

Términos y condiciones

CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO: [*]																																								
NÚMERO DE CLIENTE ÚNICO: [*]																																								
(1) NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: Cuenta SACBÉ																																								
TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de fondos de pago electrónico a través de una aplicación para teléfonos inteligentes y tarjetas de circuito abierto.																																								
(2) MEDIOS DE ABONO:	(3) COMISIONES RELEVANTES:																																							
<ul style="list-style-type: none"> Recepción de remesas transfronterizas. Transferencias originadas en el extranjero. Transferencias vía SPEI. CLABE [*]	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Comisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Cuenta SACBÉ</td> </tr> <tr> <td>Registro</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Comisión mensual/ anual/ por inactividad</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Saldo mínimo</td> <td>No aplica</td> </tr> <tr> <td>Recepción de remesas y transferencias del extranjero</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Recepción de transferencias vía SPEI</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Envío de transferencias vía SPEI</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Compras por Internet</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Consulta de saldo</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Retiro en establecimientos afiliados</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Compra de tiempo aire</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Pago de servicios</td> <td>En función del servicio</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Tarjeta SACBÉ</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Pesos</td> </tr> <tr> <td>Solicitud y envío de la tarjeta física</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Reposición de la tarjeta física</td> <td>\$100.00 + IVA</td> </tr> <tr> <td>Consulta de saldo en cajeros automáticos</td> <td>El banco puede cobrar algún cargo</td> </tr> <tr> <td>Retiro en cajeros automáticos</td> <td>El banco puede cobrar algún cargo</td> </tr> </tbody> </table>		Concepto	Comisión	Cuenta SACBÉ		Registro	\$0.00	Comisión mensual/ anual/ por inactividad	\$0.00	Saldo mínimo	No aplica	Recepción de remesas y transferencias del extranjero	\$0.00	Recepción de transferencias vía SPEI	\$0.00	Envío de transferencias vía SPEI	\$0.00	Compras por Internet	\$0.00	Consulta de saldo	\$0.00	Retiro en establecimientos afiliados	\$0.00	Compra de tiempo aire	\$0.00	Pago de servicios	En función del servicio	Tarjeta SACBÉ		Pesos		Solicitud y envío de la tarjeta física	\$0.00	Reposición de la tarjeta física	\$100.00 + IVA	Consulta de saldo en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo	Retiro en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo
	Concepto	Comisión																																						
	Cuenta SACBÉ																																							
	Registro	\$0.00																																						
	Comisión mensual/ anual/ por inactividad	\$0.00																																						
	Saldo mínimo	No aplica																																						
	Recepción de remesas y transferencias del extranjero	\$0.00																																						
	Recepción de transferencias vía SPEI	\$0.00																																						
	Envío de transferencias vía SPEI	\$0.00																																						
	Compras por Internet	\$0.00																																						
	Consulta de saldo	\$0.00																																						
	Retiro en establecimientos afiliados	\$0.00																																						
	Compra de tiempo aire	\$0.00																																						
	Pago de servicios	En función del servicio																																						
	Tarjeta SACBÉ																																							
Pesos																																								
Solicitud y envío de la tarjeta física	\$0.00																																							
Reposición de la tarjeta física	\$100.00 + IVA																																							
Consulta de saldo en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo																																							
Retiro en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo																																							
(4) MEDIOS DE DISPOSICIÓN	(5) LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS																																							
<ul style="list-style-type: none"> Transferencias de fondos de pago electrónico. Transferencias vía SPEI Compra de tiempo aire. Pago de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> En establecimientos de los comercios afiliados. En cajeros automáticos. 																																							
(6) ADVERTENCIAS																																								
<ul style="list-style-type: none"> Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con SACBÉ PAYMENTS DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO no se encuentran garantizados por el Gobierno Federal ni por ninguna autoridad. Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos. Existen riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude inherentes a las operaciones realizadas por medios electrónicos. 																																								
(7) SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES																																								
Seguro: <u>N/A</u> (opcional u obligatorio)	Aseguradora: <u>N/A</u>	Cláusula: <u>N/A</u>																																						
Servicio Adicional: <u>N/A</u>	Prestado por: <u>N/A</u>	Cláusula: <u>N/A</u>																																						
(8) ESTADO DE CUENTA																																								
Periodicidad: Mensual. El usuario podrá consultar el estado de cuenta de los tres periodos inmediatos anteriores. Para consultar estados de cuenta distintos, el Usuario deberá enviar una solicitud expresa ante el CAT. Disponible: Vía consulta de saldo a través de llamada telefónica al CAT y a través de la Plataforma (sin costo).																																								
(9) ACLARACIONES Y RECLAMACIONES:																																								
Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE). Correo electrónico: une@sacbepayments.com . Teléfono (Opcional): 55 6599 6025 Página de internet: https://sacbepayments.com/MX/																																								
(10) REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN NÚMERO: 16057-458-037506/01-00178-0124																																								
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 01 800 999 8080 y 55 5340 0999. Página de Internet. www.gob.mx/condusef																																								

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA/APLICACIÓN “CUENTA SACBÉ”, LA TARJETA “SACBÉ” Y EL SITIO DE INTERNET

<https://sacbepayments.com>

SACBÉ PAYMENTS DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (“SACBÉ”) te da la bienvenida a <https://sacbepayments.com/MX/> (el “Sitio”) y/o a la aplicación “Cuenta SACBÉ” (la “Plataforma”).

Términos y condiciones de uso (los “**Términos y Condiciones**”) para la prestación de los Productos y Servicios (según dicho término se define más adelante) que ofrecemos a través del Sitio y la Plataforma. Por favor, lee atentamente estos Términos de Uso, así como cualquier otro documento relacionado, mismos que comprenderán los acuerdos entre Tú y SACBÉ en la prestación de los Productos y Servicios que adelante se indican. Al acceder y/o al hacer uso de los Servicios (según dicho término se define más adelante) de SACBÉ, o cualquier otro medio electrónico que te permite usar cualquier Producto o Servicio prestado por SACBÉ, aceptas los presentes Términos y Condiciones.

Mediante estos Términos y Condiciones. Tú, el “**Usuario**”, garantizas (i) ser mayor de 18 años, (ii) contar con capacidad de goce, de ejercicio y para obligarte conforme a éstos términos y condiciones, (iii) usarás el Sitio y la Plataforma de conformidad con éstos términos y condiciones y en nombre propio; (iv) toda la información que proporciones en este Sitio y la Plataforma será veraz, precisa, completa, actualizada y no dañará derechos de terceros; y (v) todos los recursos o fondos que pretendan destinar a o utilizar a través del uso del Sitio, la Plataforma o la Tarjeta provine de fuentes lícitas y se encuentra en cumplimiento de las disposiciones aplicables de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Todos los Usuarios que intervengan en el Sitio y la Plataforma deberán adherirse a los presentes Términos y Condiciones y dicha adherencia será consentida expresa y plenamente mediante el uso del Sitio y la Plataforma y su registro como Usuario en el mismo; así como a todos los demás contratos que deban suscribir en virtud de su registro al Sitio y/o a la Plataforma y de su participación en el mismo.

Asimismo, los Usuarios, reconocen y aceptan que la adherencia a los presentes Términos y Condiciones implica también su sometimiento expreso y pleno al Aviso de Privacidad previsto en el Sitio, para efectos de participar en los Productos y Servicios que ofrece SACBÉ a través del Sitio, mismo que podrá ser consultado en: <https://sacbepayments.com/MX/>.

La adherencia a cualquier instrumento relacionado o derivado con el Sitio, la Plataforma y/o SACBÉ podrá ser establecido mediante el procedimiento de consentimiento establecido en el Sitio y/o la Plataforma, mismo que cumple con los requisitos legales aplicables y dicho consentimiento electrónico servirá para todos los efectos legales a que haya lugar como firma autógrafa y expresa y como firma autógrafa digitalizada, del consentimiento de los Usuarios y como determinante de su voluntad para someterse a los instrumentos jurídicos en cuestión.

USO DEL SITIO Y LA PLATAFORMA

FUNCIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, NOTIFICACIONES Y AVISOS AL USUARIO.

El Sitio y la Plataforma operan de dos diferentes maneras:

1. En una primera instancia, opera como una plataforma de información sobre (i) SACBÉ y (ii) los productos y servicios que prestamos. SACBÉ ofrece, única y exclusivamente como intermediario facilitador (y nunca como un Usuario), por medio del Sitio y/o la Plataforma los productos y servicios de (a) pago a través de medios electrónicos, (b) transferencias de recursos, y (iii) servicios adicionales del Sitio y/o la Plataforma, y el servicio de la Tarjeta, mediante la Tarjeta que SACBÉ provea (conjuntamente, los “**Productos y Servicios**”) al Usuario en los Estados Unidos Mexicanos, mediante el registro de los Usuarios físicamente en los comercios afiliados y la celebración de diversos contratos que conforme al registro de los Usuarios deban acordar, mismos que se realizarán única y exclusivamente con Usuarios registrados.

2. En su segunda instancia, el Sitio y la Plataforma operan mediante el registro de los Usuarios, el cual será de una cuenta por Usuario. En caso de contravenir lo anterior, SACBÉ podrá cancelar las cuentas adicionales que tenga en su favor un Usuario. Bajo este segundo funcionamiento de la Plataforma es como los Usuarios podrán acceder a los Productos y Servicios, lo cual requerirá que los Usuarios verifiquen su información mediante formatos de conocimiento del cliente

("KYC"), mismos que estarán a lo establecido en el Aviso de Privacidad y que podrán ser modificados de tiempo en tiempo conforme a los intereses de SACBÉ y/o por la legislación aplicable.

El Usuario reconoce y acepta que las notificaciones, avisos u acuerdos de cualquier tipo, incluyendo en caso de fallas en el Sitio y/o la Plataforma, actualización de datos y avisos de movimientos inusuales, que debieran hacerse por virtud de la legislación aplicable, del Sitio, de la Plataforma, de SACBÉ o de los Productos y Servicios, podrán publicarse en el Sitio, o realizarse mediante contacto telefónico al teléfono que el Usuario haya proporcionado al momento de registrarse, correo electrónico o, en su caso, por medio de su cuenta en la Plataforma, mismas que surtirán sus efectos al momento de su publicación. Los Usuarios que no deseen recibir dichas notificaciones deberán cancelar su cuenta conforme a lo previsto en el presente.

ERRORES DEL SISTEMA

SACBÉ garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, la Plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet o por cualquier otra circunstancia ajena a SACBÉ. Sin embargo, en el supuesto que la Plataforma presente fallas, SACBÉ realizará todas las acciones y medidas necesarias de conformidad con sus políticas y procedimientos internos para garantizar la continuidad de la Plataforma, así como de los Productos y Servicios, en cuyo caso hará del conocimiento del Usuario las instrucciones de continuidad del servicio para hacer uso de la Plataforma a través de uno o varios de los medios siguientes: (i) A través de la Plataforma; (ii) En la dirección de correo electrónico principal registrada por el Usuario; o (iii) A través mensajes a teléfonos móviles denominados "SMS" en el número telefónico registrado por el Usuario.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

(a) Transferencia de recursos y pagos por medios electrónicos. La Plataforma otorga a los Usuarios registrados la opción de realizar transferencias electrónicas de recursos y pagos por medios electrónicos, en moneda del curso legal en los Estados Unidos Mexicanos ("**Moneda Nacional**") a otros usuarios registrados o a cuentas bancarias autorizadas externas al Sitio y/o a la Plataforma, para lo cual, el Usuario deberá depositar, en su cuenta en la Plataforma, previa suscripción del contrato de emisión y depósito mercantil que para tal efecto presente el Sitio y/o la Plataforma, los fondos, en Moneda Nacional, suficientes para solventar dichos pagos o transferencias pretendidas desde cuentas de banco externas al Sitio, a la Plataforma y a SACBÉ o bien desde otras plataformas virtuales. Lo anterior en el entendido de que (i) que dichos depósitos o retiros serán primeramente depositados en la cuenta concentradora de SACBÉ antes de ser remitidos por este a la cuenta de banco externa del Usuario o plataformas digitales de terceros autorizados o bien mediante la emisión de los fondos de pago electrónico a favor del Usuario, así como el abono de los mismos a la cuenta de fondos de pago electrónico, conforme a la operación aplique y que (ii) dichos depósitos o retiros se verán reflejados en las respectivas cuentas, en los 3 (tres) segundos inmediatos posteriores a aquel en SACBÉ que reciba los recursos respectivos. Del mismo modo la Plataforma otorga a los Usuarios registrados la posibilidad de realizar retiros de su cuenta en la Plataforma a cuentas de banco externas a la Plataforma y a SACBÉ o bien a otras plataformas virtuales. El Usuario que decida realizar transferencias de recursos en Moneda Nacional de su cuenta en la Plataforma a otra cuenta en la Plataforma o a cuentas de banco externas o a otras plataformas virtuales deberá hacerlo con recursos propios y disponibles en su cuenta en la Plataforma, en virtud de lo cual reconoce y acepta que no es obligación ni será obligación de SACBÉ cubrir o de cualquier manera solventar dichas transferencias o pagos. Por tanto, el Usuario reconoce y acepta que, para realizar las transacciones previamente descritas, deberá otorgar su consentimiento conforme al procedimiento que establezca la Plataforma en apego a estos Términos y Condiciones y al Aviso de Privacidad, para lo cual el Sitio emitirá la orden de transacción respectiva.

El Usuario podrá consultar el saldo de y los movimientos en su cuenta de fondos de pago electrónico, su historial de transacciones en el sitio, verificar su estado de cuenta de los tres periodos inmediatos anteriores, una relación de saldos y movimientos de los seis meses inmediatos anteriores, el estado de operaciones o bien, designar beneficiarios a través de los procedimientos establecidos en el Sitio y la Plataforma. SACBÉ podrá enviar a los Usuarios su estado de cuenta a través de correo electrónico a la cuenta de correo electrónico registrada por el Usuario ante la Institución. Los Usuarios podrán consultar estados de cuenta distintos a los de los tres periodos inmediatos anteriores y distintos a los que, en su caso, SACBÉ envíe por correo electrónico. Para ello, el Usuario deberá enviar una solicitud expresa ante el Centro de Atención Telefónica (CAT) de SACBÉ, consultando el teléfono, correo electrónico y horario de atención en el Sitio, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción.

(b) Compra de Tiempo Aire y Pago de Servicios. El Usuario también podrá **comprar tiempo aire**, así como **pagar servicios**, con su Cuenta SACBÉ. El Usuario en este acto autoriza a SACBÉ a emitir los fondos de pago electrónico a su favor para así

poder abonarlos a las respectivas cuentas de los operadores de telefonía y los proveedores de servicios.

El Usuario que desee comprar tiempo aire con los recursos de su cuenta de fondos de pago electrónico denominada Cuenta SACBÉ, para un número de teléfono celular contratado con algún operador telefónico en un esquema de prepago, deberá realizar la compra de tiempo aire por montos fijos, que son definidos por los distintos operadores telefónicos. El Usuario deberá asegurarse de contar con saldo suficiente para realizar una compra de tiempo aire a través de la plataforma electrónica Cuenta SACBÉ, ya que en ningún momento podrá incurrir en sobregiros.

El uso de la plataforma SACBÉ para comprar tiempo aire no creará responsabilidad alguna en contra de SACBÉ en relación con el servicio de telefonía de prepago contratado por el Usuario con el operador telefónico.

Los operadores telefónicos disponibles para compra de tiempo aire y los montos válidos para cada uno de ellos son los siguientes:

Operador	Cobertura	Montos válidos Pesos
TELCEL	Nacional	\$10.00 - \$20.00 - \$30.00 - \$50.00 - \$80.00 \$100.00 - \$150.00 - \$200.00 - \$300.00 - \$500.00
MOVISTAR	Nacional	\$10.00 - \$20.00 - \$30.00 - \$40.00 - \$50.00 - \$60.00 - \$70.00 - \$80.00 \$100.00 - \$120.00 - \$140.00 - \$150.00 - \$200.00 - \$250.00 - \$300.00 - \$400.00 - \$500.00
AT&T / IUSACELL	Nacional	\$15.00 - \$20.00 - \$30.00 - \$50.00 - \$70.00 \$100.00 - \$120.00 - \$150.00 - \$200.00 - \$300.00 - \$500.00 - \$1,000.00
VIRGIN MOBILE	Nacional	\$20.00 - \$30.00 - \$40.00 - \$50.00 \$100.00 - \$150.00 - \$200.00 - \$300.00 - \$500.00
FREEDOMPOP	Nacional	\$30.00 - \$50.00 - \$80.00 \$100.00 - \$150.00 - \$200.00
BAIT	Nacional	\$10.00 - \$20.00 - \$30.00 - \$50.00 \$100.00 - \$150.00 - \$200.00 - \$250.00

El Usuario que desee pagar servicios con los recursos de su cuenta de fondos de pago electrónico denominada Cuenta SACBÉ, deberá seleccionar el servicio respectivo y asegurarse de contar con saldo suficiente para realizar un pago de servicios a través de la plataforma electrónica Cuenta SACBÉ, ya que en ningún momento podrá incurrir en sobregiros. El uso de la plataforma SACBÉ para pagar servicios no creará responsabilidad alguna en contra de SACBÉ en relación con los diversos servicios contratados por el Usuario con el proveedor respectivo.

Los servicios disponibles para pago, incluyendo los requerimientos establecidos por los proveedores de servicios para realizar los pagos, en su caso, se encuentran listados en el **ANEXO A**, que es parte integral de los presentes Términos y Condiciones.

(c) Uso de la Tarjeta. A través de la Plataforma, el usuario podrá solicitar una tarjeta física (la "**Tarjeta**"), identificada con 16 (dieciséis) dígitos, que estará asociada a su cuenta. La Tarjeta funge como un medio por el cual el Usuario podrá recibir recursos derivados de transferencias de dinero originadas en territorio nacional o en el extranjero en favor del Usuario, acumular saldo y disponer de los fondos, así como realizar los cargos correspondientes en la cuenta referida, mediante:

- I. El cargo de los fondos de pago electrónico por la cantidad que indique el Usuario, con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante transferencias de fondos, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Usuario o de terceros en entidades financieras que el propio Usuario especifique al efecto, o bien, que dichos montos sean entregados en efectivo, en moneda nacional, por el equivalente a tales fondos, siempre y cuando sean montos que no excedan el equivalente en moneda nacional a 10,000 UDIS mensuales tratándose de recepción de recursos y no exceda de 1,500 UDIS tratándose de entrega de recursos, o cualquier otro límite establecido de conformidad con la legislación aplicable;
- II. Transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos a la misma moneda;
- III. Pagos de cualquier tipo, mediante el uso del medio de disposición que la institución haya permitido a su Usuario utilizar; y

IV. El Usuario podrá retirar de su Tarjeta recursos por lo menos una vez al día, sin cobro de comisiones o algún otro accesorio, o bien, utilizarlos para realizar pagos de bienes y servicios en los comercios afiliados a SACBÉ o a través de un canal electrónico en moneda nacional, sin costo alguno, sin cobro de comisiones o algún otro accesorio. El referido retiro deberá ser mediante una transferencia de fondos a la cuenta que el Usuario haya designado para tales efectos en alguna Entidad Financiera facultada para recibir dichas transferencias. SACBÉ deberá permitir al Usuario que así lo solicite, retirar la totalidad de los recursos que este tenga en sus cuentas de fondos de pago electrónico en la institución de que se trate, el día hábil bancario en que la institución haya recibido dicha solicitud. La Tarjeta podrá ser utilizada para permitir al Usuario (i) adquirir bienes y servicios, (ii) consultar saldo disponible en la Plataforma, en terminales punto de venta en comercios afiliados, mediante consultas al Centro de Atención a Clientes (“**CAT**”) autorizado cuyo teléfono aparece en la Tarjeta, o bien, en cajeros automáticos; y/o (iii) efectuar retiros de efectivo del saldo de la Tarjeta en el comercio afiliado.

El Usuario podrá instruir a SACBÉ, a través de los medios electrónicos, de cómputo o telecomunicación que al efecto hayan pactado que: (i) bloqueen el procesamiento de pagos con su Tarjeta, referidos a determinados medios de acceso involucrados en dicho procesamiento, y (ii) establezcan límites máximos respecto del monto por el que podrán realizarse operaciones con dichas Tarjetas o bien, respecto de su uso exclusivo en operaciones realizadas en territorio nacional. Los bloqueos o límites a que se refiere este párrafo se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Usuario que indique lo contrario.

(d) Límites y Niveles de Cuentas. SACBÉ tiene 3 niveles de cuentas. Las cuentas, dependiendo de la suma de abonos totales, en el transcurso de un mes calendario, se clasificarán conforme a lo siguiente:

a. **Nivel 1:** La suma de abonos en dichas cuentas durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a mil unidades de inversión (“**UDIS**”).

b. **Nivel 2:** La suma de los abonos en dichas cuentas durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS.

c. **Nivel 3:** La suma de los abonos en dichas cuentas no tendrá límite, salvo que SACBÉ pacte alguno con el Usuario.

Para realizar el cálculo en UDIS de los límites señalados para cada nivel de cuenta, SACBÉ tomará el valor de dicha unidad de cuenta del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate.

Asimismo, para determinar el monto máximo de los abonos en las cuentas de los niveles 1 y 2 en el transcurso de un mes calendario, así como para determinar el saldo máximo en las cuentas de nivel 1, SACBÉ podrá no incluir los importes relativos a devoluciones por transferencias de fondos de pago electrónico y cualquier otra bonificación que SACBÉ realice por el uso o manejo de la cuenta que, en su caso, se efectúen en el período de que se trate.

Conforme a la legislación aplicable y por política interna, el monto máximo acumulable que podrán tener las cuentas ofrecidas por SACBÉ será de MXN\$200,000.00 pesos (doscientos mil pesos, moneda nacional), el cual fue determinado en conjunto por el Oficial de Cumplimiento y el responsable del área de Riesgos de la Institución.

COMISIONES

En virtud de las transacciones que pudiere o no realizar el Usuario a través del Sitio y la Plataforma conforme a los Productos y Servicios, el Usuario reconoce y acepta que SACBÉ podrá cobrar las siguientes comisiones, mismas que podrán ser modificadas en cualquier momento por SACBÉ de conformidad con la legislación aplicable:

Concepto	Monto
Cuenta SACBÉ	Pesos
Registro	\$0.00
Comisión mensual/ anual/ por inactividad	\$0.00
Saldo mínimo	No aplica
Recepción de remesas y transferencias del extranjero	\$0.00
Recepción de transferencias vía SPEI	\$0.00
Envío de transferencias vía SPEI	\$0.00
Compras por Internet	\$0.00
Consulta de saldo en la App y vía telefónica	\$0.00

Concepto	Monto
Retiro en red de establecimientos afiliados	\$0.00
Compra de tiempo aire	\$0.00
Pago de servicios	En función del servicio. Véase ANEXO A
Tarjeta SACBÉ	Pesos
Solicitud y envío de la tarjeta física	\$0.00
Reposición de la tarjeta física	\$100.00 + IVA
Consulta de saldo en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo
Retiro en cajeros automáticos	El banco puede cobrar algún cargo

REGLAS OPERACIONALES

Una vez realizadas cualesquiera transacciones de fondos de pago electrónicos referidas con anterioridad, SACBÉ deberá emitir en favor del Usuario un comprobante de la operación, el cual será enviado a través del correo electrónico proporcionado por el Usuario y/o a través de la Plataforma. Asimismo, los comercios afiliados emitirán en favor del Usuario un comprobante de cada operación que éste realice con la Tarjeta correspondiente. Por lo anterior, el Usuario expresamente acepta liberar a SACBÉ de cualquier responsabilidad derivada o relacionada con el error o negligencia realizada por el Usuario respecto de dichos depósitos, retiros o transferencias. Asimismo, el Usuario reconoce y acepta que la demora en el depósito, retiro o transferencias de recursos realizada por el Usuario no creará responsabilidad alguna en contra de SACBÉ, salvo cuando aquellas excedan de la temporalidad permitida por la legislación aplicable. Igualmente, el Usuario reconoce y acepta que todas las transacciones realizadas por su cuenta y bajo su exclusiva responsabilidad, por lo que acepta liberar a SACBÉ de cualquier responsabilidad relacionada o derivada del detrimento o pérdida patrimonial que pudiere sufrir el Usuario con motivo de su operación de la Tarjeta y/o los servicios relacionados con la Plataforma.

SACBÉ podrá establecer montos máximos y mínimos de transacción, así como el número de transacciones límite, por tanto, el Usuario deberá asegurarse de cumplir en todo momento con dichos lineamientos.

El Usuario podrá consultar el saldo de y los movimientos en su cuenta de fondos de pago electrónico, su historial de transacciones en el sitio, verificar su estado de cuenta o estado de operaciones o bien, designar beneficiarios a través de los procedimientos establecidos en el Sitio y la Plataforma. Asimismo, el Usuario podrá, mediante el uso de su Tarjeta, consultar saldo disponible en terminales punto de venta y en sistemas verificadores de precios dentro de los comercios afiliados o bien, mediante consultas al CAT autorizado cuyo teléfono aparece en la Tarjeta

RESTRICCIONES

Mediante el uso del Sitio, la Plataforma y de los Productos y Servicios, el Usuario podrá acceder a, y/o utilizar, los diversos servicios y contenidos puestos a su disposición por SACBÉ y/o sus subsidiarias y afiliadas y/o por terceros proveedores de servicios (los "**Contenidos**"). En este mismo sentido, el Usuario se obliga a utilizar el Sitio y la Plataforma, los Contenidos y los Productos y Servicios de modo que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y/o a legislación vigente en el país en que el Usuario se encuentre al usarlo, las buenas costumbres, la dignidad de las personas y los derechos de terceros.

Los Usuarios reconocen y aceptan que los Productos y Servicios y los Contenidos del Sitio se ofrecen para ser utilizados únicamente de manera personal, privada y particular por los Usuarios, por lo que no podrán de ninguna manera, copiar, modificar, dar en licencia, publicar, reproducir o utilizarlos con fines comerciales. Asimismo reconocen y aceptan que tienen prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales los Usuarios puedan beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y de los Productos y Servicios, incluyendo la propiedad intelectual registrada o no registrada, presente y futura respecto de contenido, información, imágenes, software o cualquier tipo de datos que se encuentren o relacionen con el Sitio, los Contenidos y los Productos y Servicios que sean propiedad de SACBÉ, el grupo de empresas al que pertenece o terceros. Los Usuarios, reconocen y aceptan asumir todas las consecuencias y responsabilidades que resulten del uso indebido del Sitio, de los Contenidos y de los Productos y Servicios, excluyendo y liberando a SACBÉ de cualquier tipo de responsabilidad por dichas conductas.

El Usuario reconoce, acepta y garantiza que al interactuar con y en el Sitio y la Plataforma deberá, de manera enunciativa más no limitativa:

a. Cumplir con toda la legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos y cualquier otro país por motivo de su residencia actual o futura;

b. Revisar y monitorear, a su exclusiva cuenta y responsabilidad, el balance que tenga en su cuenta;

c. Notificar a SACBÉ dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento **(i)** cualquier movimiento o transacción inusual, sospechosa o cambios inesperados en su cuenta, **(ii)** el robo, extravío u olvido de la Tarjeta y **(iii)** el uso indebido de su Tarjeta, su contraseña de Usuario o violación de seguridad de la Plataforma o su cuenta;

d. La notificación a que se refiere en el párrafo anterior deberá realizarse vía telefónica a través del CAT o mediante correo electrónico a la dirección clientes@sacbepayments.com; por lo tanto, el Usuario libera de toda responsabilidad a SACBÉ en caso de cualquier omisión o negligencia en la realización de las notificaciones a que se refiere el párrafo anterior.

Cuando SACBÉ pueda acreditar que por lo menos 2 (dos) de los elementos independientes a los que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar las operaciones como autorizadas por el Usuario estuvieron presentes al realizar la transacción, la notificación anterior será desechada de plano. Sin embargo, cuando SACBÉ no pueda comprobar la existencia de dichos elementos independientes, entonces, deberá abonarle al Usuario, en su cuenta en la Plataforma, la cantidad reportada como desconocida dentro de los 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de notificación; y

e. Evitar realizar actividades iguales, similares, derivadas o relacionadas con la **(i)** compra o venta de armas de fuego, **(ii)** lavado de dinero o financiamiento al terrorismo, **(iii)** tráfico de seres o restos humanos, **(iv)** compra o venta de piezas arqueológicas o mercancías prohibidas, **(v)** apuestas y juegos de azar o destreza, **(vi)** compra o venta de narcóticos o bienes de venta regulada, **(vii)** esquemas de piramidación conocidos como “ponzi”, y **(viii)** compra, venta o financiamiento de cualesquiera otras actividades de naturaleza ilegal o con un resultados ilegales.

f. Está sujeto a las leyes de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y manipulación e intervención indebida de medios electrónicos por lo que se obliga a no utilizar la Plataforma para dichos propósitos, e incluyendo sin limitación, a la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que se le ocasione a SACBÉ derivado de su incumplimiento con cualesquiera documentos relacionados con o derivados de su relación con SACBÉ;

g. Será el único responsable de las transacciones que realice, reconociendo que las mismas pudieran ocasionar una pérdida en su patrimonio, por lo que en ningún caso podrá exigir, reclamar o demandar a SACBÉ por las pérdidas o perjuicios que dichas transacciones le pudieran ocasionar;

h. Será el único responsable de cubrir los impuestos, contribuciones o derechos que resulten de los ingresos que genere cualesquiera transacciones realizadas a través del Sitio y la Plataforma; y

i. La apertura de su cuenta deberá cumplir con la legislación aplicable a su país de residencia, ciudadanía o cualquiera otra.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y VALIDACIÓN DE DATOS

El Usuario reconoce, acepta y entiende que las operaciones realizadas a través de la plataforma electrónica identificada como Cuenta SACBÉ se realizan en **tiempo real** y, por lo tanto, no pueden ser canceladas en ninguna circunstancia. Lo anterior aplica, de manera enunciativa más no limitativa, a la disposición de efectivo, el envío de transferencias SPEI, la compra de tiempo aire y el pago de servicios. Asimismo, el Usuario reconoce, acepta y entiende que la veracidad y exactitud de la información que el Usuario introduce en la plataforma de la Cuenta SACBÉ para ejecutar las operaciones es su entera responsabilidad, por lo que SACBÉ no validará ni verificará los datos proporcionados. Lo anterior incluye, de manera enunciativa más no limitativa, números telefónicos, números de cuenta y números de contratos de servicios, entre otros.

RIESGOS Y RESPONSABILIDADES

El Usuario reconoce, entiende y acepta que al interactuar con y en el Sitio y la Plataforma deberá, de manera enunciativa

más no limitativa:

- a. Los fondos de pago electrónico no son moneda de curso legal, sino que únicamente están referidos a Moneda Nacional, en ese sentido, no están respaldados por ningún gobierno (únicamente la moneda a la cual están referidos) y las Cuentas no están aseguradas por ningún tipo de seguro de depósito a nivel local ni federal.
- b. El régimen legal de los fondos de pago electrónico puede ser modificado de tiempo en tiempo, por lo que están sujetos a cambios legislativos, políticos y/o regulatorios a nivel estatal, federal e internacional que pudieran afectar su uso.
- c. Las operaciones con fondos de pago electrónico pueden llegar a ser irreversibles y por lo tanto pueden llegar a ocasionar pérdidas por concepto de operaciones accidentales (realizadas por un error de hecho a cargo del Usuario), mismas que podrán no ser recuperables.
- d. Por su propia naturaleza, el uso de fondos de pago electrónico implica que el Cliente pudiera no lograr disponer de éstos inmediatamente con motivo de fallas tecnológicas experimentadas por SACBÉ o cualquiera de sus proveedores tanto no relacionados como relacionados
- e. El uso de fondos de pago electrónico pudiese llevar a generar, por su propia naturaleza, un aumento en el riesgo de ataque cibernético, o fraudes:

Riesgos de Ciberseguridad	Prevención
Ingeniería Social. Acto de manipular a una persona a través de técnicas psicológicas y habilidades sociales para obtener información de interés del atacante.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No brinde información personal ni datos confidenciales por ningún medio (teléfono, email, mensaje de texto, etc.)
Phishing. Tipo de fraude que consiste en el envío de correos electrónicos que simulan ser de empresas importantes con el fin de cometer delitos como robo de identidad, extracción de dinero, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca de “clic” en ligas de correos no solicitados, especialmente aquellos que le piden información personal. ✓ Verifique archivos adjuntos, no descargarlos si se desconoce su contenido, aunque provengan de un contacto conocido. ✓ Escriba la dirección en su navegador de Internet en lugar de hacer clic en los enlaces proporcionados en correos electrónicos.
Vishing. Fraude que consiste en la suplantación de llamadas telefónicas, con el objetivo de conseguir los datos personales o confidenciales de una persona.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No proporcione ningún tipo de información personal, confidencial o bancaria a través del teléfono, ante cualquier sospecha de que puede ser un fraude lo mejor es finalizar la llamada.
Software Malicioso. Programa informático diseñado para infectar de diferentes maneras un equipo de cómputo con el objetivo de robar la información y en el peor de los casos borrarla.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instale y asegúrese de mantener actualizado el siguiente software en su equipo de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> •Anti-virus. Detecta archivos y correos contaminados con virus, gusanos y troyanos. •Firewall. Ayuda a evitar que extraños entren a su equipo y depositen archivos o roben información del mismo. •Anti-espía (antispysware). Estos programas detectan y evita la instalación de software de monitoreo de la actividad de la computadora.
Uso inadecuado de Internet. Puede traer daños como robo de información, suplantación de identidad y apropiación indebida de datos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No realice operaciones bancarias en computadoras públicas (café Internet, salas VIP, hoteles, restaurantes, etc.). ✓ Descargue las APPs únicamente de las tiendas de aplicaciones oficiales Play Store (Android) y App Store (iOS). ✓ Navegue por sitios web seguros (https). ✓ Escriba la dirección URL en el navegador para entrar a cualquier página de internet. ✓ Genere contraseñas difíciles de adivinar, utilizando combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales. ✓ Utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice. ✓ Mantenga actualizado su sistema operativo, así como su navegador de Internet (Firefox, Internet Explorer, Safari, etc.).

Riesgos asociados al medio de disposición (Tarjeta)	Prevención
Uso indebido del medio de disposición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Tarjeta y su correspondiente contraseña son de USO PERSONAL. No los preste a terceras personas y de esta forma evitará riesgos innecesarios. ✓ No facilite el número de sus tarjetas, fecha de expiración, código de seguridad o contraseñas en sitios de Internet NO SEGUROS, verifique que al introducir estos datos se encuentre el sitio en una conexión segura (https). ✓ Cambie todas sus contraseñas regularmente (se aconseja por lo menos cada dos meses). Diseñe sus contraseñas difíciles de adivinar, utilizando combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales. No utilice datos que resulten fáciles de adivinar por un tercero, como nombres de familiares, fechas de nacimiento, RFC, etc. ✓ Evite almacenar información de su usuario y contraseñas en los dispositivos con los que accede al portal. Nunca lleve consigo sus claves de acceso o contraseñas; memorícelas o manténgalas en un lugar seguro. Le recomendamos utilizar claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que use ✓ Evite el descuido físico de dónde y en qué condiciones utiliza sus medios de pago. Evite utilizar sus medios de pago en lugares de dudosa reputación o que no estén debidamente establecidos
Uso indebido en cajeros automáticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al utilizar cajeros automáticos, cubra con su cuerpo la pantalla al momento de ingresar sus Claves de Acceso y no acepte ayuda de desconocidos.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN, DEL SITIO Y LA PLATAFORMA, DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y DE LOS CONTENIDOS

La información contenida en el Sitio y la Plataforma ha sido incluida y elaborada por SACBÉ y/o sus afiliadas, subsidiarias o prestadores de servicios, con base en la información que se ha visto reflejada por la interacción de los Usuarios en el sitio y demás fuentes consideradas fidedignas, cuyo propósito es única y exclusivamente el de informar a los Usuarios y por lo tanto no implica ni representa una garantía sobre la información presentada. La información, estimaciones, proyecciones y opiniones que pudieren ser incluidas en el Sitio y la Plataforma como parte de los Productos y Servicios podrán modificarse de acuerdo con la información que para tal efecto recabe SACBÉ, mismas que podrán variar con base en factores comerciales, políticos, económicos y sociales ligados o no con los Usuarios y en general con los mercados financieros, tanto nacionales como extranjeros. Nada de la información contenida en el Sitio y la Plataforma deberá ser considerada como absoluta ni fija, así mismo, dicha información no representa sugerencias o recomendaciones de manejo por parte de SACBÉ, sus afiliadas o subsidiarias, ni de sus funcionarios, representantes legales y/o empleados. Por lo tanto, la responsabilidad sobre la utilización de dicha información recae única y exclusivamente en el Usuario quién será el único y final responsable de determinar si una Tarjeta producto, plan, portafolio, o servicio es apropiado para él, basándose en sus objetivos y situación financiera personal.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Ni SACBÉ, sus subsidiarias y/o afiliadas, ni sus proveedores, socios comerciales o prestadores de servicios serán responsables de cualquier daño, perjuicio o pérdida que sufra el Usuario a consecuencia de demoras, inexactitudes,

errores u omisiones de cualquier índole, cambios o mejoras que se realicen periódicamente al Sitio y la Plataforma, y/o a los Productos y Servicios, de los resultados obtenidos por la utilización de la información contenida en el Sitio y la Plataforma, o por su participación en el Sitio y la Plataforma y/o los Productos y Servicios.

SACBÉ no garantiza ni respalda la veracidad, precisión o confiabilidad de cualquier información, contenido o publicidad contenidos en, distribuidos a través de, enlazados, grabados o consultados a través del Sitio y la Plataforma y de los Productos y Servicios o de los Contenidos, ni la calidad, rendimiento, defecto, falla, o demora de cualquier producto, información u otros materiales exhibidos, adquiridos u obtenidos por el Usuario como resultado de cualquier publicidad o cualquier información u oferta contenidos en, o que tengan relación con los Contenidos, el Sitio y la Plataforma y/o los Productos y Servicios.

SACBÉ no asume obligación ninguna de garantizar rendimientos y/o utilidades y/o recuperación de la inversión, ni de ser responsable de los daños, perjuicios y/o pérdidas que el Usuario pueda sufrir como consecuencia de las operaciones concertadas a través del Sitio y la Plataforma y/o de los Productos y Servicios, de conformidad con sus respectivos contratos y en términos de la legislación vigente.

El Usuario reconoce que sus interacciones en y con el Sitio y la Plataforma y los Productos y Servicios y/o SACBÉ las hará con pleno conocimiento de los riesgos que implican las operaciones en las que participa y que las mismas se realizan sin haber obtenido asesoría alguna de SACBÉ respecto de cada operación. El Usuario libera, de manera absoluta y sin limitación alguna, a SACBÉ de toda responsabilidad que pudiere derivar de los resultados que tengan las transacciones en las que el Usuario hubiere participado por medio del Sitio y la Plataforma y de los Productos y Servicios. Asimismo, los Usuarios liberan a SACBÉ, de la manera más amplia como en derecho proceda, por la infección u afectación de los Usuarios por virus de computadora y similares o falla de sistema o línea que surjan de su interacción con el Sitio y la Plataforma, los Productos y Servicios y/o de los sitios de los Prestadores de Servicios que intervengan en el Sitio y la Plataforma, los Productos y Servicios y los Contenidos.

DISPONIBILIDAD DEL SITIO Y LA PLATAFORMA Y/O DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Sitio y la Plataforma deberá estar disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, salvo por los periodos de mantenimiento que establezca SACBÉ conforme a sus necesidades y las del Sitio y la Plataforma y/o los Productos y Servicios y con excepción de aquellos días que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros ("**CONDUSEF**") y cualesquiera otra autoridad competente al respecto. No obstante lo anterior, SACBÉ no garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación del Sitio y la Plataforma, de los Productos y Servicios y de los Contenidos, ni la utilidad y/o rendimiento de los Productos y Servicios o los Contenidos en relación con actividad específica alguna. El Usuario libera a SACBÉ de cualquier responsabilidad que, por cualquier daño, perjuicio o pérdida de cualquier naturaleza, pudiera surgir debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación de SACBÉ, del Sitio y la Plataforma, de los Productos y Servicios y/o de los Contenidos. Sin embargo, cuando el Sitio y la Plataforma se encontrare en falla o su funcionamiento interrumpido por un periodo que exceda de 24 (veinticuatro) horas continuas, SACBÉ se obliga a hacer el aviso oportuno a las autoridades competentes, incluyendo el aviso incluido en el Artículo 3 de las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.

Por lo anterior y de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y del Aviso de Privacidad, SACBÉ se reserva el derecho de:

- a. Suspender la cuenta del Usuario y bloquear o detener cualquier transacción, incluyendo la cancelación o suspensión de la misma, cuando razonablemente lo decida SACBÉ, por mandato de ley o disposición legal aplicable o por recomendación de alguna autoridad competente;
- b. Informar a cualesquiera autoridades competentes sobre cualesquiera irregularidades que hubiere encontrado respecto de cualquier transacción o cualquier Usuario y llevar a cabo cualesquiera acciones necesarias para corregir dichas irregularidades;
- c. Realizar investigaciones, directamente o a través de terceros que estime necesarios para validar y verificar la información proporcionada por el Usuario;
- d. Hacer todo lo posible por revertir o cancelar las transacciones del Usuario a solicitud de las instituciones financieras utilizadas por el Usuario, para lo cual, el Usuario reconoce y acepta obligarse a cooperar con SACBÉ y con la institución

financiera en cuestión para resolver la situación que dio origen a la reversión o cancelación, o bien, intento de los mismos, de la transacción; y

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

PRESTADORES DE SERVICIOS

Respecto de los servicios y contenidos que presten los comercios afiliados y/o prestadores de servicios (los “**Prestadores de Servicios**”) de SACBÉ, dentro, mediante o como parte del Sitio y la Plataforma, de los Productos y Servicios, de los Contenidos, o en los comercios afiliados, el Usuario reconoce y acepta que la función de SACBÉ se limita exclusivamente y para conveniencia del Usuario, a: (i) informar al Usuario la existencia de dichos productos y/o servicios; y (ii) proporcionar un medio para poner en contacto al Usuario con otros Usuarios.

SACBÉ no es ni podrá ser considerado como proveedor de los bienes y/o servicios que se ofrecen en el Sitio y la Plataforma o en los comercios afiliados, toda vez que actúa única y exclusivamente como intermediario facilitador del Sitio y la Plataforma. La inclusión de los Productos y Servicios y/o Contenidos no implica la aprobación, respaldo, patrocinio, recomendación o garantía, por parte de SACBÉ o cualquiera de sus Prestadores de Servicios, de los servicios y bienes que se comercializan en los mismos ni del contenido de dichas páginas. No existe ningún tipo de relación laboral entre SACBÉ y dichos Prestadores de Servicios. Toda asesoría, consejo, declaración, información y contenido del Sitio y la Plataforma o de las páginas de los Prestadores de Servicios enlazadas o dentro del Sitio y/o respecto de los Productos y Servicios representan las opiniones y juicios de dicho Prestador de Servicios, consecuentemente, SACBÉ no será responsable de ningún daño, perjuicio o pérdida que sufra el Usuario a consecuencia de los mismos, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, los daños causados por pérdidas económicas o pérdidas de datos o programas. SACBÉ no garantiza ni asume responsabilidad alguna por los daños, perjuicios y/o pérdidas de cualquier clase que pudieran causarse por el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, mantenimiento del Sitio y la Plataforma, información, datos, archivos, obligaciones, ofertas, productos y cualquier clase de material existente en el Sitio y sus sitios enlazados.

Por consiguiente, el Usuario debe extremar prudencia en la valoración y utilización de los Productos y Servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material de terceros existente en los sitios de los Prestadores de Servicios enlazados.

ROBO, EXTRAVÍO DE TARJETA, FRAUDE Y RIESGO CIBERNÉTICO

El Usuario podrá, en cualquier día natural, informar a SACBÉ a través del CAT del robo o extravío de la Tarjeta o de reclamaciones por cargos a dichas cuentas que no reconozca como propios el Usuario. SACBÉ en ningún caso requerirá al Usuario la realización de ningún trámite adicional a la presentación de dicho aviso.

A partir de la presentación del aviso al que se refiere el párrafo anterior, el Usuario no será responsable de los cargos a dicha cuenta que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta. Asimismo, SACBÉ tendrá derecho a exigir el pago de los cargos a dicha cuenta si se comprueba que hayan sido autorizados previamente por el Usuario, sujeto a lo previsto en la siguiente Cláusula.

Al recibir algún aviso de los anteriormente referidos, SACBÉ proporcionará al Usuario un número de referencia del aviso correspondiente, así como la fecha y la hora en que este se recibió. Dicha información se entregará en el momento en que el Usuario haya presentado el aviso correspondiente, o bien, dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la presentación del aviso. SACBÉ conservará evidencia de la información que se le proporcione al Usuario.

Además del número de referencia al que se refiere el párrafo anterior, SACBÉ pondrá a disposición del Usuario, a través de correo electrónico, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en la que se haya recibido el aviso correspondiente, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de SACBÉ facultado para ello que contenga, por lo menos, la información siguiente:

I. Evidencia de los elementos de autenticación utilizados, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.

II. Hora en la que se realizó la operación.

III. Nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación.

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

SACBÉ proporcionará al Usuario de manera gratuita a través del Sitio la información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios contratados.

El Usuario reconoce que, con el uso de la Plataforma y el Sitio, así como con el uso de los Productos y Servicios, que está sujeto a riesgos de mercado, de liquidez, tecnológicos, operativos, de ciberseguridad y legales y consiente en que SACBÉ no será responsable de forma alguna por la actualización de estos.

Algunos de los riesgos a los que el Usuario está sujeto en el uso de los Productos y Servicios son: (i) los fondos de pago electrónico no son moneda de curso legal, sino que únicamente están referidos a Moneda Nacional, en ese sentido, no están respaldados por ningún gobierno (únicamente la moneda a la cual están referidos) y las Cuentas no están aseguradas por ningún tipo de seguro de depósito a nivel local ni federal. (ii) El régimen legal de los fondos de pago electrónico puede ser modificado de tiempo en tiempo, por lo que están sujetos a cambios legislativos, políticos y/o regulatorios a nivel estatal, federal e internacional que pudieran afectar su uso. (iii) Las operaciones con fondos de pago electrónico pueden llegar a ser irreversibles y por lo tanto pueden llegar a ocasionar pérdidas por concepto de fraudes u operaciones accidentales (realizadas por un error de hecho a cargo del Usuario), mismas que podrán no ser recuperables. (iv) El uso de fondos de pago electrónico pudiese llevar a generar, por su propia naturaleza, un aumento en el riesgo de ataque cibernético, o fraudes. (v) Por su propia naturaleza, el uso de fondos de pago electrónico implica que el Cliente pudiera no lograr disponer de éstos inmediatamente con motivo de fallas tecnológicas experimentadas por SACBÉ o cualquiera de sus proveedores.

ABONOS REALIZADOS A CUENTAS POR AVISO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETA U OBJECCIÓN DE CARGOS

SACBÉ deberá abonar, a más tardar el segundo día hábil bancario contado a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que:

I. La institución no compruebe al Usuario mediante el dictamen a que se refiere la Cláusula anterior, que los cargos reclamados derivan de operaciones en las que, para su realización, requieran al Usuario utilizar, al menos, dos elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el mismo. Los dos elementos deberán pertenecer a alguna de las siguientes categorías:

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

b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Usuario, incluyendo la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares que el Banco de México determine en la regulación correspondiente, así como la obtenida por dispositivos generadores de información dinámica que SACBÉ proporcione al Usuario. Lo anterior, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación, alteración o utilización en más de una ocasión.

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

Se exceptúan de lo previsto en esta Cláusula, aquellos cargos que hubieren sido producto de una falla operativa imputable a SACBÉ que reciba el aviso correspondiente o, tratándose de cargos realizados hacia otra institución de fondos de pago electrónico o entidad financiera, a la institución de fondos de pago electrónico o entidad financiera adquirente.

II. Tratándose de avisos de robo o extravío, dichos cargos no sean reconocidos por el Usuario y correspondan a

operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso y que no se hayan autenticado utilizando los dos factores establecidos anteriormente, o

III. Tratándose de reclamaciones por cargos no reconocidos, el aviso se realiza dentro de los 90 (noventa) días hábiles posteriores a la fecha en que se hubiere realizado el cargo no reconocido.

En ningún caso, SACBÉ podrá requerir al Usuario que realice trámite adicional a la presentación del aviso previsto en la Cláusula Décima Cuarta para realizar los abonos respectivos.

En caso de que SACBÉ compruebe lo previsto en la fracción I de la Cláusula anterior dentro de un plazo posterior a los 2 (dos) días hábiles bancarios mencionados, podrá revertir el abono que hubiere realizado a la cuenta del Usuario respectivo.

INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS Y TERMINACIÓN DE SU RELACIÓN CON SACBÉ – CIERRE DE CUENTAS

El Usuario reconoce y acepta que las claves de usuario, números de identificación personal y, en su caso, las contraseñas de acceso al Sitio y la Plataforma y a los Contenidos del Sitio y la Plataforma y de los Productos y Servicios, son personales, confidenciales e intransferibles por lo que, en todo momento, la custodia y el uso de dicha información será de la exclusiva responsabilidad del Usuario.

En caso de que alguno de los Usuarios se encontrare en el supuesto de que su cuenta hubiera sido accedida por un tercero sin su consentimiento o, robo o extravío de su Tarjeta, el Usuario deberá, a su propia cuenta y responsabilidad, dar aviso a SACBÉ conforme al procedimiento previamente descrito.

El Usuario tiene derecho a cerrar su cuenta en cualquier momento y sin condición alguna, así como redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda. SACBÉ no podrá condicionar el cierre de cuenta que instruya el Usuario a que este informe o justifique los motivos de dicho cierre.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier Usuario podrá dar su cuenta de baja mediante el procedimiento que indique el Sitio o la Plataforma, cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos: (i) que el Usuario se encuentre libre de cualquier transacción pendiente y no desee mantener su cuenta, (ii) que el Usuario incumpla con cualquier instrumento legal aplicable a los Usuarios, a discreción de SACBÉ, (iii) que exista sospecha de que alguna de las actividades en las que participa el Usuario tenga relación o esté involucrada con actividades ilegales, a discreción de SACBÉ, y (iv) que el Usuario incurra en faltas a la moral de cualquier tipo y en cualquier contexto, a discreción de SACBÉ. Para el supuesto (i) anterior, SACBÉ deberá emitir un número de referencia respecto de la solicitud de terminación del Usuario, mediante la cual tanto el Usuario como SACBÉ evidencian dicha solicitud.

Cuando SACBÉ reciba alguna solicitud de cierre, proporcionará al Usuario a través de correo electrónico un número de referencia de dicha solicitud con la fecha y hora en que esta se recibió, así como la información relativa a los saldos de su cuenta. Dicha información se entregará en el momento en que el Usuario haya presentado la solicitud correspondiente, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que hayan presentado la solicitud. SACBÉ conservará evidencia de la información que hayan proporcionado a sus Usuarios en términos de dicha solicitud.

A partir de la solicitud de cierre:

- i. SACBÉ procederá a cancelar la Tarjeta vinculada a la cuenta, en la fecha de presentación de la solicitud; ii. El Usuario deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que la Tarjeta fue destruida y que no cuenta con ella, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha SACBÉ rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de la cuenta. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados con fecha previa, pero no reflejados; y
- iii. SACBÉ cancelará, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.

El cierre a que se refiere esta Cláusula surtirá efectos al cierre del día hábil bancario en que SACBÉ reciba del Usuario la solicitud correspondiente. Una vez que surta efectos el cierre referido, SACBÉ se abstendrá de realizar cargos en la cuenta de que se trate y pondrá a disposición del Usuario la totalidad del saldo que mantenga en la citada cuenta, a más tardar al cierre del día hábil bancario de la presentación de la respectiva solicitud.

SACBÉ se reserva el derecho, a su propio juicio y consideración, de negar el acceso al Sitio o a los Productos y Servicios a cualquier Usuario o persona, en cualquier momento y por cualquier causa, incluyendo, pero no limitado a la violación de los presentes Términos y Condiciones.

Cuando se actualizarán cualquiera de las causales de terminación anteriores, SACBÉ deberá, sin perjuicio de sus demás obligaciones bajo la legislación aplicable y éstos Términos y Condiciones, hacer el cierre de la cuenta del Usuario en la Plataforma a más tardar 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la actualización de cualquiera de los supuestos anteriores y dentro del mismo plazo remitir a las cuentas bancarias del Usuario, ajenas a la Plataforma, las cantidades que obraren en la cuenta del Usuario, en la Moneda Nacional.

Todas las terminaciones de cuentas de Usuarios a las que se hace referencia en estos Términos y Condiciones no afectarán el derecho de SACBÉ de recibir y/o reclamar las comisiones a las que tuviere derecho.

SACBÉ se obliga a tratar la información personal de los Usuarios como Datos Personales, como dicho término se encuentra definido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, de conformidad con el Aviso de Privacidad, mismo que podrá ser consultado en: <https://sacbepayments.com/MX/>.

SACBÉ se abstendrá de utilizar con fines mercadotécnicos o publicitarios la información del Usuario en caso de estar inscrito en el Registro Público de Usuarios (“REUS”), a menos que el Usuario le haya autorizado su publicación para tales efectos con posterioridad a su inscripción en el REUS.

SACBÉ proporcionará al Usuario de manera gratuita a través del Sitio y la Plataforma la información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios contratados.

En caso de controversias respecto de la fecha de cierre de la cuenta, esta será la establecida por el Usuario, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita por la cual SACBÉ pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción del Usuario respecto del cierre de su cuenta el Usuario deberá producir la evidencia de la solicitud de cierre.

De conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, los montos de las cuentas que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará SACBÉ para tales efectos. SACBÉ dará aviso al Usuario de esta situación con 90 (noventa) días naturales de anticipación por medio de teléfono y/o correo electrónico. Los movimientos relacionados con el cobro de comisiones que haga SACBÉ no serán considerados movimientos para efectos de esta cláusula. Para más información, consultar la cláusula DÉCIMA PRIMERA – Fondos No Reclamados en el Contrato de Adhesión de SACBÉ.

RESPONSABILIDAD DEL USUARIO E INDEMNIZACIÓN

No obstante cualquier disposición en contrario incluida en el presente, el Usuario adquiere todas las responsabilidades directas y derivadas que resulten de su interacción y participación con y en el Sitio y/o los Productos y Servicios, para lo cual el Usuario se obliga a defender, indemnizar, excluir de responsabilidad y sacar en paz a SACBÉ y a sus proveedores, funcionarios, directores, empleados y contratistas, de cualquier acción, demanda, reclamación, daños, perjuicios, multas, sanciones, costos y gastos, de cualquier naturaleza o tipo, incluyendo pero no limitado a honorarios razonables legales y contables, que ejercite un tercero en contra del Usuario con motivo de cualquier acción, inacción, omisión o negligencia de cualquier tipo o naturaleza.

De conformidad con lo establecido en el presente, el Usuario no podrá argumentar su desconocimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como tampoco de ninguna otra disposición legal o contractual que resulte o derive del Sitio y la Plataforma y/o de los Productos y Servicios.

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES – CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El Centro de Atención Telefónica (CAT) brindará el servicio de soporte relacionado con la cuenta de fondos de pago electrónico y demás productos que ofrece SACBÉ.

El servicio del CAT atenderá llamadas de lunes a domingo, de las 8:00 a las 21:00 horas del día, los 365 días del año.

Las llamadas recibidas serán grabadas y conservadas para fines de aclaraciones y aseguramiento de la calidad del servicio.

Los servicios que atenderá el centro de atención telefónica son los siguientes:

a) Respetto de la Tarjeta SACBÉ:

- a. Afiliaciones a nuevos Usuarios
- b. Depósitos de giros pendientes
- c. Consulta de saldos
- d. Estados de movimientos
- e. Reposición de tarjeta
- f. Cancelación de tarjeta
- g. Atención a Usuarios
- h. Soporte técnico a Usuarios

b) Respetto de la Cuenta SACBÉ:

- a. Cuenta de remesas
- b. Cuenta universal
- c. Pre-registro de Usuarios
- d. Desbloqueo de Usuarios
- e. Solicitud de dinero a remitente
- f. Cobro de envíos
- g. Afiliación al servicio
- h. Transferencia a cuentas
- i. Transferencia a cuentas de otros bancos
- j. Compra de tiempo aire
- k. Pago de servicios
- l. Solicitud de tarjeta física
- m. Soporte técnico relacionado con las cuentas
- n. Ayuda y soporte a Usuarios
- o. Soporte página web
- p. Ubicación de comercios relacionados
- q. Donde recoger tarjeta física
- r. Cargos no reconocidos
- s. Comprobantes de pago

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El Usuario y SACBÉ, se someten expresamente a la legislación federal aplicable de México y a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, para la interpretación, ejecución y controversias derivadas de los presentes Términos y Condiciones, para lo cual expresamente renuncian al fuero que por motivo de su domicilio presente o futuro les pudiese corresponder.

MISCELÁNEA

SACBÉ se reserva el derecho a realizar cualquier modificación al presente, en cualquier momento, de manera unilateral y sin aviso previo o posterior de los mismos al Usuario. La continuidad en el uso del Sitio y la Plataforma tras la modificación del presente se entenderá como una aceptación expresa y plena de los mismos, por parte del Usuario.

De conformidad con el artículo 11 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, SACBÉ está obligada a integrar un expediente por cada Usuario al momento de la celebración del presente contrato, con el objeto de identificarlos plenamente.

Para integrar el expediente a que se refiere el párrafo anterior, SACBÉ obtendrá del Usuario la geolocalización del dispositivo móvil desde el cual está abriendo su cuenta o celebrando el contrato, en su caso.

Con independencia de lo señalado en el párrafo anterior, SACBÉ deberá requerir y obtener para integrar el expediente a que se refiere el artículo 11 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

AVISO LEGAL

Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuario que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las Instituciones de Tecnología Financiera o por algún Usuario frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

ANEXO A. PAGO DE SERVICIOS. LISTADO DE SERVICIOS DISPONIBLES Y COMISIONES APLICABLES

SERVICIO	COMISIÓN (incluye IVA) Pesos	REQUERIMIENTOS PARA EL PAGO (Establecidos por el proveedor de servicios)
AGUA		
AGUAKAN (Quintana Roo) \$10.00 Recibos vigentes / Pagos totales		
AMD (Aguas de Durango)	\$8.00	Recibos vigentes / Pagos totales
AyDM (Monterrey)	\$10.00	Recibos vigentes / Pagos totales
CEA (Querétaro)	\$6.50	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales
CESPE (Ensenada)	\$9.00	Recibos vigentes / Pagos totales
CESPT (Tijuana)	\$10.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales
CMAPAS (Salamanca)	\$7.00	Recibos vigentes / Pagos totales
INTERAPAS (San Luis Potosí)	\$8.00	Recibos vigentes / Pagos totales
JAPAY (Agua de Mérida)	\$2.00	Recibos vigentes / Pagos totales
JMAS (Chihuahua)	\$8.00	Recibos vigentes / Pagos totales
JUMAPA (Celaya)	\$6.00	Recibos vigentes / Pagos totales
SACMEX (Gobierno CDMX)	N/A	Recibos vigentes / Pagos totales
SIAPA (Guadalajara)	\$9.00	Recibos vigentes / Pagos totales
SIDEAPA (Gómez Palacio)	\$9.00	Recibos vigentes / Pagos totales
SOAPAP (Puebla)	\$7.00	Recibos vigentes / Pagos totales
VEOLIA (Agua de Aguascalientes)	\$10.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales
ENERGÍA ELÉCTRICA		
CFE \$10.00 Recibos vigentes y Monto Total de Consulta en Referencias vencidas / Pagos totales		
GAS		
GAS NATURAL DEL NOROESTE \$10.00 Recibos vigentes / Pagos totales		
INTERNET		
BLUE TELECOM \$7.50 Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales		
ON (DISH)	\$10.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
WIZZ (IZZI)	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
STAR GO	\$8.00	Recibos vigentes / Pagos totales
HUGHES NET	\$10.00	Recibos vigentes / Pagos totales
PAGOS		
ARCUSPAY \$10.00 Monto mínimo = \$100.00 / Monto máximo = \$2,000.00		
PEAJE		
TELEVIA N/A		Montos fijos de \$100.00 - \$200.00 - \$300.00 - \$500.00 TELEVIA cobra una comisión de \$10.00 pesos, que se descuenta del monto
TELECOMUNICACIONES		
AXTEL \$7.00 Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales		
MAXCOM	\$7.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
TELMEX	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
TELNOR	\$6.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales

SERVICIO	COMISIÓN (incluye IVA) Pesos	REQUERIMIENTOS PARA EL PAGO (Establecidos por el proveedor de servicios)
TELEFONÍA CELULAR POSTPAGO		
AT&T / IUSACELL \$10.00 Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales		
MOVISTAR	\$5.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
TELEVISIÓN DE PAGA		
DISH \$10.00 Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales		
IZZI TELECOM	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
MEGACABLE	\$10.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
NETTV	\$10.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
SKY	\$7.50	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
STAR TV	\$8.00	Recibos vigentes / Pagos totales
TOTALPLAY	N/A	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
VeTV	\$7.50	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
VENTAS POR CATÁLOGO		
AVON N/A Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales		
ILUSIÓN	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
L´BEL	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales
NATURA	\$8.00	Recibos vigentes y vencidos / Pagos totales y parciales