abierta en BANREGIO por medio de la App, Usted contará con el servicio de Banca Electrónica denominado "Pago Móvil".

Para efecto de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá como "Pago Móvil", al servicio de Banca Electrónica en el cual el Dispositivo de Acceso consiste en un Teléfono Móvil del Usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. Usted reconoce que mediante el servicio denominado "Pago Móvil", únicamente podrán: **i)** asociar hasta dos tarjetas o cuentas bancarias del mismo Usuario al número de línea de Teléfono Móvil asociado al servicio de "Pago Móvil", siempre y cuando una de ellas solamente funcione bajo la modalidad de Operaciones Monetarias de Micro Pagos (operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 70 UDIS), **ii)** consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, **iii)** operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía (hasta el equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIS) con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que Usted tenga asociadas y, **iv)** actos para la administración de este servicio, que no requieran un segundo factor de autenticación de los establecidos en el Capítulo X de la Circular Única de Bancos.

Lo anterior en el entendido de que en ningún caso el monto acumulado de las operaciones monetarias que Usted realice a través del servicio "Pago Móvil" (aun cuanto tenga asociadas hasta dos tarjetas o cuentas bancarias), podrá exceder del equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía en un día, y no deberán superar el equivalente en moneda nacional a 6,000 UDIS mensuales.

Usted reconoce que la activación del servicio de "Pago Móvil" se sujetará a lo establecido dentro del Capítulo III del contrato al que se hace referencia dentro del numeral que antecede.

## **IV. Servicio de Domiciliación, Cancelación de Domiciliación y objeción de cargos por Domiciliación.**

Mediante la suscripción de los formatos establecidos por las disposiciones legales vigentes, (mismos que BANREGIO pondrá a su disposición a través de la App), Usted como titular de cualquiera de las cuentas Bancarias Nivel 2 que han

sido descritas en los numerales I y II de los presentes términos, podrá aceptar expresamente se realicen cargos recurrentes en su cuenta respectiva, relativos al pago de bienes, servicios o créditos.

## **V. Contratación de Créditos al Consumo.**

En virtud de lo establecido en el artículo 307 Bis de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Usted podrá contratar créditos al consumo a través de la App. Lo anterior en el entendido de que para el otorgamiento de Créditos, a juicio de BANREGIO, y con apego a lo establecido en las citadas disposiciones, Usted deberá situarse en los requisitos establecidos para el otorgamiento de los mismos.

Una vez hecha la contratación respectiva, Usted podrá consultar las condiciones particulares de su contratación tales como plazo, monto, tasa del crédito, condiciones de pago y comisiones aplicables a través de: **a)** la propia App y, **b)** mediante la carátula de crédito que BANREGIO le hará llegar al correo electrónico que haya señalado previamente para tales efectos.

Adicional a lo anterior, Usted acepta y reconoce que a fin de disponer el crédito que en su caso le otorgue BANREGIO, éste último expedirá y entregará a Usted una Tarjeta de Crédito con las características que se describirán dentro del contrato que BANREGIO pondrá a su disposición.

## **ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN**

Usted reconoce que BANREGIO en cualquier momento, podrá solicitar a Usted la actualización de la versión de la App, lo anterior con la finalidad de garantizar que la aplicación funcione eficientemente.

## **USO DE OTRAS APLICACIONES**

Usted reconoce y acepta que BANREGIO podrá poner a su disposición aplicaciones distintas a la presente, sin embargo, únicamente tendrá acceso a las herramientas y/o servicios aquí descritos a través de la presente App.

## **DESACTIVACIÓN DE FORMA TEMPORAL DEL SERVICIO PAGO MÓVIL**

En caso de que así lo requiera, Usted reconoce y acepta que podrá desactivar en cualquier momento y de forma temporal, el uso del servicio denominado "Pago Móvil" al que se hace referencia dentro de los presentes Términos y Condiciones, a través de los medios que BANREGIO ponga a su disposición a través de la propia App.

Lo anterior en el entendido de que Usted podrá reactivar el uso del referido servicio de acuerdo al proceso establecido por BANREGIO para tales efectos.

## **BAJA DE LA APLICACIÓN**

Usted podrá en cualquier momento dar de baja de su Dispositivo Móvil la App, siguiendo los mecanismos establecidos dentro de la misma, siempre y cuando las relaciones jurídicas celebradas con BANREGIO hayan concluido bajo las condiciones establecidas con éste último, o bien se encuentren en proceso siempre que las partes determinen que para su conclusión no es necesario que Usted continúe empleando el uso de la App.

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero, con domicilio en Avenida Pedro Ramírez Vázquez número 200 interior 12, colonia Valle Oriente, San Pedro Garza García, Nuevo León, Cp. 66269, le informa que su información personal recabada a través de la aplicación móvil Hey Banco, será utilizada para fines de identificación en cualquier tipo de relación jurídica que realice con BANREGIO, como lo son, la contratación de servicios y/o productos bancarios y el uso de la aplicación Hey Banco.

Asimismo, BANREGIO hace de su conocimiento que para mayor información sobre el uso de sus datos personales, y de los derechos que puede hacer valer, puede consultar o acceder a nuestro aviso de privacidad integral en: [www.banregio.com](http://www.banregio.com)

## **MARCAS**

Todas las marcas registradas utilizadas en la App son propiedad de BANREGIO, o bien cuenta con los permisos y/o licencias necesarias para el uso de los mismos, en virtud de ello Usted acepta y reconoce que no está autorizado ni legitimado de forma alguna para utilizar ni explotar las marcas comerciales, logos, diseños, y demás conceptos análogos, de BANREGIO, por lo que no podrá divulgar, reproducir el contenido de la aplicación ni podrán ser empleadas para fines distintos a los permitidos en estos Términos y Condiciones y a los estrictamente relacionados con el fin del uso de la citada aplicación, ni siquiera sin fines de lucro.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los derechos de la propiedad intelectual respecto al contenido de la App, los signos distintivos, su código fuente, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción distribución y transformación, son propiedad exclusiva de BANREGIO. En virtud de lo anterior Usted reconoce que no podrá divulgar, publicar, reproducir, distribuir, transformar o disponer de ningún modo, el dominio propiedad de BANREGIO, ni de cualquier material que sea resultado de la Propiedad Intelectual de éste último.

Además Usted reconoce que lo establecido en el párrafo inmediato anterior respecto a la titularidad de los derechos de BANREGIO, serán aplicables a los derechos de terceros respecto al contenido o información presentada o vinculada a la aplicación.

## **LICENCIA DE USO**

BANREGIO le otorga a Usted una licencia de uso, no exclusiva, intransferible y revocable libre de cargo de la App. La App está disponible para su uso personal y no comercial de forma gratuita, no obstante lo anterior, Usted reconoce que BANREGIO se reserva el derecho de generar el cobro de una tarifa por el uso de la App, el cual se hará del conocimiento de Usted a fin de que conozca dichos costos.

## **MODIFICACIONES**

Usted reconoce que BANREGIO tiene el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones establecidas en el presente documento, así como las características que conforman la App. En consecuencia, le recomendamos revisar atentamente los Términos y Condiciones cada vez que desee utilizar la aplicación, pues estos términos son vinculantes a Usted y a las actividades desarrolladas a través de la App. El sólo uso de la App, se entenderá como consentimiento tácito respecto a las modificaciones que conforman los presentes Términos y Condiciones.

## **LEYES APLICABLES**

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier contingencia jurídica que nazca en relación a los mismos, Usted expresamente se somete a ventilarlo en los tribunales competentes del estado de Nuevo León, así como a las leyes aplicables en dicha jurisdicción.