




## Carátula de Depósito

<b>Nombre comercial del Producto: Cuenta Hey</b>		
<b>Tipo de Operación: Pasiva</b>		
<b>TASA DE INTERES</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES</b>	
<b>Sin Intereses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reposición de tarjeta por robo o extravío \$150.00 MN + IVA</li> </ul>	Para otras comisiones consulte la Cláusula: Trigésima Cuarta
<b>MEDIOS DE DISPOSICION</b>		<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS</b>
<input checked="" type="radio"/> Tarjeta <input type="radio"/> Chequera <input checked="" type="radio"/> Banca Electrónica	<input checked="" type="radio"/> Cajeros automáticos <input checked="" type="radio"/> Ventanilla <input type="radio"/> Comercios afiliados <input type="radio"/> Comisionistas bancarios	
<b>ESTADO DE CUENTA</b>		
Enviar a: domicilio____ Consulta: vía internet____ Envío por correo electrónico <u>X</u>		
 <p>Producto garantizado por el IPAB hasta por 400 mil UDI <a href="http://www.gob.mx/ipab">http://www.gob.mx/ipab</a></p>		
Titular Garantizado(s):		
<b>Aclaraciones y reclamaciones:</b>		
<b>Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):</b>		
<b>Domicilio:</b> Av. Rómulo Garza No. 555, Col. Industrias del Vidrio, C.P. 66470, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.		
<b>Teléfono:</b> 81 22673446 desde cualquier ciudad de la República Mexicana.		
<b>Dirección de correo electrónico:</b> transparencia@banregio.com		
<b>Página de Internet:</b> <a href="http://www.banregio.com">www.banregio.com</a>		
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm:</b> 0322-003-023293/15-04020-0919		
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):		
Teléfono: 55 53 400 999 desde cualquier ciudad de la República Mexicana.		
Página de Internet: <a href="http://www.gob.mx/condusef">www.gob.mx/condusef</a>		



Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.

Domicilio: Av. Pedro Ramírez Vázquez #200, interior 12, Colonia Parque Corporativo Uccaly, C.P. 66278, San Pedro Garza García, Nuevo León.

Página de internet: [www.banregio.com](http://www.banregio.com)

**CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN CUENTA CORRIENTE Y SERVICIOS BANCARIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO “BANREGIO”, Y POR LA OTRA LA PERSONA CUYOS DATOS QUEDARON REGISTRADOS DE FORMA ELECTRÓNICA AL MOMENTO DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESENTE CUENTA DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN CUENTA CORRIENTE, EN LO SUCESIVO DENOMINADA COMO “CLIENTE”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

## ÍNDICE

Los productos y servicios que se incluyen en el presente Contrato son los siguientes: Capítulo I del Depósito Bancario de Dinero a la Vista, Capítulo II de la Tarjeta de Débito y otros medios de disposición y Capítulo III del Pago Móvil.

## DECLARACIONES:

Declaran las Partes bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Tienen capacidad suficiente para obligarse en los términos del presente Contrato.
- b) Desean celebrar este Contrato a fin de establecer los términos y condiciones a que quedarán sujetas las distintas operaciones y servicios que ampara el mismo.
- c) El presente Contrato se celebra a través de los Medios Electrónicos que se señalan más adelante, mismos que son propiedad y de operación exclusiva de “BANREGIO”.
- d) Para efectos del presente Contrato se entenderá como Medios Electrónicos a los equipos, medios ópticos, o de cualquier otra tecnología sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de comunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- e) De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el “CLIENTE” reconoce y acepta que la celebración del presente Contrato mediante los procesos establecidos por “BANREGIO” a través de los Medios Electrónicos correspondientes, constituyen la manifestación de la voluntad del “CLIENTE” respecto a las operaciones y servicios que se realicen a través de los mismos.
- f) En el caso de “BANREGIO”; sus representantes o apoderados legales, cuentan con facultades suficientes para comparecer en su nombre y representación a suscribir el presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido modificadas, restringidas, limitadas o revocadas en forma alguna.
- g) Los recursos que sean depositados en la “CUENTA” (según dicho término se define más adelante), serán propiedad del “CLIENTE”, mismos que derivan de actividades lícitas de éste, manifestando que conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. En el evento que los recursos a depositar sean propiedad de un tercero, se obliga a notificar tal situación a “BANREGIO”, y a identificar al tercero por cuenta del cual actúe.
- h) Que previo a la celebración de este Contrato “BANREGIO” le ha dado a conocer al “CLIENTE” el monto de los cargos, comisiones y gastos que en su caso se generarán por la celebración del presente instrumento.

## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO I

#### DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA

**PRIMERA.** Mediante la celebración del presente Contrato, “BANREGIO”, le abre al “CLIENTE” una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista en cuenta corriente bajo la modalidad de Cuenta Nivel 2 (la “CUENTA”), con todas las características y restricciones que para tales efectos señala Banco de México en la regulación aplicable. El “CLIENTE” reconoce y acepta que de acuerdo a lo establecido por las disposiciones legales vigentes, la suma de los abonos que se realicen en la “CUENTA” en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIS. Por lo anterior, cualquier modificación a lo establecido dentro de la presente cláusula, será notificada al “CLIENTE” por “BANREGIO” en términos de lo pactado más adelante en el presente Contrato. No obstante lo anterior, el “CLIENTE” podrá en todo momento consultar los límites operativos y transaccionales a que hace referencia el párrafo inmediato anterior, en la página de internet cuya liga se incluye al final del presente instrumento.



Para la apertura de la "CUENTA", "BANREGIO" recabará la documentación necesaria a fin de estar en condiciones de identificar plenamente al "CLIENTE". La contratación de la "CUENTA" se realizará de forma remota, a través de los Medios Electrónicos (o aplicación informática) que "BANREGIO" ponga a disposición del "CLIENTE" para tales efectos. El "CLIENTE" deberá agotar el proceso de contratación que le sea indicado a través de los citados Medios Electrónicos (aplicación informática) y proporcionar a "BANREGIO" la información suficiente para que éste último pueda corroborar los datos declarados por el "CLIENTE". En el evento que "BANREGIO" no pueda validar la información proporcionada por el "CLIENTE", "BANREGIO" estará facultado para rechazar la apertura de la "CUENTA", sin ninguna responsabilidad de su parte.

El "CLIENTE" acepta que los límites operativos y transaccionales de la "CUENTA", así como los datos de integración del expediente respectivo, estarán sujetos a lo establecido en las disposiciones de carácter general que para tales efectos emitan las Autoridades reguladoras competentes.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, "BANREGIO" entregará al "CLIENTE" un documento que precisará las condiciones particulares de la "CUENTA" que apertura en virtud del presente Contrato, la cual formará parte integrante del mismo (en lo sucesivo la "Carátula").

Salvo que "BANREGIO" lo habilite de forma posterior, el "CLIENTE" reconoce y acepta que sólo podrá contratar una "CUENTA". Lo anterior es sin perjuicio que el "CLIENTE" puede contratar otras cuentas de depósito bancario que "BANREGIO" ofrezca bajo un Nivel distinto al 2. En caso que el "CLIENTE", por así convenir a sus intereses, decida cambiar el Nivel de la "CUENTA", deberá solicitarlo por escrito a "BANREGIO" y cumplir con todos los requisitos y documentación que "BANREGIO" tenga establecidos para tales efectos.

**SEGUNDA.** A través de la celebración del presente Contrato el "CLIENTE" autoriza expresamente a "BANREGIO" para que, por conducto de sus funcionarios facultados, y en términos de las 16ª y 62ª Quáter de las "Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito", realice lo siguiente:

- a) Solicite a cualquiera de las plataformas tecnológicas operadas por Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la información y documentación del "CLIENTE" para efectos de dar cumplimiento a las referidas Disposiciones y demás normativa aplicable. En este acto el "CLIENTE" reconoce que la información y documentación contenida en las citadas plataformas es fidedigna y corresponden al propio "CLIENTE", autorizando a "BANREGIO" para que la utilice, bajo su responsabilidad, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en la fracción IV de la Disposición 16ª.
- b) Proporcione a las plataformas tecnológicas mencionadas en el inciso inmediato anterior la información y documentación del "CLIENTE" a que se refiere la Disposición 16ª. Asimismo, el "CLIENTE" declara que conoce la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán a "BANREGIO" cuando éste las consulte y que "BANREGIO" podrá realizar consultas periódicas de la información del "CLIENTE" todo el tiempo en que esté vigente o se mantenga una relación jurídica con éste último.

**TERCERA.** "BANREGIO" acepta recibir Depósitos para abono en la "CUENTA" en cualquiera de sus sucursales, mediante el uso de Medios Electrónicos, comisionistas bancarios o por cualquier otra forma y/o medio permitido por la regulación bancaria, que en el futuro acuerden las Partes. "BANREGIO" se reserva el derecho de limitar en cualquier momento el monto de los Depósitos a recibir, incluso rechazar Depósitos, con base en la regulación aplicable.

Todos los Depósitos que el "CLIENTE" o cualquier tercero hagan para abono en la "CUENTA", deberán hacerse precisamente en moneda nacional. "BANREGIO" proporcionará los recibos o comprobantes correspondientes a tales Depósitos al momento en que sean efectuados ya sea a través de sus sucursales bancarias y/o mediante el uso de Medios Electrónicos, comisionistas bancarios o por cualquier otra forma y/o medio permitido por la regulación bancaria que sea utilizado por "BANREGIO" para tales propósitos.

De acuerdo a lo anterior, el "CLIENTE" o algún tercero podrán efectuar Depósitos a la "CUENTA" mediante cualquiera de los siguientes medios:

- a) En efectivo, directamente en las ventanillas de las sucursales de "BANREGIO";
- b) A través de Transferencias Electrónicas de Fondos o por el uso de equipos y sistemas automatizados o electrónicos que al efecto establezca "BANREGIO";
- c) A través del servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil;
- d) Por otros medios que libremente determinen las Partes.

"BANREGIO" le asignará un número único y una clave bancaria estandarizada (CLABE) a la "CUENTA" correspondiente, los cuales se notificarán posteriormente al "CLIENTE" a la dirección de correo electrónico que este señale.

Los Depósitos en la "CUENTA" del "CLIENTE" se consignarán en las fichas de depósito o los recibos que expida "BANREGIO", mismos que reunirán los requisitos que éste último establezca, en atención al medio utilizado para realizar el Depósito de que se trate, en el entendido que todos los movimientos en la "CUENTA" del "CLIENTE" se registrarán en la contabilidad de "BANREGIO", por lo que en caso de aclaraciones o reclamaciones sobre dichos movimientos las Partes estarán a lo establecido en dichos registros, los que serán considerados como prueba plena entre las Partes. El "CLIENTE" deberá acreditar con



pruebas fehacientes las operaciones y demás movimientos que no obren en dicha contabilidad, lo cual estará sujeto a las resultas del procedimiento respectivo.

**CUARTA.** Las Partes acuerdan que el saldo a favor del "CLIENTE" que se encuentre depositado en la "CUENTA" estará disponible a través de los siguientes medios de disposición:

- i) El servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil, cuyas condiciones operativas se encuentran descritas dentro del Capítulo III del presente Contrato.
- ii) Tarjetas de débito emitidas electrónicamente al momento de la contratación respectiva (bajo la forma de microcircuitos contenidos en teléfonos móviles).
- iii) Tarjetas de débito emitidas de forma física, en caso que el "CLIENTE" lo solicite a "BANREGIO" a través de la propia aplicación informativa.
- iv) Órdenes de Pago con cargo a la "CUENTA", ya sea a favor de terceros o del propio "CLIENTE", dichas órdenes deberán ser dispuestas a través de los cajeros automáticos de "BANREGIO", mediante la digitación de la clave numérica que se genere al momento de solicitar la orden de pago respectiva. Lo anterior en el entendido de que el "CLIENTE" podrá generar las referidas órdenes hasta por el límite diario autorizado por "BANREGIO", el cual se hará del conocimiento del cliente a través del Medio Electrónico (aplicación informática), por medio del cual el "CLIENTE" ha contratado la "CUENTA".
- v) Transferencias de recursos hasta por los límites señalados dentro del presente Contrato, mediante la generación de códigos QR (Quick Response Code), los cuales el "CLIENTE" podrá generar y enviar a través de los Medios Electrónicos (aplicación informática) que "BANREGIO" ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que el medio de disposición señalado dentro del presente numeral, podrá ser empleado únicamente en los comercios o establecimientos que cuenten con la tecnología necesaria para la lectura y operación del referido medio.
- vi) comisionistas bancarios, en su caso y,
- vii) establecimientos de receptores de pagos con Tarjetas.

El "CLIENTE" acepta y reconoce que los medios de disposición señalados en los incisos ii) y iii) anteriores, se sujetarán a lo dispuesto en las cláusulas del apartado relativo a las tarjetas de débito de este Contrato, de modo que la utilización de las mismas a través de cajeros automáticos o de cualquier otro medio que cuente con la tecnología necesaria, se considerará como plena aceptación de los términos que ahí se establecen y del riesgo que su uso conlleva.

Las disposiciones de recursos a que se refiere la presente cláusula, estarán condicionadas a que la "CUENTA" no se encuentre bloqueada, sujeta a retención, embargo o bloqueo por parte de autoridades administrativas y/o judiciales y/o sujetas a investigación por virtud de operaciones que se presuman pudieran ser constitutivas de delito, error, operación irregular o sospechosa en el trámite de las transacciones.

**QUINTA.** El "CLIENTE" reconoce que el importe de los Depósitos que se realicen en efectivo y/o con cheques a cargo del propio "BANREGIO", se acreditará en la fecha en que se reciban.

**SEXTA.** El "CLIENTE" faculta expresamente a "BANREGIO" desde este momento, liberándolo de cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir, para que éste último cargue en la "CUENTA" del "CLIENTE", sin necesidad de previo aviso:

- a). El importe de los cheques endosados a su favor que hubiera recibido para abono en cuenta, cuando éstos no sean pagados por los obligados a ello;
- b). Cualquier adeudo que aparezca en los registros de "BANREGIO" a cargo del "CLIENTE", ya sea como acreditado, endosante, cedente, suscriptor de pagaré, fiador, avalista u obligado solidario, o cualesquier otro carácter. Lo anterior en el entendido que dichos cargos se podrán efectuar en las fechas de pago pactadas con el "CLIENTE" dentro de los documentos mediante los cuales se formalicen tales adeudos y hasta dentro de los 5 (cinco) días hábiles bancarios siguientes a dichas fechas y el importe de dichos cargos deberá ser hasta por los importes que resulten del estado de cuenta que le lleve "BANREGIO" al "CLIENTE";
- c). El importe de las comisiones y pago de seguros que, en su caso, se pacten con el "CLIENTE" en los términos de la "Carátula" de este Contrato.

Esta autorización se hace extensiva aún en el caso de que por retención de algún corresponsal o por extravío o pérdida, no fuera factible devolver los documentos originales que hubieran sido depositados. El "CLIENTE" reconoce que "BANREGIO" no es responsable y sólo prestará su cooperación para recuperar o cancelar dichos documentos.

Asimismo, las Partes acuerdan que en el supuesto que el "CLIENTE" haya recibido recursos en la "CUENTA" que éste hubiere abierto con "BANREGIO", mediante equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones y "BANREGIO" cuente con elementos para presumir que los medios de identificación utilizados en la realización de la operación han sido utilizados en forma indebida o se detecte cualquier otra circunstancia que pueda ser considerada por "BANREGIO" como irregular o sospechosa, será facultad de "BANREGIO" restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias, inclusive con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. "BANREGIO" podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

En caso que derivado de las investigaciones antes referidas, "BANREGIO" tenga evidencia que la "CUENTA" respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, el "CLIENTE" en este acto autoriza a "BANREGIO" para que



proceda a cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone o restituya en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

En caso de que por algún error, "BANREGIO" abone en la "CUENTA" una cantidad de dinero equivocada o que no le corresponda al "CLIENTE", éste se obliga a no disponer de dicha cantidad abonada equivocadamente y a devolver la referida cantidad en forma inmediata a "BANREGIO". "BANREGIO" queda facultado para cargar sin previo aviso a la "CUENTA", la(s) cantidad(es) que sea(n) abonada(s) en los términos del presente párrafo.

"BANREGIO" deberá notificar al "CLIENTE" de las acciones referidas en los tres párrafos anteriores mediante aviso por escrito al "CLIENTE" a través del estado de cuenta y/o mediante el uso de medios electrónicos previamente pactados con el cliente.

**SÉPTIMA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que "BANREGIO" llevará a cabo validaciones periódicas respecto a la información, documentación, imágenes o procesos que presente o realice el "CLIENTE" para la apertura de la "CUENTA", por lo que en caso de que la información, documentación o imágenes presentadas no se encuentren vigentes, o no coincidan con la información registrada en las bases de datos de "BANREGIO", así como a la registrada ante las entidades públicas correspondientes (incluyendo sin limitar al Instituto Nacional Electoral), "BANREGIO" estará facultado para cancelar de forma inmediata, la "CUENTA" respectiva, en cuyo caso "BANREGIO" informará al "CLIENTE" los medios a través de los cuales pondrá a su disposición los recursos que en su caso, se encuentren depositados en la "CUENTA" a favor del "CLIENTE".

**OCTAVA.** A solicitud del "CLIENTE", "BANREGIO" podrá realizar transferencias de fondos de la "CUENTA" a una Cuenta Destino a través del servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil, y de conformidad con las instrucciones que al efecto reciba del propio "CLIENTE", siempre y cuando existan fondos suficientes en la "CUENTA" con cargo a la cual deban de efectuarse. En caso de existir errores en los datos proporcionados por el "CLIENTE", "BANREGIO" no tendrá responsabilidad alguna por realizar las transferencias de conformidad con las instrucciones proporcionadas. Tampoco habrá responsabilidad de "BANREGIO" por los daños y perjuicios que se pudieran causar al "CLIENTE" cuando por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible transferir los fondos a través de los sistemas de pagos autorizados y operados por Banco de México, igualmente en el caso de que la "CUENTA" de cargo sea objeto de alguna medida de aseguramiento dictada por autoridad judicial o administrativa, o bien, hubiera sido cancelada. "BANREGIO" quedará liberado de toda responsabilidad en el momento en que, en su caso, transmita a la Cuenta Destino; asimismo no tendrá responsabilidad en el evento de que dichos fondos no sean por cualquier causa aceptados por la institución de crédito receptora, y en consecuencia, ésta última proceda a su devolución. En todo caso "BANREGIO" estará facultado para cobrar las comisiones que correspondan, aún cuando no se realice la transferencia de fondos por las causas aquí expresadas.

"BANREGIO" quedará facultado por el "CLIENTE" para realizar intercambio de información con Banco de México y las institución de crédito receptora, intermediarias o corresponsales, a fin de llevar a cabo las transferencias de fondos.

**NOVENA.** "BANREGIO" hace del conocimiento del "CLIENTE" que, en términos de la Ley para la Protección al Ahorro Bancario y las reglas aplicables, única y exclusivamente estarán garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (en lo anterior y sucesivo IPAB), los Depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte "BANREGIO" hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDIS por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la institución de banca múltiple.

**DÉCIMA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que el principal de la "CUENTA" que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por Depósitos o retiros, será abonado en una cuenta global que llevará "BANREGIO" para esos efectos. El abono a la mencionada cuenta global se efectuará una vez transcurridos 90 (noventa) días naturales después de que "BANREGIO" le haya dado un aviso por escrito al "CLIENTE" en el domicilio de éste, haciéndole saber lo anterior.

Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

En caso que el "CLIENTE" se presente para realizar un Depósito o retiro, o reclamar el saldo depositado, "BANREGIO" retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta que el "CLIENTE" señale o bien entregárselo a éste.

Los derechos derivados por los Depósitos y sus intereses a que se refiere esta cláusula, sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que éstos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

## CAPÍTULO II DE LAS TARJETAS DE DÉBITO Y OTROS MEDIOS DE DISPOSICIÓN

**DÉCIMA PRIMERA.** Los fondos disponibles que se encuentren depositados en la "CUENTA" podrán ser dispuestos por el "CLIENTE" a través de los siguientes medios de disposición:

a) Mediante la utilización de la tarjeta de débito virtual que "BANREGIO" genere y le informe al "CLIENTE". Dicha tarjeta de débito virtual será puesta a disposición del "CLIENTE" a través del Medio Electrónico (aplicación informática), al momento de la contratación de la "CUENTA". La información de identificación de su tarjeta de débito virtual quedará registrada dentro del Medio





Electrónico y le permitirá al "CLIENTE" disponer de los fondos depositados dentro de los comercios y demás establecimientos que acepten dicho medio de pago.

b) Mediante la utilización o presentación física de la tarjeta de débito plástica que le sea entregada al "CLIENTE" en caso de que este último lo solicite a "BANREGIO" a través de la aplicación informática; quien suscribirá en cada operación que efectúe, un pagaré a la vista, así como también podrá firmar otros documentos tales como notas de venta, vouchers, fichas de compra o cualquier otro documento similar aceptado por "BANREGIO",

El "CLIENTE" reconoce que para efectos del presente Contrato, a las tarjetas de débito que emita "BANREGIO" de forma exclusiva a favor del "CLIENTE", ya sea plástica o virtual, se le denominará como "TARJETA" en singular o "TARJETAS" en plural.

Las "TARJETAS" podrán ser entregadas, a elección del "CLIENTE", al domicilio que éste indique para tales efectos, personalmente en la sucursal en la que se haya abierto la Cuenta respectiva, o bien en el caso de la "TARJETA" virtual, a través de la aplicación informática empleada para la contratación de la "CUENTA". Las "TARJETAS" siempre se entregarán desactivadas al "CLIENTE", quien podrá activarlas, a su elección, mediante el Centro de Atención a Clientes de "BANREGIO" o a través de los medios electrónicos que "BANREGIO" ponga a su disposición para tales efectos, siempre que el "CLIENTE" los tenga contratados.

La información de las "TARJETAS" que se señala a continuación será hecha del conocimiento del "CLIENTE" a través de las propias "TARJETAS" que le sean entregadas en términos del presente Contrato:

- I. Los dígitos de identificación única de la "TARJETA";
- II. La fecha de vencimiento;
- III. La marca comercial bajo la cual "BANREGIO" emita la "TARJETA", y
- IV. El código de seguridad de la "TARJETA".

c) Mediante el servicio denominado Pago Móvil, según dicho término se define más adelante dentro del presente instrumento.

d) A través del uso de la aplicación móvil denominada *Samsung Pay®* (en adelante la App), la cual es propiedad exclusiva de la compañía Samsung Electronics Co. Ltd., y operada por ésta (en lo sucesivo Samsung®), misma que permitirá al "CLIENTE", almacenar la información de identificación de su "TARJETA" (virtual o plástica), en su teléfono móvil (en lo sucesivo el "Dispositivo Móvil"), para utilizarla como medio de disposición una vez que se cumpla con lo establecido dentro de la cláusula inmediata siguiente. Para efectos de lo anterior, el "CLIENTE" en su caso, deberá seleccionar la "TARJETA" almacenada en el App y colocar el reverso de su "Dispositivo Móvil" en el lector de tarjetas que utilicen los establecimientos afiliados a los sistemas MasterCard®, Visa® o similares, en los que el "CLIENTE" lleve a cabo la adquisición de una mercancía o el pago de un servicio y que permitan la utilización de la App. El "CLIENTE" acepta y reconoce que "BANREGIO" no será responsable por fallas o problemas en los lectores de tarjetas empleados para el procesamiento de las disposiciones realizadas a través de la App, ni por desperfectos en el funcionamiento de ésta última.

e) Retiro de fondos disponibles a la vista de la "CUENTA", mediante la generación de Órdenes de Pago en términos de la cláusula CUARTA del presente Contrato, hasta por el límite diario autorizado por "BANREGIO". Lo anterior en el entendido que los referidos retiros sólo podrán efectuarse utilizando los cajeros automáticos de "BANREGIO".

f) Mediante transferencias de recursos hasta por los límites señalados dentro del presente Contrato, mediante la generación de códigos QR (Quick Response Code), mismos que el "CLIENTE" podrá generar y enviar a través de los Medios Electrónicos (aplicación informática) que "BANREGIO" ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que el medio de disposición señalado dentro del presente numeral, podrá ser empleado únicamente en los comercios o establecimientos que cuenten con la tecnología necesaria para la lectura y operación del referido medio.

g) Los demás que determine en un futuro "BANREGIO" y que le sean comunicados previamente al "CLIENTE" a través de los medios que para tales efectos haya señalado este último.

**DÉCIMA SEGUNDA.** El "CLIENTE" podrá emplear el medio de disposición señalado en los incisos a) y b) de la cláusula inmediata anterior, una vez que se realice la descarga de la App dentro de la tienda virtual correspondiente, y dicha App haya quedado instalada en el "Dispositivo Móvil". Para efectos de lo anterior, el "CLIENTE" deberá:

1) Contar con un "Dispositivo Móvil" que reúna los requerimientos técnicos y/o tecnológicos necesarios, conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones de Servicio que Samsung® dé a conocer al "CLIENTE", cuando realice la descarga de la App.

2) Agotar el procedimiento de registro que se indica a continuación, o bien aquel que en su caso Samsung® tenga establecido para tales efectos:

2.1. El "CLIENTE" deberá descargar e instalar la App en su "Dispositivo Móvil".

2.2. Una vez efectuada la instalación mencionada en el numeral anterior, la App solicitará al "CLIENTE" su nombre completo, número de teléfono celular y correo electrónico. Lo anterior en el entendido que el "CLIENTE" podrá omitir proporcionar la



información relacionada al correo electrónico, en cuyo caso el “CLIENTE” deberá seguir el proceso establecido en numeral 4) siguiente.

2.3. Posteriormente el “CLIENTE” deberá leer cuidadosamente y aceptar los Términos y Condiciones de Servicio de Samsung®, en caso de encontrarse de acuerdo con los mismos.

2.4. Enseguida, el “CLIENTE” podrá añadir su “TARJETA” en la App, alineando ésta dentro del recuadro que se muestra en la referida App, a fin de que la misma detecte los datos requeridos, o bien, introduciendo estos datos de forma manual.

3) Una vez concluido el procedimiento descrito en el numeral 2 (dos) anterior, el “CLIENTE” deberá aceptar los Términos y Condiciones que “BANREGIO” le da a conocer, en adición a los establecidos por Samsung Pay®.

4) Posteriormente el “CLIENTE” recibirá un e-mail a la dirección de correo electrónico en la cual “BANREGIO” le haga llegar el estado de cuenta correspondiente a la “CUENTA”; mismo que contendrá un código verificador, que el “CLIENTE” deberá registrar en la App. Lo anterior en el entendido que el “CLIENTE” contará con un límite de 3 (tres) intentos consecutivos para realizar el registro del referido código verificador.

5) En sustitución al proceso consignado en el numeral 4) anterior, el “CLIENTE” podrá comunicarse vía telefónica al Centro de Atención a Clientes de “BANREGIO” cuyo número se consigna en la “TARJETA”, para efectos de confirmar su registro.

6) Finalmente la App, solicitará al “CLIENTE” el registro de su firma. El procedimiento descrito en los numerales anteriores, deberá replicarse cada vez que el “CLIENTE” requiera registrar y activar otra tarjeta en la App.

El “CLIENTE” acepta y reconoce que “BANREGIO” tendrá en todo momento el derecho de negar, restringir, suspender o cancelar la utilización de la App como medio alternativo de presentación de la “TARJETA”.

El “CLIENTE” acepta que cualquier duda, aclaración o soporte técnico, con respecto al funcionamiento y uso de la App deberá revisar los Términos y Condiciones de Servicio que Samsung® le dio a conocer y en su caso contactar al Centro de Atención a Clientes de este último. En virtud de lo anterior, el “CLIENTE” reconoce que en ningún caso “BANREGIO” será responsable por daños causados en su “Dispositivo Móvil”, así como cualquier perjuicio que se derive del mal uso o funcionamiento, pérdida de información, operaciones fallidas, o cualquier otro daño o perjuicio de naturaleza análoga.

**DÉCIMA TERCERA.** El “CLIENTE” podrá efectuar cualquiera de las operaciones citadas en este apartado del Contrato, utilizando las “TARJETAS” que emita “BANREGIO”, o a través de los medios de disposición que éste autorice, mediante la firma o la digitación de su Número de Identificación Personal (NIP) que en forma confidencial le será asignado a cada uno de ellos y que será sustituto de la firma autógrafa en los términos a que se refiere el artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito o utilizando cualquiera de las formas o medios permitidos por la ley o cualquier otra disposición legal o administrativa aplicable. El “CLIENTE” reconoce sin reservas como propias todas las transacciones realizadas con las “TARJETAS” entregadas al amparo de este Contrato. Para los casos que “BANREGIO” permita la realización de las operaciones citadas en este apartado del Contrato con las “TARJETAS” sin microcircuito integrado (CHIP), “BANREGIO” responderá al “CLIENTE” de cualquier reclamación que éste efectúe por cargos no reconocidos, en términos de la regulación aplicable, ahora bien, si derivado del proceso de investigación que realice “BANREGIO” resulten datos, documentos y/o cualquier otra información que acredite al “CLIENTE” como responsable y/o ejecutante de la operación no reconocida, “BANREGIO” tendrá el derecho de cargar en la “CUENTA” ligada a la “TARJETA” objeto de la reclamación y/o a cualquier otra cuenta del “CLIENTE” abierta con “BANREGIO”, el importe que éste último previamente le hubiere acreditado por tales motivos.

El “CLIENTE” reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, el carácter intransferible de las “TARJETAS” o de los medios antes mencionados en la cláusula DÉCIMA PRIMERA que antecede, así como la confidencialidad de su Número de Identificación Personal (NIP) o contraseñas, por lo que el “CLIENTE” será el único responsable del uso que se le dé a los mismos, liberando de toda responsabilidad a “BANREGIO” de cualquier mal uso que se haga de éstos.

**DÉCIMA CUARTA.** El “CLIENTE”, podrá efectuar las operaciones que se indican en los incisos siguientes por cualesquiera de los medios que se señalan a continuación: i) la presentación física de la “TARJETA” plástica que en su caso hubiere solicitado el “CLIENTE”, con la respectiva digitación de su Número de Identificación Personal (NIP), ii) mediante la utilización de la “TARJETA” virtual y, iii) a través de la App. Lo anterior en el entendido de que el “CLIENTE” deberá asentar su firma en los comprobantes generados por los dispositivos electrónicos correspondientes, siempre y cuando estos sean emitidos:

I. Operaciones que el “CLIENTE” puede realizar exclusivamente mediante la presentación física de la “TARJETA” plástica:

- a) Retiro de fondos disponibles en la “CUENTA” a través de los cajeros automáticos, hasta por el límite diario autorizado por “BANREGIO”;
- b) Consulta de los saldos de la “CUENTA” a través de los cajeros automáticos;
- c) Cambiar su NIP a través de los cajeros automáticos;

II. Operaciones que el “CLIENTE” puede realizar mediante la presentación física de la “TARJETA” plástica, o bien a través de la App:

- a) Adquirir bienes y servicios en los establecimientos nacionales y/o extranjeros autorizados para tales efectos, que cuenten con los dispositivos electrónicos necesarios para la autorización de transacciones con la “TARJETA” o la App.



b) Retiro de fondos disponibles de la "CUENTA", a través de los establecimientos que proporcionen el servicio de disposición de efectivo.

III. Operaciones que el "CLIENTE" puede realizar sin la presentación física de la "TARJETA" plástica, o bien a través de la "TARJETA" virtual:

a) Adquirir bienes y servicios en los establecimientos nacionales y extranjeros autorizados para tales efectos, que cuenten con los dispositivos electrónicos necesarios para la autorización de transacciones a través de Internet, vía telefónica; siempre y cuando el sistema de adquisiciones de los establecimientos se encuentre disponible en ese momento.

b) Consulta de saldos y movimientos de la "CUENTA" a través de los Medios Electrónicos habilitados por "BANREGIO", incluyendo sin limitar aplicaciones informáticas, y mediante conexión a la red mundial de comunicaciones conocida como Internet;

c) Retiro de fondos disponibles a la vista de la "CUENTA", mediante la generación de Órdenes de Pago en términos de la cláusula CUARTA del presente Contrato, hasta por el límite diario autorizado por "BANREGIO".

"BANREGIO" se reserva el derecho de ampliar, reducir, suspender, limitar, o modificar los límites, servicios y operaciones que ofrece al "CLIENTE" a través de la "TARJETA" u otros medios de disposición o de acceso, por medio de avisos en los estados de cuenta, en las sucursales de "BANREGIO" o cualquier otro medio fehaciente acordado previamente con el "CLIENTE".

Las Partes convienen en que las operaciones señaladas en la presente cláusula, quedarán sujetas a lo siguiente:

a) Las disposiciones en efectivo o retiro de fondos que el "CLIENTE" realice en los cajeros automáticos con cargo a la "CUENTA" serán totalmente válidas, sin que sea necesaria la suscripción de cheques o cualquier otro documento o título;

b) Los registros electrónicos en poder de "BANREGIO" así como los comprobantes que expidan los cajeros automáticos y los demás dispositivos electrónicos con base en la información que transmita el "CLIENTE" tendrán pleno valor y fuerza legal para acreditar, tanto la operación realizada como el importe de la misma;

c) El "CLIENTE" podrá adquirir bienes y servicios mediante el uso de la "TARJETA", de la App, hasta por el límite del saldo disponible en su "CUENTA", sin sobrepasar el límite diario autorizado por "BANREGIO" al momento de la operación, mediante la presentación de la "TARJETA" (plástica o virtual), o la utilización del medio de acceso correspondiente, y la suscripción en cada operación de un pagaré a la vista o mediante la firma de otros documentos tales como notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento similar o electrónico. Las adquisiciones de bienes y/o servicios o de disposiciones de efectivo que se realicen con la "TARJETA" o con otros medios de disposición o de acceso serán cargadas a la "CUENTA" o retenidas de la misma provisionalmente el mismo día en que la operación se realice. Los cargos por pagos o retirios de efectivo efectuados en moneda extranjera con las "TARJETAS" deberán asentarse en la "CUENTA" en moneda nacional. El cargo respectivo deberá ser equivalente a la cantidad que resulte de la operación cambiaria que corresponda para convertir a moneda nacional el importe del respectivo pago o retiro de efectivo realizado por el "CLIENTE". Para efectuar la operación tratándose de importes denominado en dólares, la cantidad en pesos que "BANREGIO" podrá cargar a la "CUENTA" será la que resulte de la multiplicación de los siguientes factores: a) el importe del pago o disposición en dicha moneda extranjera, y b) el resultado de multiplicar por 1.005 el tipo de cambio aplicable. Lo anterior en el entendido de que el tipo de cambio aplicable será el que determine el Banco de México, el cual dará a conocer el mismo día en que lo determina, por medio de su página de internet, como el "tipo de cambio FIX" que, a su vez queda publicado en el Diario Oficial de la Federación el día hábil bancario inmediato siguiente, y que corresponda al último disponible en dicha página de internet al momento en que "BANREGIO": i) haya autorizado el pago o disposición respectivo, o ii) deba realizar la liquidación de las cantidades correspondientes a dicho cargo conforme a los acuerdos celebrados al efecto con el adquirente, la cámara de compensación o receptor del pago respectivo según sea el caso, tratándose de operaciones en las que el "CLIENTE" autorice, de manera preliminar, un cargo inicial y posteriormente, un cargo final por la misma operación que implique la actualización del importe preliminar previamente autorizado.

En caso de que el pago o retiro de efectivo con las "TARJETAS" de débito sea realizado en alguna moneda extranjera distinta al Dólar, el cargo que la Institución emisora haga en moneda nacional en la respectiva "CUENTA" no podrá exceder de la cantidad que resulte del cálculo siguiente: en primer lugar, se calculará el equivalente del importe del pago o del retiro en la moneda extranjera respectiva a Dólares conforme al último tipo de cambio disponible al momento que corresponda conforme a lo dispuesto en los incisos i) o ii) del párrafo anterior, que haya sido dado a conocer por algún proveedor de precios autorizado para organizarse y operar con tal carácter por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto al efecto por la Ley del Mercado de Valores, como haya quedado publicado en la respectiva página de internet de dicho proveedor y, en segundo lugar, se calculará el monto equivalente a pesos de dicho importe en Dólares, conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

En el caso de que el proveedor de precios contratado por la Institución de que se trate no dé a conocer el tipo de cambio aplicable a la moneda extranjera en que se haga un pago o un retiro de efectivo con tarjeta de débito, dicha Institución podrá utilizar el tipo de cambio de mercado dado a conocer por cualquier empresa que no tenga el carácter de persona relacionada, en términos del artículo 73, fracciones I, V y VII, de la Ley de Instituciones de Crédito. En este caso, la Institución deberá guardar constancia de la fuente de donde haya obtenido el tipo de cambio referido en este párrafo.

d) La consulta de saldos mediante el sistema de cajeros automáticos, será con base en la información que "BANREGIO" mantiene en sus registros contables;





e) Toda operación que realice el "CLIENTE" en virtud de este Contrato, se le informará a través del estado de cuenta correspondiente incluyendo las operaciones provenientes del uso de su "TARJETA" y demás medios de disposición.

**DÉCIMA QUINTA.** Las Partes convienen en que "BANREGIO" no asume responsabilidad alguna cuando el "CLIENTE" no pueda efectuar, por cualquier causa, las operaciones referidas en este apartado del Contrato, ni por la retención de su "TARJETAS" o medios de disposición o de acceso, o por la suspensión del servicio de los cajeros automáticos por causas ajenas al control operativo de "BANREGIO" o por caso fortuito o de fuerza mayor. "BANREGIO" tampoco se hace responsable con respecto a la calidad, cantidad ni por cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que se adquieran u obtengan mediante el uso de la "TARJETA" o medios de disposición o de acceso, por lo que el "CLIENTE" se entenderá, para todo lo relativo, directamente con la empresa prestadora del servicio o comercializadora de los productos adquiridos. Así mismo, "BANREGIO" se reserva la facultad de cancelar o suspender temporalmente el uso de las "TARJETAS" o medios de disposición o de acceso, haciendo sus mejores esfuerzos para notificar esta circunstancia de forma oportuna al "CLIENTE".

**DÉCIMA SEXTA.** En caso de robo o extravío de la "TARJETA" y/o del "Dispositivo Móvil" asociado a la "TARJETA" o de los medios de acceso a la "CUENTA", referidos en el presente Contrato, el "CLIENTE" se obliga a notificar de inmediato a "BANREGIO" dicha circunstancia, vía telefónica al Centro de Atención a Clientes de "BANREGIO" cuyo número se consigna en la página web banregio.com; una vez realizado lo anterior, "BANREGIO" proporcionará un número de referencia sobre dicha notificación, cesando a partir de ese momento la responsabilidad a cargo del "CLIENTE" por las disposiciones y/o transacciones celebradas con posterioridad a la referida notificación. Una vez recibida por "BANREGIO" la notificación aludida, éste procederá a bloquear el uso de la "TARJETA" o a rechazar cualquier disposición realizada a través del "Dispositivo Móvil" asociado a la misma y/o otros medios, en cuyo caso sólo se podrán efectuar cargos a la "CUENTA" por operaciones celebradas con fecha anterior a la de la notificación realizada por el "CLIENTE".

Mientras que "BANREGIO" no reciba la notificación aludida en el párrafo anterior, el "CLIENTE" será responsable por el importe de las disposiciones y/o transacciones que un tercero haga mediante el uso de la "TARJETA" y/o del "Dispositivo Móvil" u otros medios de disposición asociados a la misma en términos del presente Contrato, así como los accesorios que ésta genere mientras permanezca vigente y activa.

El "CLIENTE" podrá bloquear discrecionalmente y de forma temporal el uso de su "TARJETA" a través de los medios electrónicos que "BANREGIO" ponga a su disposición para tales efectos, incluyendo sin limitar, aplicaciones informáticas operadas en dispositivos telefónicos móviles o cualquier otro de naturaleza análoga. Lo anterior en el entendido que el "CLIENTE" podrá desbloquear en todo momento a través de los referidos medios, el uso de su "TARJETA", siempre que el bloqueo existente se haya realizado a través de los medios mencionados en este párrafo, y sin necesidad de agotar el proceso referido en los párrafos que anteceden dentro de la presente cláusula.

En caso de que el "CLIENTE" solicite una reposición de la "TARJETA", o bien en el evento que "BANREGIO" emita una versión actualizada de la misma, el "CLIENTE" deberá destruir de inmediato el plástico anterior, en caso de contar con él, a partir del momento que reciba la nueva "TARJETA".

**DÉCIMA SÉPTIMA.** El "CLIENTE" expresamente se sujeta a toda nueva disposición ya sea de carácter regulatorio por parte de las autoridades o de políticas y procedimientos de carácter interno que "BANREGIO" determine unilateralmente. Una vez que tales modificaciones sean comunicadas por cualquiera de los medios acordados con el "CLIENTE" para tales efectos y transcurridos los plazos correspondientes, el uso continuado de su "TARJETA" o de los medios de disposición y acceso, implicarán la aceptación tácita por parte del "CLIENTE" a las modificaciones al presente Contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.** El contenido de este apartado del Contrato y sus acuerdos son independientes a los demás Contratos que el "CLIENTE" tenga celebrados con "BANREGIO" con relación a la "CUENTA", a las "TARJETAS" o medios disposición o de acceso, cuyas cláusulas continuarán vigentes para los servicios que correspondan, conservando éstas, en todo tiempo su fuerza legal.

### **CAPÍTULO III DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA DENOMINADO PAGO MÓVIL**

**DÉCIMA NOVENA.** Como medio de disposición de los recursos que se encuentren depositados en la "CUENTA", "BANREGIO" prestará al "CLIENTE" el servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil, (en lo sucesivo "PAGO MÓVIL"), a fin de que el "CLIENTE" a través de un teléfono móvil (celular), realice las operaciones que se describen más adelante.

A fin de estar en condiciones de utilizar el servicio "PAGO MÓVIL", el "CLIENTE" deberá contar con un teléfono celular que reúna los requisitos de uso y técnicos necesarios, los cuales podrá consultar en los términos y condiciones de la aplicación informática empleada para la contratación de los servicios descritos dentro del presente Contrato.

El "CLIENTE" deberá asociar el número de línea del teléfono móvil (celular) a la "CUENTA" (en lo sucesivo TELÉFONO ASOCIADO), para lo cual deberá agotar los procesos que "BANREGIO" le indique para tales efectos. Las Partes acuerdan que, para el servicio de "PAGO MÓVIL", el medio de identificación del "CLIENTE" será el número de línea del teléfono móvil (celular) asociado a dicho servicio. Lo anterior en el entendido de que previo a la utilización del servicio, "BANREGIO" corroborará que el número de línea asociada por el "CLIENTE" se trate del mismo que "BANREGIO" obtenga de forma automática e inequívoca de dicho teléfono móvil (celular).



El "CLIENTE" podrá asociar la "CUENTA" a otro número de línea del teléfono móvil (celular) únicamente cuando se trate de un reemplazo de número, así mismo el "CLIENTE" reconoce que "BANREGIO" en todo momento contará con los controles necesarios a fin de evitar que el "CLIENTE" pueda: i) asociar más de un número de línea de teléfono móvil a una cuenta del mismo "CLIENTE" y, ii) que el "CLIENTE" asocie un número de línea de teléfono móvil a cuentas de personas distintas al propio "CLIENTE".

El "CLIENTE" reconoce que el servicio de "PAGO MÓVIL" únicamente podrá operar a través de la aplicación informática autorizada y ofrecida por "BANREGIO" para tales efectos.

En forma adicional a lo establecido en los párrafos anteriores, "BANREGIO" permitirá al "CLIENTE" ligar al servicio de "PAGO MÓVIL", una cuenta distinta a la que se hace referencia en el Capítulo I del presente instrumento, en el entendido de que la misma únicamente podrá realizar operaciones monetarias de micro pagos (operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 70 UDIS).

**VIGÉSIMA.** "BANREGIO" autoriza al "CLIENTE" para que a través del TELÉFONO ASOCIADO (que servirá como medio de identificación), y su contraseña (que hará las veces de un segundo factor de autenticación nivel 2 (dos) establecido por las disposiciones aplicables), pueda tener acceso al servicio "PAGO MÓVIL" y de esa forma lograr la conexión con los equipos y sistemas electrónicos de "BANREGIO" para realizar las operaciones mencionadas en la cláusula inmediata anterior de este Capítulo. Las Partes acuerdan que el TELÉFONO ASOCIADO y su contraseña serán utilizados en lugar del nombre y firma del "CLIENTE" produciendo los mismos efectos legales.

El "CLIENTE" reconoce que la contraseña que emplee para la celebración de operaciones dentro del servicio de "PAGO MÓVIL" (factor de autenticación), deberá estar compuesta de 06 (seis) caracteres numéricos que en ningún caso podrán incluir más de 3 (tres) caracteres numéricos idénticos en forma consecutiva, ni más de 3 (tres) caracteres consecutivos numéricos. En caso de pérdida u olvido, el "CLIENTE" podrá recuperar la contraseña correspondiente eligiendo la respuesta a cualquiera de las preguntas de seguridad que haya señalado para tales efectos al momento de su registro, o bien ingresando la información que le sea requerida por "BANREGIO" dentro de la aplicación informática respectiva.

Para cualquier duda, aclaración y/o soporte técnico, el "CLIENTE" podrá llamar al Centro de Atención a Clientes (CAC) de "BANREGIO", cuyos datos de contacto se encuentran disponibles para consulta en la página web [banregio.com](http://banregio.com).

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Las Partes convienen que el "CLIENTE" únicamente podrá realizar las operaciones establecidas dentro del presente Capítulo, conforme a las disposiciones y reglas que establezca "BANREGIO" de conformidad con la regulación aplicable, los usos y prácticas bancarios vigentes.

El "CLIENTE" acepta que "BANREGIO" podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el "CLIENTE" pretenda realizar mediante el servicio de "PAGO MÓVIL", cuando derivado de los mecanismos de control que emplee "BANREGIO" para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de éste, "BANREGIO" presuma que dicho servicio está siendo utilizado en forma indebida por alguien distinto al "CLIENTE" o bien, cuando "BANREGIO" detecte algún error en la instrucción respectiva; en cuyo caso "BANREGIO" dará aviso de forma inmediata al "CLIENTE" a través del correo electrónico que para tales efectos haya señalado este último para el servicio de "PAGO MÓVIL".

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** Una vez agotado el proceso de asociación referido en el presente Capítulo, el "CLIENTE" podrá tener acceso a la "CUENTA" para realizar las siguientes operaciones al amparo del servicio "PAGO MÓVIL":

- a) Transferencias de recursos de la "CUENTA" a otras cuentas bancarias del propio "CLIENTE"
- b) Transferencias de recursos de la "CUENTA" a cuentas bancaria de terceros que instruya el "CLIENTE"
- c) Cambio de contraseña del servicio "PAGO MÓVIL".
- d) Operaciones monetarias de mediana cuantía, es decir, que la operación diaria no podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 1,500 (mil quinientas) UDIS. El importe anterior estará sujeto a las disposiciones de carácter general que para tales efectos emitan las Autoridades reguladoras competentes. Por lo anterior, cualquier modificación será notificada por "BANREGIO" en términos de lo pactado más adelante en el presente Contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA.** Las operaciones previstas en este Contrato se realizarán conforme a los términos y condiciones que "BANREGIO" determine dentro del presente instrumento, así como de los términos y condiciones de la aplicación informática respectiva (los cuales quedan sujetos a modificaciones periódicas), mismos que el "CLIENTE" podrá consultar en cualquier momento que lo solicite a "BANREGIO", y conforme a las condiciones especiales siguientes:

- a) Las operaciones que el "CLIENTE" realice al amparo del presente Capítulo, serán plenamente válidas, sin que sea necesaria la suscripción de cheques o cualquier otro tipo de documento o título.
- b) Sólo el TELÉFONO ASOCIADO será el medio que el "CLIENTE" podrá utilizar para la realización de las operaciones permitidas por el servicio "PAGO MÓVIL".
- c) Cualquier transferencia de recursos estará condicionada a la existencia de fondos suficientes en la "CUENTA".
- d) Las instrucciones que realice el "CLIENTE" a través del servicio de "PAGO MÓVIL", así como la información y comprobantes de operación transmitidos por este servicio, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su importe, naturaleza y demás características.
- e) En apego a la regulación aplicable, "BANREGIO" determinará libremente los términos y condiciones a los cuales se sujetará el servicio "PAGO MÓVIL" los cuales podrán ser consultados por el "CLIENTE" a través de la propia aplicación



informática, así como a través de la página de internet: banregio.com. "BANREGIO" notificará cualquier cambio a través del estado de cuenta, vía correo electrónico o mediante su centro de atención a clientes.

- f) "BANREGIO" podrá generar y enviar al "CLIENTE" con la frecuencia que libremente determine el primero, sugerencias de seguridad para mejorar el uso del servicio "PAGO MÓVIL"
- g) "BANREGIO" enviará al TELÉFONO ASOCIADO una notificación en cada ocasión que se realice alguna de las operaciones permitidas a través del servicio "PAGO MÓVIL". Lo anterior, en términos de lo establecido dentro del presente Contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA.** El "CLIENTE" asume toda la responsabilidad de cualquier quebranto que pueda sufrir como consecuencia del uso indebido del TELÉFONO ASOCIADO y su contraseña por parte de terceras personas no autorizadas, ya que dichos elementos de seguridad deben ser conocidos únicamente por el "CLIENTE".

**VIGÉSIMA QUINTA.** "BANREGIO" prestará el servicio de "PAGO MÓVIL" todos los días del año las 24 (veinticuatro) horas del día. Los movimientos que se efectúen a través de "PAGO MÓVIL" se acreditarán de acuerdo a lo establecido en la Disposición 19ª (décima novena) de la Circular 14/2017 emitida por Banco de México. "BANREGIO" comunicará a través del referido servicio de "PAGO MÓVIL" la fecha y hora de registro efectivo de los movimientos realizados por medio de este servicio, así como los cambios o modificaciones de horario y/o días de registro según lo pactado en este mismo párrafo.

"BANREGIO" podrá suspender las operaciones a través del servicio referido en los párrafos que anteceden con fines de seguridad, mantenimiento y en los momentos de corte de los sistemas de "BANREGIO".

**VIGÉSIMA SEXTA.** "BANREGIO" generará y enviará al "CLIENTE" después de cada operación realizada a través de "PAGO MÓVIL", una notificación a través del correo electrónico que para tales efectos haya señalado este último al momento de la contratación del servicio de "PAGO MÓVIL", dicha notificación contendrá la información de las operaciones realizadas y un mensaje codificado de seguridad, el cual también será un comprobante de dicha operación. La información antes referida será remitida al "CLIENTE" de forma gratuita a la dirección de correo electrónico designada por este último para éstos efectos.

**Adicional a lo anterior, por cada ocasión que el "CLIENTE" acceda al servicio de "PAGO MÓVIL", "BANREGIO" proporcionará notificaciones de manera gratuita a dicho "CLIENTE", las cuales contendrán información con recomendaciones que permitan advertir a este último sobre las operaciones fraudulentas que se pueden cometer a través de dicho servicio, con la finalidad de que el "CLIENTE" adopte las medidas necesarias para evitar posibles fraudes.**

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.** En caso de cambios en la regulación aplicable, "BANREGIO" podrá modificar, previo aviso por escrito o por medio de correo electrónico, a través del portal de "BANREGIO" en Internet, o bien, a través de la propia Aplicación Informática, las bases, requisitos y condiciones de operación del servicio de "PAGO MÓVIL", así como los días y el horario de servicio, las cuentas sujetas al servicio, el número, naturaleza, alcance y límite de las operaciones que puedan realizarse respecto de dichas cuentas, así como los importes máximos de transferencias entre esas cuentas y de los retiros a tales cuentas y los términos y condiciones de este Contrato, y en general el servicio contratado.

La continuación del uso del servicio de "PAGO MÓVIL" implicará la aceptación tácita del "CLIENTE" a las modificaciones efectuadas por "BANREGIO".

**VIGÉSIMA OCTAVA.** El "CLIENTE" acepta que "BANREGIO" no será responsable en caso de que no pueda efectuar operaciones por desperfectos o por la suspensión temporal por fallas o mantenimientos del servicio de "PAGO MÓVIL". Así mismo, "BANREGIO" no será responsable de manera alguna del incumplimiento de las instrucciones del "CLIENTE", cuando esto se deba a caso fortuito o fuerza mayor, o bien por fallas de los Medios Electrónicos utilizados por el "CLIENTE", o por la interrupción en los sistemas de comunicación, ni será responsable cuando el "CLIENTE" cometa errores u omisiones en los datos o instrucciones transmitidos a "BANREGIO" a través del servicio de "PAGO MÓVIL" para la realización de alguna operación.

**VIGÉSIMA NOVENA.** El "CLIENTE" acepta y reconoce, que el servicio de "PAGO MÓVIL" estará sujeto a las restricciones operativas que se indican a continuación:

- a) Sólo se podrán realizar las operaciones establecidas dentro del presente Contrato.
- b) Las operaciones sólo se podrán realizar a través de la aplicación informática que "BANREGIO" ponga a disposición del "CLIENTE" para tales efectos.
- c) El monto acumulado de las operaciones monetarias realizadas por el "CLIENTE" a través del servicio, aún cuando tenga asociadas hasta dos cuentas (atendiendo a lo establecido por la regulación aplicable), no podrá exceder en un día, del equivalente en moneda nacional a 1,500 (mil quinientas) UDIS, y no podrá superar el equivalente en moneda nacional a 6,000 (seis mil) UDIS mensuales.
- d) Tratándose de la cuenta asociada al servicio de "PAGO MÓVIL" para realizar operaciones monetarias de micro pagos, el saldo disponible en dicha cuenta no podrá ser mayor al equivalente en moneda nacional a 250 (doscientas cincuenta) UDIS.
- e) Las operaciones que el "CLIENTE" realice a través del servicio "PAGO MÓVIL", estarán sujetas a los montos establecidos por las disposiciones legales aplicables, y en su caso las que "BANREGIO" haga del conocimiento del "CLIENTE".



- f) Las operaciones realizadas a través del servicio de “PAGO MÓVIL” estarán sujetas a efectuarse dentro de los días y horarios establecidos dentro del presente Contrato, así como de los que en su caso se hagan del conocimiento del “CLIENTE” a través de la aplicación informática correspondiente.
- g) El servicio de “PAGO MÓVIL” estará sujeto a los términos y condiciones que “BANREGIO” ponga a disposición del “CLIENTE” a través de la aplicación informática correspondiente.
- h) El servicio de “PAGO MÓVIL” sólo permitirá al “CLIENTE” tener activa una sesión dentro de un mismo período de tiempo.
- i) Únicamente se podrá hacer uso del servicio de “PAGO MÓVIL” cuando el “CLIENTE” cuente con las autorizaciones, medios de identificación, contraseñas o factores de autenticación necesarios para su uso.
- j) El “CLIENTE” deberá utilizar los Medios Electrónicos que cumplan con los requisitos mínimos necesarios para poder establecer conexiones a redes de comunicaciones y/o con Internet, a fin de establecer el enlace entre el “CLIENTE” y “BANREGIO”.
- k) Las demás que determine “BANREGIO” en atención a lo establecido en las disposiciones legales aplicables al servicio de “PAGO MÓVIL”.

**TRIGÉSIMA.** El “CLIENTE” asume toda la responsabilidad de cualquier quebranto que pueda sufrir como consecuencia del uso indebido del TELÉFONO ASOCIADO y sus medios de identificación, contraseñas y factores de autenticación, por parte de terceras personas no autorizadas, ya que dichos elementos de seguridad deben ser conocidos únicamente por el “CLIENTE”.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.** El “CLIENTE” reconoce que, en adición a las obligaciones establecidas dentro del presente Contrato, será responsabilidad de cada Parte, dar cumplimiento a lo estipulado a continuación:

- i) Del “CLIENTE”:
  - a) Recibir y resguardar los Medios de Identificación y factores de autenticación otorgados por “BANREGIO” para hacer uso del servicio de “PAGO MÓVIL”.
  - b) Notificar a “BANREGIO” de forma inmediata en caso de robo o extravío de los Medios de Identificación y factores de autenticación, de acuerdo a lo señalado dentro del presente Capítulo.
  - c) Proporcionar a “BANREGIO” los números de las cuentas de terceros necesarios para efectuar las operaciones correspondientes.
  - d) Modificar los Medios de Identificación y factores de autenticación otorgados por “BANREGIO” al momento de la contratación. El “CLIENTE”, podrá realizar el cambio a través de los procedimientos que “BANREGIO” haga de su conocimiento a través de la aplicación informática.
  - e) Evitar mantener inactividad mayor a 1 (un) minuto dentro del servicio de “PAGO MÓVIL”.
  - f) Proporcionar todos los datos e información necesaria a fin de que “BANREGIO” pueda llevar a cabo las operaciones monetarias solicitadas por el “CLIENTE” a través del servicio de “PAGO MÓVIL”.
- ii) De “BANREGIO”:
  - a) Hacer entrega al “CLIENTE” de los Medios de Identificación y factores de autenticación para el uso del servicio de “PAGO MÓVIL”.
  - b) Cancelar el uso de los Medios de Identificación y Factores de Autenticación de forma inmediata cuando el “CLIENTE” lo solicite a través de la propia aplicación móvil.
  - c) Notificar al “CLIENTE” respecto a las transacciones que se realicen a través del servicio de “PAGO MÓVIL”, en términos de lo estipulado en el artículo 316 Bis 1 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.
  - d) Atender la solicitud del “CLIENTE” para la modificación de los Medios de Identificación y factores de autenticación.
  - e) Bloquear el uso del servicio de “PAGO MÓVIL” cuando “BANREGIO” detecte comportamiento inusual por parte del “CLIENTE”.
  - f) Emplear mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del “CLIENTE”.
  - g) Dar por terminada la sesión que inicie el “CLIENTE” a través del servicio de “PAGO MÓVIL” de forma automática, cuando “BANREGIO” detecte inactividad mayor a 1 (un) minuto.
  - h) Permitir al “CLIENTE” desactivar y reactivar el uso del servicio de “PAGO MÓVIL” cuando lo disponga dicho “CLIENTE” en términos de lo establecido dentro del presente Capítulo.

#### CAPÍTULO IV DISPOSICIONES VARIAS

**TRIGÉSIMA SEGUNDA.** El “CLIENTE” podrá designar como beneficiario(s) a la(s) persona(s) consignada(s) en el apartado correspondiente del formato utilizado para abrir la “CUENTA”. El “CLIENTE” podrá en cualquier tiempo designar o sustituir beneficiarios, así como modificar en su caso la proporción correspondiente a cada uno de ellos en caso de fallecimiento del titular de la “CUENTA”, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 56 (cincuenta y seis) de la Ley de Instituciones de Crédito, dicha designación se podrá realizar mediante una actualización en el formulario antes citado y la última designación que obre en los registros de “BANREGIO” será considerada como vigente para todos los efectos legales a que haya lugar. Para efectos de lo anterior, el “CLIENTE” deberá cumplir con el procedimiento de autenticación que se le requiera en el multicitado formulario. En





caso de no realizar la designación a la que alude el presente párrafo, el "CLIENTE" reconoce que "BANREGIO" procederá a entregar los recursos depositados en los términos previstos en la legislación común.

**TRIGÉSIMA TERCERA.** "BANREGIO" en ningún caso podrá dar noticias, información de los Depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones relacionadas con este Contrato, sino al "CLIENTE", a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la "CUENTA", así como al beneficiario que corresponda, salvo cuando lo pidiere la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el "CLIENTE" sea parte o acusado y las autoridades hacendarias federales, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para fines fiscales, atento a lo dispuesto por el artículo 142 (ciento cuarenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito.

**TRIGÉSIMA CUARTA.** Como consecuencia de la prestación de los servicios materia del presente Contrato, el "CLIENTE" se obliga a pagar a "BANREGIO", además de las comisiones que se consignan en la "Carátula", las que se indican a continuación:

Concepto	Periodicidad	Costo*
Reposición de plástico por robo o extravío	Por evento	\$150.00 M.N.
Reposición de Plástico (por desgaste)	Por evento	\$150.00 M.N.
Envío de plástico a domicilio a solicitud del cliente	Por evento	\$150.00 M.N.
Aclaraciones improcedentes de la cuenta (movimientos o cargos no reconocidos)	Por evento	\$250.00 M.N.
Emisión de orden de pago (traspaso) mismo día interbancaria (SPEI)	Por evento	\$75.00 M.N.
Inactividad de la Cuenta Mensual (falta de cargos o abonos durante 6 meses consecutivos) se cobrará a partir del séptimo mes	Por evento	\$50.00 M.N.
Recepción de orden de pago (traspaso) del extranjero	Por evento	15.00 USD
Devolución de orden de pago (traspaso) del extranjero recibida	Por evento	12.93 USD
Retiro en efectivo en cajero extranjero	Por evento	\$30.00 M.N.
Consulta de saldos y movimientos en cajero extranjero	Por evento	\$10.00 M.N.

\*M.N. = Moneda de los Estados Unidos Mexicanos (Pesos), USD = Moneda de los Estados Unidos de Norteamérica (Dólar).

Las comisiones anteriores pueden estar expresadas en un tipo de moneda extranjera, y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado Correspondiente.

El "CLIENTE" reconoce y acepta que los costos de las comisiones aludidas dentro de la presente cláusula que se generen en dólares de los Estados Unidos de América o cualquier otro tipo de moneda extranjera, serán cargadas o retenidas en moneda nacional de la "CUENTA" respectiva, el mismo día en que estas se generen las mismas; en el entendido de que el tipo de cambio que se utilizará para calcular su equivalencia en moneda nacional será el que publique el Banco de México para tales efectos, el día en que se genere el evento o cargo respectivo.

Las Partes acuerdan que la prestación del servicio de "PAGO MÓVIL" no generará el cobro de alguna a cargo del "CLIENTE". No obstante lo anterior, el "CLIENTE" reconoce que en caso de que "BANREGIO" decida, con posterioridad a la celebración del presente Contrato, establecer alguna comisión por la prestación del referido servicio, "BANREGIO" hará del conocimiento del "CLIENTE" el monto de dichas comisiones a través de su página de Internet, a través del propio Medio Electrónico o bien, del correo electrónico señalado por el "CLIENTE". No obstante lo anterior, en caso que el "CLIENTE" no se encuentre de acuerdo con dichas comisiones podrá en todo momento, dar por terminado el presente Contrato en términos de lo estipulado en dentro del presente Capítulo.

**TRIGÉSIMA QUINTA.** Las Partes convienen que "BANREGIO" generará y pondrá a disposición del "CLIENTE" el estado de cuenta correspondiente, de forma mensual, gratuita y a través de alguno de los medios electrónicos automatizados o no, ópticos o de cualquier otra tecnología presente o futura de los que dispone o disponga "BANREGIO", y que sea previamente pactado con el "CLIENTE" en la "Carátula", tal como correo electrónico que proporcione éste último a "BANREGIO". En sustitución de la obligación antes referida, y en caso de que así se hubiere convenido con el "CLIENTE" en la "Carátula", "BANREGIO" pondrá a su disposición el estado de cuenta respectivo mediante envío al domicilio indicado por el "CLIENTE". No obstante lo anterior, en cualquier momento el "CLIENTE" podrá solicitar el cambio de la modalidad de envío convenida por alguna otra que sea ofrecida por "BANREGIO", lo cual podrá realizar a través de cualquier medio que "BANREGIO" haya habilitado para tal efecto.

El "CLIENTE" podrá realizar consultas de saldos, movimientos y transacciones por cualquiera de los siguientes medios: i) acudiendo a la sucursal de "BANREGIO" elegida por el "CLIENTE", debiendo exhibir su identificación oficial; o ii) a través de otros medios electrónicos que en su caso proporcione "BANREGIO" al "CLIENTE", incluyendo sin limitar, aplicaciones informáticas operadas en dispositivos telefónicos móviles o cualquier otro de naturaleza análoga, siempre que el "CLIENTE" hubiere aceptado el uso de los mismos y "BANREGIO" haga de su conocimiento si dichos medios podrán emplearse de forma gratuita o con la generación de algún costo. En todos los casos anteriores, el "CLIENTE" deberá proporcionar el número de la "CUENTA" respectiva.





La "CUENTA" tendrá una fecha de corte mensual que será comunicada al "CLIENTE", a través del estado de cuenta y/o mediante el uso de los Medios Electrónicos, misma que podrá ser modificada por "BANREGIO", quién se obliga a informar al "CLIENTE" la nueva fecha de corte a través de cualquiera de los medios aludidos.

En caso de tener alguna aclaración con respecto a los movimientos detallados en el estado de cuenta, el "CLIENTE" se sujetará al proceso de aclaración previsto en este Capítulo por lo que si no lo recibe oportunamente deberá solicitarlo a "BANREGIO" para que en su caso pueda objetarlo en tiempo. Transcurrido el plazo establecido para tales efectos, y sin que se hubiere efectuado objeción alguna, los asientos que obren en la contabilidad de "BANREGIO" harán prueba a favor de éste.

**TRIGÉSIMA SEXTA.** Los términos, condiciones y/o comisiones previstos en este Contrato, podrán ser modificados en cualquier tiempo por "BANREGIO", mediante aviso por escrito al "CLIENTE" dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación deba surtir efectos, a través del estado de cuenta y/o mediante el uso de medios electrónicos. El "CLIENTE" podrá dar por terminado el presente Contrato en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones propuestas por "BANREGIO" dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la entrada en vigor de las citadas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, debiendo cubrir en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o servicio.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA.** Este Contrato tendrá una vigencia indefinida. El "CLIENTE" podrá solicitar en cualquier momento la terminación del presente Contrato por escrito, en cualquier sucursal de "BANREGIO", o bien a través de cualquier medio electrónico o automatizado que en su caso "BANREGIO" ofrezca para tales efectos, siempre que haya sido convenido previamente por las Partes. Para efectos de lo anterior, "BANREGIO" le otorgará una constancia y un folio que acredite la recepción de la solicitud de terminación, se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del "CLIENTE" que formule la solicitud de terminación respectiva, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio pactado previamente por las Partes. Hecho lo anterior, "BANREGIO" le informará al "CLIENTE" a través del mismo medio empleado por el "CLIENTE", el saldo a favor que en su caso tenga la "CUENTA" a la fecha de la solicitud de terminación. Una vez realizado el retiro del saldo a favor que en su caso tuviera el "CLIENTE", se dará por terminada la "CUENTA" en la fecha en que el "CLIENTE" lo solicite, siempre y cuando se cubran los adeudos y/o comisiones que en su caso estén pendientes de cobro a la fecha de terminación, en este caso "BANREGIO" proporcionará al "CLIENTE" un acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

En el caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto por "BANREGIO" en beneficio del "CLIENTE", y en caso de que dicho producto o servicio pueda subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, en cuyo caso "BANREGIO" informará de esta situación al "CLIENTE" a través de los medios que para tales efectos hayan acordados las Partes previamente.

Asimismo, las Partes convienen que será causa de terminación de este Contrato el incremento en las comisiones que el "CLIENTE" deba cubrir a "BANREGIO" al amparo del presente Contrato, en caso que el "CLIENTE" no esté de acuerdo con el nuevo monto de las mismas. Cuando el "CLIENTE" presente su solicitud de terminación, en términos de la presente cláusula, deberá entregar a "BANREGIO" los medios de disposición asociados a la "CUENTA" o bien una manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad indicando que no cuenta con dichos medios de disposición, en términos de la normatividad vigente, en virtud de lo anterior, el "CLIENTE" reconoce que una vez que haya realizado la entrega de los medios referidos, o bien que haya hecho entrega de la manifestación correspondiente, éste último no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha.

El "CLIENTE" tendrá la posibilidad, en un periodo de 10 (diez) Días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, para cancelarlo sin responsabilidad o cobro de comisión alguna para el mismo, siempre y cuando el "CLIENTE" no haya utilizado u operado alguno de los productos contratados con "BANREGIO" al amparo del presente instrumento.

De igual forma, el "CLIENTE" tendrá la facultad de solicitar en cualquier momento la terminación de la "CUENTA", a través de otra Institución Financiera que se denominará receptora, la cual, en caso de ser procedente, abrirá una cuenta a nombre del "CLIENTE" y comunicará a "BANREGIO" su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del "CLIENTE", a fin de que se transfieran los recursos a la Institución Financiera receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones, a más tardar al 3 (tercer) día hábil siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. La operación se dará por terminada una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la Institución de Crédito receptora. Tratándose de operaciones a plazo, la cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Cuando "BANREGIO" en su calidad de Institución Financiera receptora, ofrezca estos servicios, debe recibir por escrito en sus sucursales, las solicitudes de terminación de operaciones pasivas. Los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del solicitante para dar por terminada la relación contractual con la Institución Financiera transferente, deben ser conservados por la Institución Financiera receptora como evidencia en su expediente, en el que conste el mecanismo de verificación de identidad utilizado.

Una vez abierta la nueva cuenta y realizada la transferencia de los recursos, la Institución Financiera receptora debe entregar al "CLIENTE" el Contrato de Adhesión, carátula y estado de cuenta respectivos.



En caso que el "CLIENTE" no reconozca dicha terminación o la transferencia de recursos efectuada, la Institución Financiera receptora debe entregar los recursos con sus respectivos accesorios a la Institución Financiera transferente, dentro de un plazo máximo de tres días hábiles.

Por su parte, "BANREGIO" tendrá derecho de dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo dando aviso al "CLIENTE" mediante simple comunicación escrita dirigida a su domicilio indicado en la solicitud contenida en el anverso del presente documento, o bien a través del Medio Electrónico empleado para la contratación de la "CUENTA". El "CLIENTE" acepta, reconoce y autoriza a "BANREGIO" para que éste cancele de forma definitiva cualquier "CUENTA" que no tenga recursos y que no haya tenido algún movimiento, retiro o abono, en los 6 (seis) meses inmediatos anteriores a la fecha de cancelación, lo cual será notificado por "BANREGIO" mediante aviso por escrito en el estado de cuenta del período anterior a que se cumplan los 6 (seis) meses referidos.

Una vez que "BANREGIO" reciba del "CLIENTE" su solicitud de terminación, o bien a partir de cuándo "BANREGIO" notifique al "CLIENTE" la terminación de este Contrato, "BANREGIO" cancelará los servicios asociados que en su caso tuviere contratados, incluyendo sin limitar la domiciliación y adoptará las medidas necesarias para evitar movimientos posteriores a la terminación, cesando a partir de ese momento cualquier responsabilidad del "CLIENTE". "BANREGIO" no cobrará comisión alguna por atender la solicitud de terminación que le sea efectuada por "CLIENTE" en términos de lo establecido dentro de la presente cláusula.

En caso de terminación o rescisión de este Contrato, "BANREGIO" no estará obligado a dar cumplimiento a cualquier operación que se encuentre pendiente o que hubiera sido programada con anticipación o a prestar servicio alguno a partir de la fecha en que el Contrato se tenga por terminado, quedando el "CLIENTE" obligado a retirar cualquier saldo que exista a su favor dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que tal determinación hubiere sido notificada; transcurrido ese plazo sin que se efectúe el retiro correspondiente, el importe quedará a disposición del "CLIENTE" mediante cheque de caja en la sucursal en que hubiera abierto la "CUENTA" que funja como "eje" de este Contrato.

En caso que "BANREGIO" ofreciera el servicio de domiciliación y hubiere sido contratado por el "CLIENTE", éste podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de dicho servicio, suscribiendo el formato de cancelación que para tales efectos mantendrá "BANREGIO" a su disposición debiendo entregarlo a éste último. Lo anterior en el entendido que la mencionada cancelación se efectuará dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a partir de la fecha en que "BANREGIO" reciba la citada solicitud o en el plazo que al efecto establezca la legislación o normatividad aplicable. Asimismo, "EL CLIENTE" podrá objetar cualquier cargo realizado al amparo del servicio de domiciliación, por los medios y en los plazos a que se refiere la cláusula CUADRAGÉSIMA siguiente.

**TRIGÉSIMA OCTAVA.** El incumplimiento del "CLIENTE" a cualquiera de los términos de este Contrato, dará derecho a "BANREGIO" a su inmediata rescisión, independientemente de los daños y perjuicios que "BANREGIO" pueda reclamar; al efecto bastará que se constate el incumplimiento y que "BANREGIO" lo haga saber por escrito, incluyendo el uso de medios electrónicos, al "CLIENTE", para que proceda la rescisión inmediata de este Contrato.

**TRIGÉSIMA NOVENA.** El "CLIENTE", no podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, y este Contrato no deberá ser considerado como una cesión de derechos o licencia de uso de cualquier derecho de propiedad o derecho de comercialización cuyo titular sea "BANREGIO".

**CUADRAGÉSIMA.** Cuando el "CLIENTE" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte, o en su caso, de la realización de la operación o servicio.

La solicitud podrá presentarse ante la unidad especializada de "BANREGIO", mediante escrito que "BANREGIO" deberá acusar de recibo.

Tratándose de cantidades a cargo del "CLIENTE" que hubieren sido dispuestas por cualquiera de los medios de disposición que se mencionan en este Contrato, el "CLIENTE" tendrá derecho a no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al proceso estipulado en ésta cláusula.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, "BANREGIO" tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar a el "CLIENTE" el dictamen correspondiente, anexando copia simple de documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el "CLIENTE". En el caso de reclamaciones relativas a operaciones efectuadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

El dictamen e informe antes referido deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de "BANREGIO" facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita "BANREGIO", resulte procedente el cobro del monto respectivo, el "CLIENTE" deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de ésta cláusula.



Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere ésta cláusula, "BANREGIO" estará obligado a poner a disposición del "CLIENTE", en la sucursal en que radica la "CUENTA", o bien en la unidad especializada de "BANREGIO", el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

En caso de que "BANREGIO" no diere respuesta oportuna a la solicitud del "CLIENTE" o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, sujetándose a lo previsto en el Capítulo V de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, impondrá multa por un monto equivalente al reclamado por el "CLIENTE" en términos de ésta cláusula.

Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en ésta cláusula, "BANREGIO" no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del "CLIENTE" de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a "BANREGIO" por incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula. Sin embargo, el procedimiento establecido en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Titular presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de lo señalado en la última parte del artículo 23 (veintitrés) de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA.** En virtud de que el "CLIENTE" ha suscrito el Aviso de Privacidad correspondiente y no haberse opuesto al uso de sus Datos Personales para fines publicitarios, el "CLIENTE" autoriza expresamente a "BANREGIO" a que proporcione sus Datos Personales, generales e información y documentos que obren en el expediente de identificación del "CLIENTE", a cualquiera de las entidades o sociedades que forme parte de Grupo Financiero al cual "BANREGIO" pertenezca o llegue a pertenecer, a fin de que éstas le puedan ofrecer sus servicios al "CLIENTE", facultando a "BANREGIO" para mantener los datos y documentos que obren en el expediente de identificación del "CLIENTE" a disposición de cualquiera de las entidades o sociedades que forme parte de Grupo Financiero al cual "BANREGIO" pertenezca o llegue a pertenecer y de las entidades encargadas de su inspección y vigilancia, cuando dichas entidades la requieran. También se podrán transferir sus Datos Personales a terceras personas a efecto de que éstas le hagan llegar información promocional de los bienes y/o servicios que ofrecen. En caso de que el "CLIENTE", desee modificar las autorizaciones contenidas en este párrafo, deberá remitir a "BANREGIO", simple comunicación por escrito mediante la cual le dé a conocer su negativa o revocación de la autorización respectiva, con una anticipación de, al menos 5 (cinco) días hábiles a la fecha en que será efectiva la misma.

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.** Para todos los efectos derivados del presente Contrato, el "CLIENTE" señala como su domicilio el señalado en la "Carátula". El cambio de domicilio que el "CLIENTE" llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito a "BANREGIO" con 10 (diez) días hábiles bancarios de anticipación, en caso de no hacerlo, los avisos que realice "BANREGIO" en el último domicilio señalado, surtirán plenamente sus efectos liberando a "BANREGIO" de toda responsabilidad.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA.** En todo lo no previsto en este Contrato, se estará a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito, los usos bancarios y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

**CUADRAGÉSIMA CUARTA.** Los preceptos legales que hayan sido aludidos a lo largo del presente Contrato, estarán a disposición para consulta del "CLIENTE" en el Registro de Contratos de Adhesión que mantiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, asimismo "BANREGIO" pondrá a disposición del "CLIENTE" dichos preceptos legales para su consulta, dentro de las sucursales de "BANREGIO".

El "CLIENTE" reconoce que la contratación de cualquier producto o servicio **ADICIONAL O LIGADO** a los productos y servicios aquí contratados, podrá ser realizada por el "CLIENTE" a través de la entidad que estime conveniente, toda vez que es su derecho innegable contratar los referidos productos o servicios **ADICIONALES** a través de un tercero independiente.

**CUADRAGÉSIMA QUINTA.** Para el caso de presentarse alguna controversia entre las Partes con relación a la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las Partes se someten a las leyes y competencia de los tribunales de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, o del lugar de celebración de este Contrato, a elección de parte actora, renunciando desde ahora las Partes a cualquier fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

**CUADRAGÉSIMA SEXTA.** En cumplimiento de la regulación vigente, "BANREGIO" informa al "CLIENTE" los datos de contacto de su Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):

Domicilio: Av. Rómulo Garza No. 555, Col. Industrias del Vidrio, Código Postal 66470, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.  
Teléfono: 81 22673446 desde cualquier ciudad de la República Mexicana.

Correo electrónico: [transparencia@banregio.com](mailto:transparencia@banregio.com)

Página de internet: [banregio.com](http://banregio.com)

Facebook: [facebook.com/banregio](https://www.facebook.com/banregio)

Twitter: [@banregio](https://twitter.com/banregio)



De igual manera, hace del conocimiento del "CLIENTE" la siguiente información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Teléfono: 55 53 400 999 desde cualquier ciudad de la República Mexicana.

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Página de internet: www.gob.mx/condusef.

Las Partes manifiestan que la celebración del presente Contrato refleja su voluntad para sujetarse a las obligaciones que a cada una de ellas corresponde en virtud del presente instrumento, dicha voluntad se materializa en este acto con la firma del "CLIENTE" a través de los medios electrónicos empleados para ello. En virtud de lo anterior, el "CLIENTE" declara que conoce plenamente el contenido y alcance de los distintos preceptos legales mencionados en este Contrato, así como las obligaciones a su cargo adquiridas.

LIGA REFERIDA EN LA CLÁUSULA PRIMERA

<https://heybanco.zendesk.com/hc/es/articles/115005881203--Qu%C3%A9-caracter%C3%ADsticas-tiene-mi-cuenta->