



## ÍNDICE

<b>DECLARACIONES Y CLÁUSULAS</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO PRELIMINAR</b> DE LA NORMATIVA DEL CONTRATO	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I</b> NIVELES TRANSACCIONALES DE LAS CUENTAS (Cuenta Nivel 2, Cuenta Nivel 3 y Cuenta Nivel 4)	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b> DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A LA VISTA Y DE LA APERTURA DE CUENTAS (Cuenta Hey Plus, Cuenta Hey, Cuenta Hey Smart, Cuenta Hey SmartX, Ahorro Hey Negocios B, Ahorro Hey Negocios, Cuenta Hey Negocios B y Cuenta Hey Negocios)	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO III</b> DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARJETAS DE DÉBITO Y MEDIOS DE ACCESO O DISPOSICIÓN	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO IV</b> DISPOSICIONES APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO V</b> DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS CUENTAS NIVEL 3 Y 4 Y DEL MEDIO DE CONTRATACIÓN DE LA CUENTA NIVEL 4	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO VI</b> DE LOS PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO (INVERSIÓN HEY)	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO VII</b> DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS DE TÍTULOS EN ADMINISTRACIÓN	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO VIII</b> DE LOS REPORTOS	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IX</b> DE LA COMISIÓN MERCANTIL	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO X</b> DE LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO XI</b> DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS CUENTAS APERTURADAS POR MENORES DE EDAD	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO XII</b> DISPOSICIONES COMUNES APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS	<b>42</b>



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

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

Página de internet: <https://banco.hey.inc/>

**CONTRATO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS BANCARIOS MÚLTIPLES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA PERSONA QUE APARECE COMO SOLICITANTE CUYOS DATOS QUEDARON REGISTRADOS DE FORMA FÍSICA O ELECTRÓNICA AL MOMENTO DE LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “CLIENTE” Y POR LA OTRA PARTE BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO (“HEY BANCO”), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**DECLARACIONES:**

Declaran las Partes bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Tienen capacidad suficiente para obligarse en los términos del presente Contrato.
- b) Que en caso de comparecer en representación de un “CLIENTE” menor de edad, cuenta con los documentos necesarios para acreditar su representación ya sea en su calidad de Padre, Madre o Tutor del menor correspondiente.
- c) Desean celebrar este Contrato a fin de establecer los términos y condiciones a que quedarán sujetas las operaciones y servicios que ampara el mismo.
- d) Que 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. Lo anterior en el entendido que el “CLIENTE” manifiesta conocer lo establecido por el artículo 112 (ciento doce) de la Ley de Instituciones de Crédito, así como las sanciones a que se puede hacer acreedor en caso de no cumplir con dicho precepto.
- e) De conformidad con la Disposición 1, fracción VIII, de las Disposiciones de carácter general sobre los requerimientos de liquidez para las Instituciones de Banca Múltiple (las “Disposiciones”), las cuentas de depósito a la vista y/o cuentas de depósito a plazo menor que 30 (treinta) días, se considerarán Cuentas de Depósitos con Propósitos Operacionales y no productos de inversión (conforme dichos términos son definidos y establecidos en las Disposiciones). El propósito de las cuentas es ser exclusivamente usadas para servicios de administración de efectivo. No obstante lo anterior, “HEY BANCO” se reserva el derecho de catalogar la Cuenta del “CLIENTE” en el tipo de cuenta que se adecúe a los movimientos y/o comportamiento del “CLIENTE” que el propio “HEY BANCO” detecte mediante sus metodologías y sistemas internos.
- f) Los comparecientes declaran que este Contrato consta de una o varias carátulas (según dicho término se define más adelante), y una sección que trata sobre autorizaciones regulatorias, datos generales y de identificación del “CLIENTE” (para efectos de este Contrato la “**SECCIÓN DE DATOS GENERALES**”), misma que será puesta a disposición del “CLIENTE” de forma electrónica al momento de la celebración del presente Contrato. Lo anterior, en el entendido que los comparecientes reconocen los datos contenidos en los distintos documentos que integran este instrumento y que los obligan en los términos que en cada uno de ellos se estipulan.

De acuerdo con las declaraciones que anteceden, las Partes convienen en celebrar el presente Contrato sujetándose a las siguientes:



## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO PRELIMINAR DE LA NORMATIVIDAD DEL CONTRATO

**PRIMERA.** El presente Contrato de Servicios y Productos Bancarios Múltiples (en lo sucesivo el Contrato) y sus Anexos, establece los términos y condiciones a que se sujetarán "HEY BANCO" y el "CLIENTE" con respecto a la apertura, celebración y/o prestación de cualquiera de las operaciones y/o servicios bancarios siguientes:

#### **DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A LA VISTA EN PESOS (NIVELES 2, 3 Y 4)**

#### **BANCA ELECTRÓNICA (COMO MEDIO DE DISPOSICIÓN DE LA CUENTA)**

#### **LOS PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO (INVERSIÓN HEY)**

Para la apertura de cualquiera de las "CUENTAS", o bien para la contratación de los productos y/o servicios citados anteriormente en esta cláusula por parte de "HEY BANCO" al "CLIENTE", se requerirá, por cada vez, en todos y cada uno de los casos, el consentimiento emitido en forma expresa por parte del "CLIENTE" a través de la firma de una carátula (en lo anterior y sucesivo la "Carátula" o "Carátulas") que proporcionará "HEY BANCO" al "CLIENTE", misma(s) que se considerará(n) como parte integrante de este Contrato; la "Carátula" contendrá las características de la operación y/o servicio contratado al amparo de este último. El consentimiento expreso requerido, podrá manifestarse a través de los Medios Electrónicos que "HEY BANCO" ponga a disposición del "CLIENTE" para tales efectos. Hasta en tanto no se dé este consentimiento no habrá más obligación para las Partes que aquellas operaciones y/o servicios previamente aceptados mediante la firma de la Carátula respectiva que, por tal motivo, queden sujetos en lo conducente a las cláusulas del presente Contrato.

El "CLIENTE" reconoce y acepta que la contratación de la "CUENTA" respectiva se realizará a través de los Medios Electrónicos que "HEY BANCO" ponga a disposición del "CLIENTE" para tales efectos, con excepción de los casos previstos dentro del presente Contrato.

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, se entenderá como Medio(s) Electrónico(s) a los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el Artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito. Para efectos del presente Contrato el Medio Electrónico que podrá emplearse para la prestación de los servicios aquí contratados será la Página web <https://banco.hey.inc/>, o bien cualquier otra que "HEY BANCO" haga del conocimiento del "CLIENTE" para tales efectos.

Lo anterior, en el entendido que el "CLIENTE" podrá acceder a la referida página web a través de diversos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados.

**SEGUNDA.** Para fines de control y de identificación, "HEY BANCO" asignará a cada "CUENTA" que se active mediante la firma de una "Carátula", según lo pactado en el párrafo que antecede, un número de cuenta o de identificación individual, por lo que todas las transacciones realizadas al amparo del producto bancario activado, quedarán registradas o relacionadas a dicho número. Lo anterior, en el entendido de que podrán coexistir dos o más tipos de operaciones y/o servicios de la misma o distinta naturaleza, bajo diferente número de cuenta o de identificación individual.

**TERCERA.** Para los efectos de la debida integración de expedientes por parte de "HEY BANCO", el "CLIENTE" proporcionará a este último todos los documentos e información que sea requerida por el propio "HEY BANCO" en relación con cualquier producto o "CUENTA" que se pretenda contratar o que haya sido contratada conforme a este Contrato. El "CLIENTE" en este acto autoriza expresamente a "HEY BANCO" para que este último proporcione los datos y documentos relativos a su identidad que obren dentro del expediente que "HEY BANCO" integre de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales correspondientes, a cualquiera de las entidades integrantes



del Grupo Financiero al que pertenece "HEY BANCO", o bien de aquellas a las que este último llegue a pertenecer en un futuro, con las cuales el "CLIENTE" pretenda establecer una relación comercial.

Asimismo, el "CLIENTE" reconoce y acepta que la "CUENTA" aperturada al amparo del presente instrumento, se considerará contratada y por tanto sólo podrá hacer uso de la misma, hasta en tanto el "CLIENTE" haya proporcionado la totalidad de la información y/o documentación requerida por "HEY BANCO" de acuerdo a lo aquí señalado, y siempre que "HEY BANCO" haya agotado los procesos de verificación establecidos en la regulación aplicable, en cuyo caso "HEY BANCO" lo hará del conocimiento del "CLIENTE" a través del medio empleado para la contratación de dicha "CUENTA".

El "CLIENTE" manifiesta que el o los movimientos que éste efectúe al amparo del presente Contrato, serán con dinero producto del desarrollo normal de sus actividades y que por lo tanto no provienen de la realización de actividades ilícitas, por lo que declara conocer y entender plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias.

**CUARTA.** A través de la celebración del presente Contrato el "CLIENTE" autoriza expresamente a "HEY BANCO" 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 (ciento quince) 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" cuando éste las consulte y que "HEY BANCO" 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.

Asimismo, el "CLIENTE" manifiesta que actúa por cuenta propia y que tiene la capacidad legal suficiente para celebrar el presente Contrato, misma que no se encuentra limitada de forma alguna, por lo cual, todas las obligaciones que el "CLIENTE" pacte al amparo del presente instrumento, serán fuente de obligaciones para las Partes.

## **CAPÍTULO I NIVELES TRANSACCIONALES DE LAS CUENTAS**

**PRIMERA.** En virtud del presente Contrato, "HEY BANCO" ofrece al "CLIENTE" distintos tipos de "CUENTAS", las cuales se clasifican por niveles en atención a sus requisitos de apertura, integración de expediente de identificación y límites monetarios que deben observar. Los niveles antes aludidos son los siguientes:

- 1) **CUENTA NIVEL 2.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIs. Se podrán recibir depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (seis mil) UDIs, siempre que el origen de los recursos provenga, exclusivamente, de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población. Para la apertura de esta "CUENTA", "HEY BANCO" deberá recabar los datos necesarios para poder identificar plenamente al "CLIENTE", en términos de la regulación aplicable.



- 2) **CUENTA NIVEL 3.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 10,000 (diez mil) UDIs.
- 3) **CUENTA NIVEL 4.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 30,000 (treinta mil) UDIs.

Lo anterior no será aplicable en caso que el “CLIENTE” haya agotado el proceso de verificación de la información biométrica requerida por “HEY BANCO” de acuerdo a lo establecido en las Disposiciones de carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (Circular Única de Bancos) para la contratación de la “CUENTA”, así como a aquellas “CUENTAS” cuya verificación y contratación se haya efectuado dentro de las sucursales de “HEY BANCO”; es decir la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no tendrá límite en dichos casos.

Para efectos del presente Contrato, se entiende por UDI o UDIs, las Unidades de Inversión que representan unidades de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el “Diario Oficial de la Federación”.

Los límites transaccionales de las “CUENTAS”, datos del expediente o condiciones aplicables a cada nivel están sujetos a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes, por lo que cualquier cambio será notificado por “HEY BANCO” a través de alguno de los medios pactados en el presente Contrato para tales efectos.

**SEGUNDA.** El “CLIENTE” a través del Medio Electrónico empleado para la celebración del presente Contrato, podrá contratar cualquiera de las cuentas ofrecidas por “HEY BANCO” al amparo del presente Contrato. En caso de que el “CLIENTE” requiera cambiar el nivel de la “CUENTA” por así convenir a sus intereses, o bien en caso que “HEY BANCO” realice una oferta para la contratación de una “CUENTA” distinta, el “CLIENTE” deberá agotar el proceso que “HEY BANCO” haga de su conocimiento a través del propio Medio Electrónico, o en su caso, deberá acudir a una sucursal de “HEY BANCO”, según sea indicado por este último. En ambos casos el “CLIENTE” deberá proporcionar la información y documentación necesaria para completar su expediente y poder cambiar el nivel de la “CUENTA” correspondiente; aplicando a partir de ese momento las disposiciones de este Contrato relativas a las “CUENTAS”, y sin que se requiera firmar un Contrato adicional.

Lo anterior, estará en todo momento sujeto a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (Circular Única de Bancos).

## **CAPÍTULO II DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A LA VISTA Y DE LA APERTURA DE CUENTAS**

**PRIMERA.** Mediante la celebración del presente Contrato, “HEY BANCO”, le abre al “CLIENTE” una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista en cuenta corriente, con todas las características y restricciones que para tales efectos señala Banco de México en la regulación aplicable, las cuales se encuentran indicadas dentro de la “Carátula”. El “CLIENTE” reconoce y acepta que, de acuerdo a lo establecido por las disposiciones legales vigentes, la suma de los abonos que se realicen se sujetará a lo establecido en el capítulo I del presente Contrato, así como de las demás disposiciones legales aplicables al tipo de “CUENTA” de que se trate. Para los efectos de este Contrato y según el contexto lo requiera, al(los) depósito(s) en cuenta corriente en lo anterior y sucesivo se les denominará como “CUENTA” o “CUENTAS”.

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 de “HEY BANCO” la cual se incluye en la cláusula DÉCIMA SÉPTIMA del capítulo XII del presente instrumento. Para los efectos de este Contrato y según el contexto lo requiera, al(los) depósito(s) en cuenta corriente en lo anterior y sucesivo se les denominará como “CUENTA” o “CUENTAS”.

Para la apertura de la “CUENTA”, “HEY BANCO” 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 que “HEY BANCO” 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 y proporcionar a “HEY BANCO” la información suficiente para que éste último pueda corroborar los datos declarados por el “CLIENTE”. En el evento que “HEY BANCO” no pueda validar la información proporcionada por el “CLIENTE”, “HEY BANCO” estará facultado para rechazar la apertura de la “CUENTA”, sin ninguna responsabilidad de su parte.

“HEY BANCO” notificará al “CLIENTE” la confirmación de dicha contratación a través de los Medios Electrónicos empleados e indicará la forma en que se pondrá a disposición del “CLIENTE” su Contrato, Anexos y Carátulas correspondientes.

Las partes acuerdan que en caso que cualquiera de las “CUENTAS” que se abran al amparo del presente Contrato sean designadas por el “CLIENTE” como Cuenta Ordenante, le serán aplicables las disposiciones de carácter general a que se refiere la circular 15/2018 emitida por el Banco de México, la cual se incluye en la transcripción de artículos del presente instrumento. Para efectos del presente párrafo, se entenderá como Cuenta Ordenante, aquella en la cual el “CLIENTE” reciba abonos de salarios, pensiones y demás prestaciones de carácter laboral o bien, aquella “CUENTA” que sea designada como tal por el propio “CLIENTE”.

**SEGUNDA.** A cada “CUENTA” que “HEY BANCO” le abra al “CLIENTE”, le asignará un número único y una clave bancaria estandarizada (CLABE) los cuales se señalarán en la “Carátula” respectiva, o le será notificado posteriormente al “CLIENTE” a través del estado de cuenta correspondiente. El saldo a favor del “CLIENTE” que se encuentre depositado en las “CUENTAS” estará disponible a la vista en las ventanillas de las sucursales de “HEY BANCO”, en la inteligencia que al tratarse de una cuenta abierta bajo el régimen individual, adicionalmente las “CUENTAS” de que se traten, podrán disponer de los fondos a través de tarjetas de débito, en cuyo caso el “CLIENTE” se estará a lo dispuesto en las cláusulas que más adelante se indican. A las tarjetas de débito que “HEY BANCO” entregue al “CLIENTE” y a las personas que éste le indique, les resultará aplicable lo dispuesto en el apartado relativo a las tarjetas de débito de este Contrato, de modo que la utilización de la misma a través de cajeros automáticos o de cualquier otro medio se considerará como plena aceptación de los términos que ahí se establecen y del riesgo que su uso conlleva.

**TERCERA.** El “CLIENTE”, las personas autorizadas por él o cualquier tercero podrán efectuar libremente Depósitos en las “CUENTAS”, ya sea en efectivo o mediante títulos de crédito u otros documentos que sean aceptables para “HEY BANCO”. El importe de los depósitos en efectivo y con cheques a cargo del propio “HEY BANCO”, se acreditará en la fecha en que se reciban, los depósitos con cheques a cargo de otros bancos se recibirán “salvo buen cobro” y su importe se acreditará una vez que sean cobrados por “HEY BANCO”, en los términos de las disposiciones legales aplicables. “HEY BANCO” podrá abonar “en firme” en las “CUENTAS” el importe de dichos cheques, aún y cuando éstos no hayan sido efectivamente cobrados, en el entendido de que, si dichos cheques no fueran pagados, el importe de los mismos será cargado en la “CUENTA” respectiva en forma inmediata.

De acuerdo a lo anterior, el “CLIENTE” podrá efectuar depósitos a las “CUENTAS” mediante cualquiera de los siguientes medios:

- a) En efectivo, directamente en las ventanillas de las sucursales de “HEY BANCO”;
- b) A través de Transferencias Electrónicas de Fondos, o por el uso de equipos y sistemas automatizados o electrónicos que al efecto establezca “HEY BANCO”;
- c) Mediante cheques, y
- d) A través de otros medios que al efecto autorice “HEY BANCO”.

El “CLIENTE” autoriza expresamente a “HEY BANCO” a destruir los cheques a cargo de otros bancos que habiendo sido depositados en las “CUENTAS”, no sean pagados por el obligado a ello. “HEY BANCO” procederá a la destrucción de los documentos que se ubiquen en este supuesto, cuando habiendo informado al “CLIENTE” la devolución correspondiente, éste no acuda a la sucursal que maneja su “CUENTA” a recuperarlos dentro de un plazo de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha en que el documento haya sido depositado.



La celebración de las operaciones y la prestación de los servicios a que se refiere este apartado, que se realicen conforme al inciso b) anterior, en su caso, serán conforme a lo dispuesto en el artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que estipula que las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

Los depósitos en la "CUENTA" o "CUENTAS" del "CLIENTE" se consignarán en las fichas de depósito o los recibos que expida "HEY BANCO", 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" o "CUENTAS" del "CLIENTE" se registrarán en la contabilidad de "HEY BANCO", 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 de los movimientos realizados. El "CLIENTE" deberá de acreditar con pruebas fehacientes las operaciones, pagos y demás movimientos que no obren en dicha contabilidad, lo cual estará sujeto a las resultas del procedimiento respectivo.

El "CLIENTE" acepta y reconoce que cualquier cantidad que sea abonada en su "CUENTA" mediante el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) se encuentra sujeta a las causas de devolución a que se refiere la disposición 23ª de la Circular 14/2017 emitida por Banco de México.

**CUARTA.** Todos los depósitos que el "CLIENTE" o cualquier tercero hagan para abono en cualquiera de las "CUENTAS", deberán hacerse precisamente en moneda nacional. "HEY BANCO" proporcionará los recibos o comprobantes correspondientes a tales depósitos al momento en que sean efectuados ya sea a través de sus sucursales bancarias, comisionistas bancarios, en su caso, y/o mediante el uso de Medios Electrónicos o por cualquier otra forma y/o medio permitido por la regulación bancaria que sea utilizado por "HEY BANCO" para tales propósitos. El saldo a favor del "CLIENTE" de los depósitos antes referidos en esta cláusula será reembolsable a la vista, en moneda nacional, conforme se establece más adelante en este Contrato. Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión; consulte antes de realizar su operación.

**QUINTA.** 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, cuyas condiciones operativas se encuentran descritas dentro del capítulo IV del presente Contrato.
- II. Tarjetas de débito emitidas de forma física.
- III. 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 "HEY BANCO", 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 "HEY BANCO", el cual se hará del conocimiento del "CLIENTE" a través del Medio Electrónico mediante el cual el "CLIENTE" ha contratado la "CUENTA".
- IV. Comisionistas bancarios, en caso de que "HEY BANCO" ofrezca este servicio,
- V. Establecimientos de receptores de pagos con Tarjetas, y
- VI. Tarjetas emitidas electrónicamente bajo la forma de microcircuitos contenidos en teléfonos móviles

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. En adición a lo anterior, en caso de que el "CLIENTE" se trate de un menor de edad, los medios indicados dentro del presente apartado serán expedidos exclusivamente a petición el Padre, Madre o Tutor, y bajo la más estricta responsabilidad de estos últimos, de acuerdo a lo establecido dentro del presente documento.

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.

**SEXTA.** El “CLIENTE” autoriza y faculta expresamente a “HEY BANCO” desde este momento, liberándolo de cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir, para que éste último cargue en las “CUENTAS” 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 “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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” que sea firmada en la activación de los productos y servicios bancarios objeto 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. “HEY BANCO” no es responsable y sólo prestará su cooperación para recuperar o cancelar, según corresponda, dichos documentos.

Asimismo, las Partes acuerdan que en el supuesto que el “CLIENTE” haya recibido recursos en cualquiera de las “CUENTAS” que éste hubiere abierto con “HEY BANCO”, mediante equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones y “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” como irregular o sospechosa, será facultad de “HEY BANCO” 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. “HEY BANCO” 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, “HEY BANCO” tenga evidencia que la “CUENTA” 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 “HEY BANCO” 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 cualquiera de las “CUENTAS” reciba algún abono de una cantidad de dinero equivocada o que no le corresponda al “CLIENTE” derivado de algún error de “HEY BANCO” u otro participante emisor del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), el “CLIENTE” se obliga a no disponer de dicha cantidad abonada equivocadamente y a devolverla en forma inmediata a “HEY BANCO”. Asimismo, el “CLIENTE” autoriza y faculta a “HEY BANCO” para cargar sin previo aviso a la “CUENTA”, la(s) cantidad(es) de dinero equivocadas o que no le correspondan al “CLIENTE” referida(s) en el presente párrafo.

“HEY BANCO” 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.

**SÉPTIMA.** Los promedios de los saldos diarios a favor del “CLIENTE” que sean depositados en la “CUENTA”, al amparo del presente Contrato, podrán o no devengar intereses, de acuerdo a los montos de los promedios de los saldos diarios y conforme a las políticas establecidas al efecto por “HEY BANCO”. En caso de que los promedios



de los saldos diarios devenguen intereses, "HEY BANCO" informará la tasa de rendimiento en la carátula que establece la regulación aplicable de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Carátula Condusef). "HEY BANCO" se reserva el derecho de revisar y ajustar diariamente la tasa de interés a devengar, la que se aplicará sobre el saldo promedio mensual depositado en la "CUENTA" correspondiente. Los intereses así devengados serán pagaderos por mensualidades vencidas, mediante abono que "HEY BANCO" realice en la "CUENTA" respectiva en la fecha de corte correspondiente al mes en que se devenguen, lo cual se comunicará en el estado de cuenta que al efecto emita "HEY BANCO". Lo anterior previa retención de las cantidades que por concepto de impuestos deba retener "HEY BANCO" conforme a las leyes fiscales vigentes. En caso que de conformidad con la regulación vigente en la materia, "HEY BANCO" esté obligado a calcular la Ganancia Anual Total (GAT), en cualquiera de las operaciones celebradas, "HEY BANCO" comunicará al "CLIENTE" la GAT real y nominal correspondiente al momento de la contratación mediante la Carátula Condusef.

Los saldos, depósitos, cargos y demás movimientos, así como las comisiones cobradas, las tasas de rendimiento en caso de haberse generado y el monto de los intereses actualizados relacionados con la "CUENTA" de que se trate, se darán a conocer al "CLIENTE" a través del estado de cuenta que en términos de este Contrato periódicamente emita "HEY BANCO".

En caso que la tasa de interés de algún depósito se determine de acuerdo a alguna tasa de referencia, se estará a lo siguiente:

- a) Se aplicará en primer lugar la tasa de referencia que "HEY BANCO" hubiere ofertado al "CLIENTE" de acuerdo al tipo de depósito o cuenta de que se trate;
- b) Si la tasa de referencia utilizada fuera la tasa de rendimiento en colocación primaria de Certificados de la Tesorería de la Federación denominados en moneda nacional (CETES) y ésta dejare de existir o publicarse, la tasa de referencia sustituta será el Costo de Captación a Plazo de pasivos denominados en moneda nacional que el Banco de México estime representativo del conjunto de las instituciones de Banca Múltiple y publique en el Diario Oficial de la Federación (CCP);
- c) Si la tasa de referencia utilizada fuera CCP y ésta dejare de existir o publicarse, la tasa de referencia sustituta será el CETES.

**OCTAVA.** A solicitud del "CLIENTE", "HEY BANCO" podrá realizar transferencias de fondos de una "CUENTA" a otra, 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 y se hayan observado las reglas inherentes a los límites transaccionales de los Niveles de Cuenta respectivos. En caso de existir errores en los datos proporcionados por el "CLIENTE", "HEY BANCO" no tendrá responsabilidad alguna por realizar las transferencias de conformidad con las instrucciones proporcionadas. Tampoco habrá responsabilidad de "HEY BANCO" 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. "HEY BANCO" quedará liberado de toda responsabilidad en el momento en que, en su caso, transmita a la institución de crédito receptora los fondos correspondientes, 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 "HEY BANCO" estará facultado para cobrar las comisiones que correspondan, sólo cuando se realice la transferencia de fondos solicitada. "HEY BANCO" quedará facultado por el "CLIENTE" para realizar intercambio de información con Banco de México y las instituciones de crédito receptoras, intermediarias o corresponsales, a fin de llevar a cabo las transferencias de fondos.

**NOVENA.** Si las "CUENTAS" se abren a nombre de dos o más personas como Titulares y siempre y cuando el régimen de las "CUENTAS" sea solidaria, "HEY BANCO" podrá devolver el saldo depositado en dichas "CUENTAS" a cualquiera de ellas, salvo el caso de que se hubiera optado por el régimen de mancomunidad indicado en la "Carátula" correspondiente o en un documento por separado, en cuyo caso se entregará a todos los Titulares.



Para efecto de determinar los Titulares Garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (en lo sucesivo IPAB) y que dicho Instituto pueda cumplir con el pago de las Obligaciones Garantizadas en los términos de las “Disposiciones de carácter general para el tratamiento de cuentas colectivas con más de un Titular o cotitulares a que se refiere el artículo 189 (ciento ochenta y nueve), fracción IV de la Ley de Instituciones de Crédito”, en las “Carátulas” respectivas se señalarán los Titulares Garantizados por el IPAB, conforme a lo siguiente:

- (i) para “CUENTAS” mancomunadas, se indicará el porcentaje que corresponda a cada Titular, a falta de pacto se considerará que el importe garantizado por el IPAB corresponde en partes iguales a cada uno de los Titulares de la “CUENTA” mancomunada.
- (ii) para las “CUENTAS” solidarias se considerará que el importe garantizado por el IPAB corresponde en partes iguales a cada uno de los Titulares.

### **CAPÍTULO III DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARJETAS DE DÉBITO Y MEDIOS DE ACCESO O DISPOSICIÓN**

**PRIMERA.** El “CLIENTE” podrá disponer parcial o totalmente del saldo a favor de las sumas depositadas en las “CUENTAS” a través de tarjetas de débito (en lo sucesivo “TARJETA” en singular o “TARJETAS” en plural) emitidas por “HEY BANCO”, conforme a los incisos señalados en esta cláusula. “HEY BANCO” informará a través del Medio Electrónico si la “CUENTA” contratada permite la emisión de “TARJETAS” a favor de terceras personas (en lo sucesivo “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”).

a) Mediante la utilización o presentación física de la “TARJETA” que le sea entregada al “CLIENTE” y/o a los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”, en su caso, quienes suscribirán en cada operación que efectúen, un pagaré a la vista, así como también podrán firmar otros documentos tales como notas de venta, vouchers, fichas de compra o cualquier otro documento similar aceptado por “HEY BANCO”. Lo anterior en el entendido de que la “TARJETA” que “HEY BANCO” expida a favor del “CLIENTE” y/o de los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” será entregada al “CLIENTE” en el domicilio que este último indique para tales efectos. La(s) “TARJETA(S)” siempre se entregará(n) desactivada(s) al “CLIENTE” y/o a los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”, quien(es) podrá(n) activarla, a su elección, mediante el Centro de Atención a Clientes de “HEY BANCO” o a través de los Medios Electrónicos que “HEY BANCO” ponga a su disposición para tales efectos, siempre que el “CLIENTE” los tenga contratados. El “CLIENTE” podrá solicitar que la entrega de la “TARJETA” correspondiente se realice en la sucursal de “HEY BANCO” seleccionada por el propio “CLIENTE” para tales efectos, lo anterior siempre que “HEY BANCO” tenga presencia en el territorio geográfico que el “CLIENTE” haya señalado para efectos de la entrega respectiva.

La información de la “TARJETA” que se señala a continuación será hecha del conocimiento del “CLIENTE” y/o de los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” en su caso, a través de la propia “TARJETA” que le sea entregada 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 “HEY BANCO” emita la “TARJETA” respectiva, y
- IV. El código de seguridad de la “TARJETA”.

b) Mediante aplicaciones informáticas conocidas como monederos electrónicos o wallets (App), que permitan almacenar la información de identificación de su “TARJETA”, así como el uso de la misma como medio de disposición de los fondos que se encuentren en la “CUENTA” a través de Dispositivos móviles (tales como tabletas, teléfonos celulares, relojes inteligentes, entre otros), de acuerdo a lo establecido dentro de la cláusula inmediata siguiente.

Para efectos de lo señalado en el presente inciso, “HEY BANCO” autoriza al “CLIENTE” y a los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”, en su caso, para que en adición a la “TARJETA”, el “CLIENTE” pueda disponer de los referidos fondos al amparo del presente instrumento, seleccionando la “TARJETA” almacenada en la App y colocando 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 “HEY BANCO” no será responsable por fallas o problemas en los lectores de tarjetas empleados por terceros para el procesamiento de los pagos a través de la App, ni por desperfectos en el funcionamiento de esta última; y

c) Los demás que determine en un futuro “HEY BANCO” y que le sean comunicados previamente al “CLIENTE” a través de los medios que para tales efectos haya señalado este último.

**SEGUNDA.** El “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” podrán emplear el medio de disposición señalado en el inciso b) de la cláusula inmediata anterior, una vez que se realice la descarga de la App dentro de la tienda virtual correspondiente, y siempre que dicha App haya quedado instalada en el Dispositivo móvil empleado por el “CLIENTE”.

Para efectos de lo anterior, el “CLIENTE” o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” deberán seguir el proceso indicado en los incisos siguientes, así como todos aquellos procesos señalados por los proveedores terceros con quien “HEY BANCO” tenga celebrado los acuerdos necesarios para el uso de la App de que se trate, como medio de disposición de la “CUENTA”:

a) Contar con un Dispositivo móvil que reúna los requerimientos técnicos y/o tecnológicos necesarios, conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones que el proveedor de la App dé a conocer al “CLIENTE” y/o a los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” cuando realicen la descarga de la App, y

b) Agotar el procedimiento de registro que se indique dentro de la App,

El procedimiento de enrolamiento respectivo deberá replicarse por cada vez que el “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” requiera(n) registrar y/o activar otra “TARJETA” en la App.

Lo anterior en el entendido de que dichas Apps serán propiedad exclusiva de los proveedores terceros con los que “HEY BANCO” tenga celebrados los acuerdos necesarios para el uso de las “TARJETAS” a través de las referidas Apps, por lo que su operación y funcionamiento estará en todo momento sujeta a la disponibilidad que dicho tercero proporcione al “CLIENTE”.

El “CLIENTE” reconoce y acepta que “HEY BANCO” hará de su conocimiento, a través de los medios de comunicación establecidos por las partes dentro del presente Contrato, las Apps que el “CLIENTE” podrá emplear de acuerdo a lo señalado dentro de la presente cláusula.

El “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” aceptan y reconocen que “HEY BANCO” tendrá en todo momento el derecho de negar, restringir, suspender o cancelar la utilización de la App como medio alternativo de disposición de los fondos que se encuentren disponibles en la “CUENTA”. Asimismo, el “CLIENTE” y los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” aceptan 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 el proveedor de la App 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” y los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” reconocen que en ningún caso “HEY BANCO” 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.

**TERCERA.** De acuerdo a lo señalado en la cláusula PRIMERA de este capítulo, el “CLIENTE” podrá designar en este Contrato, o mediante solicitudes debidamente requisitadas y firmadas que se agregarán como Anexos al presente Contrato para formar parte integrante del mismo, a otras personas físicas mayores de edad (“TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o usuarios autorizados), a fin de que reciban “TARJETAS” adicionales relacionadas a las mismas “CUENTAS”, quienes en este acto y por el simple hecho de su designación estarán autorizados y facultados para efectuar cualquiera de las operaciones a que se refiere la cláusula anterior y la siguiente de este Contrato con cargo a las “CUENTAS”. Lo anterior en términos de los artículos 57 (cincuenta y siete) de la Ley de Instituciones de Crédito, que permite dicha autorización y 9 (nueve) fracción II (segunda) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito que regula el otorgamiento del poder cambiario.



El “CLIENTE” será el único responsable en caso de que los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” que designe, sean menores de edad.

El “CLIENTE” y /o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” podrá(n) efectuar cualquiera de las operaciones citadas en este apartado del Contrato, utilizando las “TARJETAS” a través de los dispositivos autorizados, 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 que todas las “TARJETAS” a que se refiere el presente apartado se emiten con un microcircuito integrado (CHIP). En virtud de lo anterior, el “CLIENTE” reconoce sin reservas como propias todas las transacciones realizadas con las “TARJETAS” entregadas al amparo de este Contrato.

El “CLIENTE” reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, el carácter intransferible de las “TARJETAS” o medios antes mencionados, 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 “HEY BANCO” de cualquier mal uso que se haga de éstos.

**CUARTA.** El “CLIENTE”, así como los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” en su caso, podrá(n) efectuar las operaciones que se indican en los incisos siguientes mediante la presentación física de la “TARJETA” con la respectiva digitación de su Número de Identificación Personal (NIP), o bien a través de la App y en ambos casos asentando su firma en los comprobantes generados por los dispositivos electrónicos correspondientes, siempre y cuando estos sean emitidos:

I. Operaciones que el “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” puede(n) realizar exclusivamente mediante la presentación física de la “TARJETA”:

- A. Retiro de fondos disponibles a la vista de cualquiera de las “CUENTAS” a través de los cajeros automáticos hasta por el límite diario autorizado por “HEY BANCO”;
- B. Consulta de los saldos de las “CUENTAS” a través de los cajeros automáticos;
- C. Cambiar su NIP a través de los cajeros automáticos, o a través de las sucursales de “HEY BANCO”;

II. Operaciones que el “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” puede(n) realizar mediante la presentación física de la “TARJETA”, o bien a través de la App:

- 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 con las “TARJETAS”.
- b) Retiro de fondos disponibles a la vista de cualquiera de las “CUENTAS”, a través los establecimientos que proporcionen el servicio de disposición de efectivo.

III. Operaciones que el “CLIENTE” puede realizar sin la presentación física de la “TARJETA”:

- 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 o 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 las “CUENTAS” a través de los Medios Electrónicos habilitados por “HEY BANCO”, y mediante conexión a la red mundial de comunicaciones conocida como internet;
- C. Retiro de fondos disponibles a la vista de cualquiera de las “CUENTAS”, mediante órdenes de pago hasta por el límite diario autorizado por “HEY BANCO”. Lo anterior en el entendido que los referidos retiros sólo podrán efectuarse utilizando los cajeros automáticos de “HEY BANCO”.

“HEY BANCO” 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 acceso, por medio de avisos en los estados de cuenta, en las sucursales de “HEY BANCO” o cualquier otro medio fehaciente.



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”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o usuarios autorizados de medios de acceso, realicen en los cajeros automáticos con cargo a las “CUENTAS” serán totalmente válidas, sin que sea necesaria la suscripción de cheques o cualquier otro documento o título;

b) Los registros electrónicos en poder de “HEY BANCO” así como los comprobantes que expidan los cajeros automáticos y los demás dispositivos electrónicos con base en la información que transmitan el “CLIENTE”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o los usuarios autorizados de medios de acceso, tendrán pleno valor y fuerza legal para acreditar, tanto la operación realizada como el importe de la misma;

c) El “CLIENTE”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o los usuarios autorizados de medios de acceso, podrán adquirir bienes y servicios mediante el uso de las “TARJETAS”, de la App o de otros medios de acceso a “CUENTAS”, hasta por el límite del saldo disponible en su “CUENTA” respectiva sin sobrepasar el límite diario autorizado por “HEY BANCO” al momento de la operación, mediante la presentación de la “TARJETA” 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 las “TARJETAS” o con otros medios de acceso serán cargadas a las “CUENTAS” respectivas o retenidas de las mismas provisionalmente el mismo día en que la operación se realice. Las adquisiciones de bienes y/o servicios o de disposiciones de efectivo que se realicen con las “TARJETAS” o con otros medios de acceso en dólares de los Estados Unidos de América o cualquier otro tipo de moneda extranjera serán cargadas o retenidas provisionalmente en moneda nacional de las “CUENTAS” respectivas el mismo día en que se efectúe la operación. Los cargos por pagos o retiros 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 denominados en dólares, la cantidad en pesos que “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO”: 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 la “TARJETA” 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 (setenta y tres) 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 “HEY BANCO” mantiene en sus registros contables;

e) Toda operación que realice el “CLIENTE”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o los usuarios autorizados de medios de acceso en virtud de este Contrato, se le informará a través del estado de cuenta correspondiente a las “CUENTAS”, incluyendo las operaciones provenientes del uso de su “TARJETA” o medios de acceso.

**QUINTA.** Las Partes convienen en que “HEY BANCO” no asume responsabilidad alguna cuando el “CLIENTE”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” y/o los usuarios autorizados de medios de acceso no puedan efectuar, por cualquier causa, las operaciones referidas dentro del presente capítulo, ni por la retención de sus “TARJETAS” o medios de acceso o por la suspensión del servicio de los cajeros automáticos por causas ajenas al control operativo de “HEY BANCO” o por caso fortuito o de fuerza mayor. “HEY BANCO” 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 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, “HEY BANCO” se reserva la facultad de cancelar o suspender temporalmente el uso de las “TARJETAS”, obligándose a realizar sus mejores esfuerzos por informar dicha circunstancia de forma oportuna al “CLIENTE”.

**SEXTA.** En caso de robo o extravío de la “TARJETA” y/o del Dispositivo móvil, el “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”, según corresponda, notificarán dicha circunstancia de inmediato vía telefónica al Centro de Atención a Clientes de “HEY BANCO”, cuyo número se consigna en la página web <https://banco.hey.inc/>, una vez realizado lo anterior, “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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, 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” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”.

Mientras que “HEY BANCO” 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 asociado a la misma, 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 “HEY BANCO” 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.

El “CLIENTE” al recibir cualquier reposición de la “TARJETA” deberá destruir de inmediato el plástico anterior, en caso de contar con él y agotar, en su caso, el proceso de activación que para tales efectos “HEY BANCO” haya hecho de su conocimiento al momento de dicha recepción.

**SÉPTIMA.** El “CLIENTE” y/o los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES” en ningún momento excederá(n) del saldo a favor que mantengan en la “CUENTA” o “CUENTAS”. Cuando el “CLIENTE”, los “TARJETAHABIENTES ADICIONALES”, y/o usuarios de medios de acceso mencionados pretendan incurrir en sobregiros mediante el uso de la “TARJETA” o medios de acceso, en cualquier forma, especialmente a través de la adquisición de bienes y servicios en los negocios afiliados, nacionales o extranjeros, será considerado como una violación al presente



Contrato y dará derecho a “HEY BANCO” para dar por terminado de inmediato y cancelar e inactivar las “TARJETAS” o medios de acceso.

**OCTAVA.** 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 en “HEY BANCO”. Una vez que tales modificaciones sean comunicadas por cualquiera de los medios fehacientes a que se refiere este Contrato y transcurridos los plazos correspondientes, el uso continuado de su “TARJETA” y/o de las “TARJETAS” adicionales o medios de acceso, implicarán la aceptación tácita por parte del “CLIENTE” a las modificaciones al presente Contrato.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSICIONES APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA**

**PRIMERA.** Como medio de disposición de los fondos que se encuentren depositados en las “Cuentas Autorizadas Propias” (según dicho término se define más adelante), el “CLIENTE” tendrá acceso al servicio de Banca Electrónica mediante el cual dichos fondos podrán ser administrados o dispuestos por éste, por el “Usuario Administrador” o por cualquiera de los “Usuarios Facultados y Autorizados” (en lo sucesivo el servicio de Banca Electrónica). El servicio de Banca Electrónica opera a través del uso de equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, pudiendo ser conectados o realizando enlaces de comunicación a través de internet o cualquier otro medio semejante y/o mediante el uso de redes privadas.

El servicio de Banca Electrónica permite al “CLIENTE” realizar cualquiera de las operaciones que se precisarán más adelante en este capítulo, así como en los términos y condiciones establecidos en la “Guía de Usuario”, (cuyo término se define más adelante).

El “CLIENTE” reconoce que a través del servicio de Banca Electrónica podrá realizar operaciones cuyos montos individuales por transacción estarán sujetos en todo momento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes. “HEY BANCO” se reserva el derecho de establecer límites individuales y/o agregados diarios, adicionales a los establecidos en las disposiciones legales aplicables para las operaciones realizadas a través del servicio de Banca Electrónica; dichos límites se harán del conocimiento del “CLIENTE” a través del propio servicio, o bien a través de los medios que para tales efectos comunique “HEY BANCO” al “CLIENTE”.

**SEGUNDA.** Según se utilizan en este Contrato, los términos que se relacionan a continuación tendrán los significados siguientes, mismos que serán igualmente aplicables al singular y plural de dichos términos:

a) **“Cuentas Autorizadas Propias”.** Son las: i) cuentas de depósito bancario de dinero abiertas en “HEY BANCO” y habilitadas mediante el servicio de Banca Electrónica por el “CLIENTE” en las cuales éste es titular o en las cuales éste se encuentra facultado para disponer de los fondos, y ii) tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente celebrado entre “HEY BANCO” como acreditante y el “CLIENTE” como titular. Las “Cuentas Autorizadas Propias” se encuentran identificadas en la “Carátula” correspondiente de este Contrato. El “CLIENTE” podrá dar de baja o alta “Cuentas Autorizadas Propias” mediante el formato de modificación de Banca Electrónica disponible en sucursales de “HEY BANCO”. Dicho formato deberá ser firmado por el “CLIENTE” y se agregará como Anexo al presente Contrato, el cual pasará a formar parte integrante del mismo. Adicionalmente el “CLIENTE” podrá dar de alta y baja “Cuentas Autorizadas Propias” a través del servicio de Banca Electrónica, en el apartado correspondiente. “HEY BANCO” podrá rehusar dar de alta como “Cuentas Autorizadas Propias” o incluso dar de baja aquellas que hayan sido dadas de alta previamente por el “CLIENTE” cuando a su juicio lo considere conveniente.

b) **“Cuentas Autorizadas de Terceros”.** Cuentas de depósito bancario de dinero abiertas y vigentes en “HEY BANCO” o en otros Bancos nacionales e Internacionales por terceras personas que serán dadas de alta mediante el servicio de Banca Electrónica por el “CLIENTE”, por el “Usuario Administrador” o por los “Usuarios Facultados y Autorizados” que cuenten con el nivel de acceso necesario, para que éstos puedan realizar pagos a favor de terceros o realizar transferencias de fondos entre cuentas abiertas en “HEY BANCO” a través del servicio de Banca



Electrónica, mismas que podrán ser dadas de baja por el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” o los “Usuarios Facultados y Autorizados” cuando así lo consideren conveniente.

c) **“Guía de Usuario”**. Guía que contiene las instrucciones e información necesaria para que el “CLIENTE” pueda hacer correcto uso del servicio de Banca Electrónica. Dicha guía podrá ser consultada a través del propio servicio.

d) **“Medios de Identificación y Acceso”**. Son los datos, contraseñas y/o factores de autenticación que en forma electrónica se consignan en un mensaje de datos, o son adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología y que son utilizados para identificar al firmante de dicho mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, produciendo los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

e) **“Usuario Administrador”**. Es la persona designada por el “CLIENTE”, con dicho carácter en la “Carátula” de alta del servicio de Banca Electrónica o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”, quien tendrá los niveles de acceso y facultades señalados en la cláusula DÉCIMA CUARTA del presente capítulo.

f) **“Usuarios Facultados y Autorizados”**. Es la persona o personas designada(s) por el “CLIENTE” o por el “Usuario Administrador”, con dicho carácter en la “Carátula” de alta del servicio de Banca Electrónica o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”, quien tendrá los niveles de acceso y facultades señalados en los referidos documentos.

**TERCERA.** A través del servicio de Banca Electrónica, el “CLIENTE” y, en su caso, el “Usuario Administrador” y/o el(los) “Usuarios Facultados y Autorizados”, podrá(n) realizar los siguientes actos y operaciones los días y en los horarios que “HEY BANCO” establezca:

1. **Transferencia de fondos** entre “Cuentas Autorizadas Propias” y transferencias de fondos a “Cuentas Autorizadas de Terceros”, siempre que operen sus cuentas con “HEY BANCO”; en la inteligencia que “HEY BANCO” no estará obligado a proporcionar los números de las “Cuentas Autorizadas de Terceros”.
2. **Transferencia de fondos** de las “Cuentas Autorizadas Propias” a las cuentas receptoras del “CLIENTE” o de terceros en otros bancos a nivel nacional o en el extranjero a través del: i) Sistema de “Transferencia Electrónica de Fondos” (TEF), ii) Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (“SPEI”), iii) Sistema de Pagos Interbancarios en Dólares (“SPID”) y, iv) otros sistemas similares que sirvan para enviar fondos de una cuenta en “HEY BANCO” a otra cuenta en otro banco nacional o extranjero, en la inteligencia de que para poder realizar estas operaciones el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” o los “Usuarios Facultados y Autorizados” que cuenten con el nivel de acceso necesario, deberán proporcionar todos los datos necesarios para poder llevar a cabo tales operaciones, las cuales una vez solicitadas y ejecutadas tendrán el carácter de irrevocables. Así mismo, para poder realizar las operaciones precisadas en este apartado, el “CLIENTE” se obliga a sujetarse a los horarios, comisiones, políticas, procedimientos, acuerdos y límites de operación que para tal efecto establezca “HEY BANCO”, el Banco de México, las leyes y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
3. **Pago de Impuestos** en los términos de las cláusulas que más adelante se indican.
4. **Consultas** de: a) saldos en las “Cuentas Autorizadas Propias”, b) estados de cuenta de las “Cuentas Autorizadas Propias”, c) inversiones, d) saldos de los créditos en los que el “CLIENTE” sea deudor, e) Información financiera (tales como el valor de las tasas de mercado, Tipo de cambio del dólar de los Estados Unidos de América).
5. **Simulación** de Inversiones.
6. **Envío de Correo Electrónico** a “HEY BANCO”.
7. **Transferencias programadas** de las transferencias mencionadas en los numerales 1, 2, 10 y 11 de esta cláusula, por las que se señale el importe, fecha o periodicidad de las mismas, exclusivamente dentro del territorio nacional.
8. **Domiciliación de Pagos** en cuentas de depósito bancario de dinero o de cuentas derivadas de contratos al amparo de los cuales se emitan tarjetas de crédito respecto de aquellos proveedores que hayan convenido con “HEY BANCO” recibir el pago de los servicios a través de éste.
9. **Domiciliación para el pago** de los saldos de las cuentas derivadas de contratos al amparo de los cuales “HEY BANCO” emita tarjetas de crédito al “CLIENTE”.



10. **Pagos** de créditos con otras instituciones de crédito nacionales a través de “SPEI”.
11. **Pagos** de créditos con “HEY BANCO”, ya sean adelantados o anticipados de acuerdo las condiciones pactadas en el contrato de crédito correspondiente.
12. **Pago** por la compra de los bienes y servicios que oferte “HEY BANCO” con el carácter de comisionista.
13. **Inversiones** en Pagaré, Fondos de Inversión y Mercado de Capitales.
14. **Dar de alta o baja** “Cuentas Autorizadas Propias”.
15. **Instrucciones de envío del Estado de Cuenta Único**, el “CLIENTE” podrá especificar cómo desea recibir su estado de cuenta, ya sea a domicilio, retenerlo en sucursal o bien a través de correo electrónico.
16. **Parametrizar disponibilidad de recursos en tarjeta de débito**, establecer o restringir el importe o los giros en los que un “TARJETAHABIENTE ADICIONAL” podrá disponer los recursos de una “CUENTA”, de conformidad con los parámetros establecidos en el propio servicio de Banca Electrónica.
17. **Generar órdenes de pago** con cargo a cualquiera de las “Cuentas Autorizadas Propias” a favor de terceros o del mismo “CLIENTE”, mismas que deberán ser dispuestas a través de cajeros automáticos de “HEY BANCO” mediante la digitación de la clave numérica que se genere al momento de solicitar la orden de pago respectiva.
18. **Contratación del servicio denominado Ahorro Hey**, esta función le permitirá generar una instrucción para autorizar a “HEY BANCO”, que este último pueda realizar cargos a una “CUENTA”, por la cantidad y periodicidad determinada por el “CLIENTE” conforme a los parámetros habilitados por “HEY BANCO”, a fin de que se pueda dar cumplimiento a una meta de ahorro de una suma de dinero definida previamente por el propio “CLIENTE”.
19. **Contratación del servicio denominado Pago Móvil**, esta función permitirá llevar a cabo las operaciones establecidas en el contrato que se pondrá a disposición del “CLIENTE” al momento de la contratación respectiva, bajo los términos establecidos en el propio contrato.
20. **Contratación del servicio denominado CoDi®**, el cual permite tener acceso a la funcionalidad que se indica en la cláusula inmediata siguiente. Lo anterior en el entendido de que dicha funcionalidad estará disponible para “CLIENTES” persona física.
21. **Contratación del servicio denominado Nómina Interbancaria**, dicho servicio estará disponible de forma exclusiva para los “CLIENTES” persona moral y persona física con actividad empresarial quienes tengan contratado con “HEY BANCO” el servicio de dispersión de nómina ofrecido por este último a través de diverso contrato. El servicio permitirá llevar a cabo la transferencia por cuenta y orden del “CLIENTE”, de las contraprestaciones que el “CLIENTE” deba cubrir a favor de sus empleados en las cuentas correspondientes.
22. **Contratar o activar nuevos productos o servicios**, con cualquiera de las entidades financieras integrantes de Banregio Grupo Financiero, que se le notifiquen a través del propio servicio.
23. **Capturar la información** requerida para la contratación y renovación de los seguros, y de los productos y servicios descritos en los dos numerales inmediatos anteriores, así como la autorización para entregar dicha información a las Instituciones Financieras que correspondan.
24. **Asignación, actualización y/o modificación** de los medios de contacto a través de los cuales “HEY BANCO” podrá notificar al “Usuario Administrador”, y en su caso, a los “Usuarios Facultados y Autorizados”, las transacciones realizadas mediante el servicio de Banca Electrónica. Dicha funcionalidad estará habilitada de forma exclusiva para el “Usuario Administrador”.
25. **Ahorro Inmediato**, este servicio permitirá al “CLIENTE” autorizar a “HEY BANCO” a realizar cargos a una Cuenta, por el monto que resulte de aplicar el porcentaje determinado por el propio “CLIENTE”, a la cantidad correspondiente a las disposiciones que realice en la referida Cuenta, de acuerdo a los términos y condiciones que “HEY BANCO” ponga a su disposición para tales efectos.
26. **Contratar los servicios de Banca Adquirente** que “HEY BANCO”, o cualquiera de las entidades integrantes de Regional S.A.B. de C.V., comercialice en términos de los contratos de alianza o comisión mercantil que para tales efectos tenga celebrados “HEY BANCO” con las entidades correspondientes;
27. **Contratación de cuentas dirigidas a menores de edad**, de acuerdo a lo establecido en el capítulo XI del presente Contrato.
28. **Establecer límites de monto para las operaciones monetarias** que se realicen a través del servicio de Banca Electrónica de acuerdo a los procesos que establezca “HEY BANCO” para tales efectos dentro del referido servicio, previo consentimiento por parte del “CLIENTE” mediante su firma en la “Carátula” respectiva.



29. **Otros actos y operaciones** que en lo futuro “HEY BANCO” esté en posibilidad de proporcionar a través del servicio de Banca Electrónica, y que en su momento notificará al “CLIENTE” a través de dicho servicio y respecto de los cuales el “CLIENTE” deberá manifestar su aceptación mediante el uso de los “Medios de Identificación y Acceso” proporcionados por “HEY BANCO” para tales efectos.
30. **Apartados**, este servicio permitirá al “CLIENTE” autorizar a “HEY BANCO” a realizar cargos a una Cuenta, por el o los montos determinados por el propio “CLIENTE” y que podrá disponer en cualquier momento, de acuerdo a los términos y condiciones que “HEY BANCO” ponga a su disposición para tales efectos.

“HEY BANCO” queda facultado en todo momento para ampliar, suprimir y suspender temporal o definitivamente cualquiera de los actos y operaciones arriba numeradas correspondientes al servicio de Banca Electrónica, para lo cual se realizará la notificación correspondiente a través del propio servicio.

**TERCERA BIS.** A través del servicio de Banca Electrónica el “CLIENTE” podrá acceder a la funcionalidad denominada CoDi® (en adelante CoDi®). CoDi® permitirá al “CLIENTE” generar mensajes de cobro a un tercero mediante códigos QR (código de respuesta rápida), con el fin de que dicho tercero genere transferencias para el pago de las cantidades contenidas en dichos mensajes, es decir el “CLIENTE” podrá generar dichos mensajes como receptor de los fondos correspondientes. Los mensajes de cobro podrán generarse hasta por los montos indicados más adelante dentro del presente numeral, y de acuerdo a las características y requisitos que el Banco de México tenga establecidos para tales efectos.

“HEY BANCO” hace del conocimiento del “CLIENTE” que el uso de CoDi® estará disponible las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Lo anterior en el entendido de que la prestación del servicio CoDi® a través de la Banca Electrónica no genera a cargo del “CLIENTE” el cobro de comisión alguna.

El “CLIENTE” reconoce y acepta que a través de CoDi®, podrán generar diversos mensajes de cobro, cada uno hasta por el equivalente en moneda nacional a 1,500 (mil quinientas) UDIS, lo anterior en el entendido de que los recursos serán abonados a las “Cuentas Autorizadas Propias” del “CLIENTE”, debiendo señalar alguna de dichas cuentas para la recepción del mensaje correspondiente.

Como parte de la generación del mensaje de cobro a través de CoDi®, “HEY BANCO” le mostrará la información que se indica a continuación:

- A. Folio de la Operación correspondiente al mensaje CoDi®.
- B. Nombre del titular de la cuenta del cliente que genere el mensaje CoDi® (Beneficiario).
- C. Monto correspondiente al mensaje CoDi®.
- D. Concepto de pago, en su caso.
- E. Referencia numérica, en su caso.
- F. En caso de que haya quedado incluida esta información en el mensaje CoDi® respectivo: i) fecha y hora de vigencia, y ii) nombre del beneficiario, de acuerdo a lo establecido en las reglas que para tales efectos establezca el Banco de México.

Una vez que el “CLIENTE” haya generado el mensaje a través de CoDi®, “HEY BANCO” le informará a través del propio servicio de Banca Electrónica el estatus que presente el mensaje generado hasta su recepción.

En el evento en que el “CLIENTE” no reconozca una orden de transferencia aceptada por CoDi®, la cual haya sido acreditada en su “CUENTA”, “HEY BANCO” le permitirá devolver los recursos a través del propio servicio de Banca Electrónica, debiendo el “CLIENTE” proporcionar la información que le sea requerida por “HEY BANCO” dentro de los campos correspondientes.

El “CLIENTE” acepta que el Banco de México no será responsable por el contenido, la fuente o la autenticidad de los mensajes de cobro ni por la información, ni por los daños o perjuicios que se causen con motivo de la emisión y recepción de dichos mensajes.

Asimismo, el “CLIENTE” reconoce que el Banco de México no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar a los usuarios, a la Institución o a terceros, cuando por cualquier causa no se pueda tener acceso a la funcionalidad de CoDi®, o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no



asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi®, ni las que puedan sufrir las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi®, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, así como tampoco respecto de los daños y perjuicios, incluso financieros, que se causen con motivo de dichas fallas.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi®, o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiendo por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco de México que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. En tales casos, “HEY BANCO” realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique el Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi®.

No obstante la funcionalidad señalada dentro de la presente cláusula, el “CLIENTE” reconoce que “HEY BANCO” podrá en cualquier momento disminuir o incrementar los servicios y/o funcionalidades ofrecidas a través del servicio de Banca Electrónica, mismas que se harán de su concurriendo a través del propio servicio o bien a través de la “Guía de Usuario” correspondiente, por lo que será su responsabilidad revisar de forma periódica la misma.

**CUARTA.** “HEY BANCO” podrá habilitar las “Cuentas Autorizadas Propias” y las “Cuentas Autorizadas de Terceros” solicitadas por el “CLIENTE”, por el “Usuario Administrador” y en su caso por los “Usuarios Autorizados y Facultados” por éste, para la realización de traspasos de fondos entre “Cuentas Autorizadas Propias” y pagos o traspasos de fondos a terceros. Las “Cuentas Autorizadas Propias” sólo podrán manejarse y consultarse por el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y por las personas autorizadas y facultadas por éste, que cuenten con el nivel de acceso necesario.

Los pagos de impuestos y las transferencias de fondos entre las “Cuentas Autorizadas Propias”, las transferencias de fondos a las “Cuentas Autorizadas de Terceros” y las transferencias de fondos mediante cualquiera de los sistemas de transferencia de fondos que se encuentren disponibles en su momento, se aplicarán y ejecutarán de acuerdo a los datos transmitidos por el “CLIENTE” a “HEY BANCO”, utilizando los “Medios de Identificación y Acceso” a través del servicio de Banca Electrónica. El “CLIENTE” asume todos los riesgos por cualquier error en que éste, el “Usuario Administrador” o los “Usuarios Facultados y Autorizados” pudieran incurrir en la transmisión de los datos antes mencionados, así como para el caso de que las “Cuentas Autorizadas de Terceros” o las cuentas receptoras de los fondos que se transfieran se encuentren canceladas, bloqueadas, condicionadas o simplemente no existan, quedando liberado “HEY BANCO”, desde este momento, de toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que por tal circunstancia pudiera generarse al “CLIENTE” o a los titulares de las “Cuentas Autorizadas Propias”.

**QUINTA.** Las operaciones previstas dentro de este capítulo se realizarán conforme a los términos y condiciones que “HEY BANCO” determine en la “Guía de Usuario” respectiva (la cual queda sujeta a modificaciones periódicas), y conforme a las condiciones especiales siguientes:

- A. Las operaciones que el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” o los “Usuarios Facultados y Autorizados” realicen de las “Cuentas Autorizadas Propias” 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. Las operaciones de pagos de impuestos, transferencias o retiros sólo podrán realizarse si las “Cuentas Autorizadas Propias” en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente, tienen saldo disponible suficiente (salvo el caso en que el “CLIENTE” cuente con una línea de crédito para cubrir sobregiros de la cuenta respectiva).
- C. Respecto a consultas de saldos, la información que “HEY BANCO” proporcione al “CLIENTE” al “Usuario Administrador” o a los “Usuarios Facultados y Autorizados” corresponderá a la que aparezca en sus registros contables a esa fecha.
- D. El “CLIENTE” se obliga a notificar en forma inmediata a “HEY BANCO” el fallecimiento de cualquiera de los titulares de las “Cuentas Autorizadas Propias” obligándose además a no hacer ningún tipo de retiro, traspaso o movimiento en dichas cuentas a partir del fallecimiento, asumiendo el “CLIENTE” toda la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse a los beneficiarios del titular de la cuenta, a los herederos o legatarios.



**SEXTA.** El “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” harán uso del servicio de Banca Electrónica materia del presente capítulo mediante la conexión que hagan entre uso de equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que ellos utilicen, con los que emplee “HEY BANCO”, lo cual se logrará conforme a las instrucciones contenidas en la “Guía de Usuario” y pudiendo usar como medio o vía de enlace la red mundial de comunicaciones conocida como internet o cualquier otro medio semejante, así como el uso de redes privadas de comunicación.

Una vez realizada la conexión, para que el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” logren el acceso al servicio de Banca Electrónica y puedan realizar cualquiera de las operaciones previstas en el presente capítulo, el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” deberán proporcionar en los espacios habilitados para esos efectos, un nombre o número de “CLIENTE”, una contraseña y un segundo factor de autenticación (es decir los “Medios de Identificación y Acceso”), mismos que les serán proporcionados al “CLIENTE”, al “Usuario Administrador” y a los “Usuarios Facultados y Autorizados”, en su caso, al momento de la firma del presente Contrato o al momento en que el “CLIENTE” los solicite, a través de cualquier sucursal de “HEY BANCO”, los cuales serán el sustituto de la firma autógrafa de cada uno de ellos para cualquier operación que éstos realicen dentro del servicio de Banca Electrónica en los términos del artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito. Para mejor entendimiento, el uso de los medios de identificación del “CLIENTE”, sus contraseñas y factores de autenticación por cada una de las personas autorizadas o usuarios, conforme a sus límites y restricciones, sustituirán la firma autógrafa incluyendo el régimen pactado respecto de la misma para las distintas operaciones que se realicen a través del servicio de Banca Electrónica.

El “CLIENTE” podrá modificar la contraseña preestablecida que le otorgue “HEY BANCO” para ingresar por primera vez al servicio de Banca Electrónica. Para lo anterior, el “CLIENTE” sólo deberá capturar la contraseña alfanumérica que desee, misma que deberá cumplir con las características indicadas en el apartado que aparecerá para tales efectos en el servicio de Banca Electrónica. En caso de modificaciones posteriores a los “Medios de Identificación y Acceso”, podrán solicitarse por el interesado titular de tales medios, a través del propio servicio de Banca Electrónica o acudiendo a cualquier sucursal de “HEY BANCO”.

**SÉPTIMA.** El “CLIENTE” reconoce que, en adición a las obligaciones establecidas dentro del presente capítulo, así como en la “Guía de Usuario”, será responsabilidad de cada parte, dar cumplimiento a lo estipulado a continuación:

i) Del “CLIENTE”:

- a) Recibir y resguardar los “Medios de Identificación y Acceso” otorgados por “HEY BANCO” para hacer uso del servicio de Banca Electrónica.
- b) Notificar a “HEY BANCO” de forma inmediata en caso de robo o extravío de los “Medios de Identificación y Acceso” de acuerdo a lo señalado más adelante en ésta cláusula.
- c) Proporcionar a “HEY BANCO” los números de las “Cuentas Autorizadas de Terceros” necesarios para efectuar las operaciones correspondientes.
- d) Modificar los “Medios de Identificación y Acceso” otorgados por “HEY BANCO” al momento de la contratación. El “CLIENTE” realizará el cambio a través del propio servicio de Banca Electrónica.
- e) Proporcionar todos los datos e información necesaria a fin de que “HEY BANCO” pueda llevar a cabo la transferencia de fondos solicitada por el “CLIENTE” a través del servicio de Banca Electrónica.
- f) Evitar hacer mal uso de los “Medios de Identificación y Acceso” otorgados por “HEY BANCO”, ya sea por el propio “CLIENTE”, por el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” o por terceros a los cuales el “CLIENTE” haya compartido de forma directa o por negligencia dichos “Medios de Identificación y Acceso”.

ii) De “HEY BANCO”:



- a) Hacer entrega al “CLIENTE” del(los) “Medios de Identificación y Acceso” para el uso del servicio de Banca Electrónica.
- b) Cancelar el uso de los “Medios de Identificación y Acceso” de forma inmediata cuando el “CLIENTE” lo solicite telefónicamente mediante el Centro de Atención a Clientes de “HEY BANCO”.
- c) Notificar al “CLIENTE” a través de la dirección de correo electrónico y el número de teléfono móvil designado por este en la carátula de activación del servicio de Banca Electrónica, respecto a las transacciones que se realicen a través del referido servicio, en términos de lo estipulado en el artículo 316 (trescientos dieciséis) Bis 1 de la Circular Única de Bancos emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- d) Notificar al “CLIENTE” a través de la dirección de correo electrónico designado por este en la carátula de activación del servicio de Banca Electrónica, la suspensión de la prestación del servicio de Banca Electrónica de acuerdo a lo establecido en la cláusula DÉCIMA PRIMERA del presente capítulo.
- e) Atender la solicitud del “CLIENTE” para la modificación de los “Medios de Identificación y Acceso”.
- f) Bloquear el uso del servicio de Banca Electrónica cuando “HEY BANCO” detecte comportamiento inusual por parte del “CLIENTE”.
- g) Emplear mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del “CLIENTE”.

“HEY BANCO” no será responsable por el mal uso o descuido del “CLIENTE” respecto a los “Medios de Identificación y Acceso”, por lo que el “CLIENTE” tendrá absoluta responsabilidad del resguardo de los medios señalados. En consecuencia, el “CLIENTE” asume toda la responsabilidad de cualquier quebranto que pueda sufrir él o el titular de cualquiera de las “Cuentas Autorizadas Propias”, como consecuencia del uso indebido de los “Medios de Identificación y Acceso” que se le asignen a él, al “Usuario Administrador” y a los “Usuarios Facultados y Autorizados”, ya sea por parte de terceras personas no autorizadas en términos de lo establecido en el presente capítulo, o por su propio “Usuario Administrador” y/o “Usuarios Facultados y Autorizados”, ya que dichos elementos de seguridad deben ser conocidos únicamente por el “CLIENTE” y, en su caso, por el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” para realizar en su nombre cualquiera de las operaciones previstas en este capítulo.

Para efectos del presente capítulo, se entenderá como “mal uso” a las acciones que realice el “CLIENTE” relativas al manejo incorrecto o inadecuado, desviación, descuido, desconocimiento o bien, a la utilización de los “Medios de Identificación y Acceso” de modo contrario a los usos permitidos por “HEY BANCO”, cuyas acciones causen un daño o detrimento al patrimonio del propio “CLIENTE”.

En el supuesto de robo o extravío de los “Medios de Identificación y Acceso”, el “CLIENTE” deberá llamar al Centro de Atención a Clientes, a fin de otorgar constancia de lo sucedido y en consecuencia “HEY BANCO” proceda a bloquear el uso de los dispositivos extraviados y/o robados. Posteriormente, el “CLIENTE” podrá solicitar que se pongan a su disposición los nuevos “Medios de Identificación y Acceso”, para lo cual cubrirá las comisiones correspondientes. Los datos de contacto del área de soporte técnico se encuentran en la página web <https://banco.hey.inc/>. Mientras que “HEY BANCO” no reciba dicha notificación, el “CLIENTE” será responsable por el importe de las disposiciones que se efectúen. Una vez recibido por “HEY BANCO” el aviso de robo o extravío del medio de disposición de que se trate, en los términos anteriores, “HEY BANCO” procederá a bloquear el uso del citado medio de disposición.

**OCTAVA.** El “CLIENTE” acepta que “HEY BANCO” no será responsable de manera alguna del incumplimiento de las instrucciones del “CLIENTE” cuando esto se deba por caso fortuito o fuerza mayor, o bien por fallas de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones utilizados por el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” los cuales no sean proporcionados de forma directa por “HEY BANCO”, o por la interrupción en los sistemas de comunicación o proveedores de servicios de comunicación y/o Internet que emplee el “CLIENTE” para tener acceso o lograr la conexión al servicio de Banca Electrónica, ni será responsable cuando el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” o los “Usuarios Facultados y Autorizados” cometan errores u omisiones en los datos o



instrucciones transmitidos a “HEY BANCO” a través del servicio de Banca Electrónica para la realización de alguna operación, ni tampoco será responsable de los daños que pudiera sufrir el “CLIENTE” en su patrimonio por el uso indebido de los “Medios de Identificación y Acceso” que le sean asignados por “HEY BANCO” a él, al “Usuario Administrador” y a los “Usuarios Facultados y Autorizados”.

**NOVENA.** Para hacer uso del servicio de Banca Electrónica, el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” deberán utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que cumplan con los requisitos mínimos necesarios para poder establecer conexiones a redes de comunicaciones y/o con internet para poder establecer el enlace entre el “CLIENTE” y “HEY BANCO”. La “Guía de Usuario” que a través del servicio de Banca Electrónica ponga “HEY BANCO” a disposición del “CLIENTE”, podrá contener sugerencias con respecto al uso del referido servicio.

En cumplimiento a la regulación aplicable, “HEY BANCO” le informa que para el correcto funcionamiento del servicio de Banca Electrónica, el “CLIENTE” deberá permitir a “HEY BANCO” el acceso a la geolocalización (coordenadas geográficas de latitud y longitud sin expresión de domicilio particular), del dispositivo a través del cual el “CLIENTE” tenga acceso al referido servicio por cada vez que utilice el mismo. En caso de que el “CLIENTE” no acepte compartir su geolocalización de acuerdo a lo aquí establecido, no podrá hacer uso del servicio de Banca Electrónica, ni de las funcionalidades que conforman la misma. El “CLIENTE” reconoce y acepta que “HEY BANCO” no tendrá ningún tipo de responsabilidad cuando el “CLIENTE” no comparta esta información en términos de la regulación aplicable, por lo que en este acto se obliga a sacar en paz y a salvo a “HEY BANCO” en caso de presentarse alguna controversia derivada de lo aquí establecido. Los datos de geolocalización, sólo permanecerán activos mientras el “CLIENTE” se encuentre en uso del servicio, y podrán ser transferidos a las autoridades competentes conforme a la legislación correspondiente y vigente.

Para cualquier duda, aclaración y soporte técnico, el “CLIENTE” podrá llamar al Centro de Atención a Clientes, cuyos datos de contacto se encuentran disponibles para consulta en la página web de “HEY BANCO” <https://banco.hey.inc/>, y por medio del servicio de Banca Electrónica.

**DÉCIMA.** El servicio de Banca Electrónica lo prestará “HEY BANCO” de la siguiente manera:

- a) Mediante el enlace o la conexión que el “CLIENTE” y, en su caso, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” realicen con “HEY BANCO” a través de internet o cualquier otro medio semejante, así como por medio del uso de redes privadas de comunicación, en su caso;
- b) Mediante uno o más nombres o números de cliente y una o más contraseñas (“Medios de Identificación y Acceso”) que le serán proporcionados al “CLIENTE” y en su caso al “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” y que serán necesarias para lograr el acceso al servicio de Banca Electrónica. Dichos elementos serán el sustituto de la firma autógrafa del “CLIENTE”, del “Usuario Administrador” y de los “Usuarios Facultados y Autorizados”, en los términos del presente capítulo, en cada operación que estos realizan;
- c) El servicio de Banca Electrónica contará con los medios de seguridad de bloqueo del usuario por intentos fallidos y cierre de sesión por inactividad;
- d) En caso de que por cualquier circunstancia se hubiere bloqueado la contraseña del “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados”, éstos podrán restablecer su uso mediante la contestación a las preguntas de seguridad que ellos hubieren elegido, a través del servicio de Banca Electrónica, o bien contactando al Centro de Atención a Clientes de “HEY BANCO”, y siguiendo el procedimiento que se le indique.

**DÉCIMA PRIMERA.** “HEY BANCO” prestará el servicio objeto del presente capítulo todos los días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día. Los movimientos que se efectúen en días hábiles bancarios por medio de este servicio se acreditarán de acuerdo a lo establecido en la Disposición 19ª (décima novena) de la Circular 14/2017 emitida por Banco de México, así como sus respectivas modificaciones. “HEY BANCO” comunicará a través del servicio de Banca Electrónica 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.

“HEY BANCO” podrá suspender las operaciones a través del servicio de Banca Electrónica para realizar mantenimientos preventivos o correctivos en los sistemas de “HEY BANCO”, en cuyo caso este último informará con oportunidad al “CLIENTE” dichas circunstancias a través del correo electrónico establecido por el propio



“CLIENTE” para tales efectos. Asimismo, “HEY BANCO” hará del conocimiento del “CLIENTE”, la falla o suspensión que haya presentado el servicio de Banca Electrónica cuando dicha falla o suspensión deriven de caso fortuito o fuerza mayor, en la medida que el evento que dio origen a la referida suspensión lo permita.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Las Partes convienen que el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” efectuarán únicamente las operaciones que “HEY BANCO” ponga a su disposición a través del servicio de Banca Electrónica conforme a las disposiciones y reglas que determine “HEY BANCO”.

El “CLIENTE” acepta que “HEY BANCO” podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el “CLIENTE” pretenda realizar mediante el servicio de Banca Electrónica, cuando derivado de los mecanismos de control que emplee “HEY BANCO” para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de éste, “HEY BANCO” presuma que dichos medios están siendo utilizados en forma indebida por alguien distinto al “CLIENTE” o bien, cuando “HEY BANCO” detecte algún error en la instrucción respectiva; en cuyo caso “HEY BANCO” dará aviso de forma inmediata al “CLIENTE” a través del medio señalado por este en la “Carátula” de alta del servicio de Banca Electrónica, que podrá ser alguno de los siguientes: i) el correo electrónico, ii) a través de la propia Banca Electrónica o iii) mediante los formatos que “HEY BANCO” ponga a su disposición para tales efectos.

**DÉCIMA TERCERA.** El “CLIENTE” conviene, conforme a lo dispuesto en los artículos 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito, que las operaciones realizadas a través del servicio de Banca Electrónica se celebrarán y prestarán por medio de equipos y sistemas automatizados y redes de comunicaciones. Las grabaciones, cintas magnéticas y documentos que resulten del uso de tales equipos y sistemas, acreditarán la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones de las Partes, por lo tanto, el “CLIENTE” será responsable de cualquier uso indebido de los nombres o números de Cliente y “Medios de Identificación y Acceso” que se le asignen a él y, en su caso, al “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados”. Asimismo, la información e instrucciones que el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” transmitan o comuniquen a “HEY BANCO” a través del servicio de Banca Electrónica también tendrá pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

Las Partes contratantes aceptan que por ningún motivo podrán eliminarse o cancelarse las operaciones realizadas por el “CLIENTE” y, en su caso, por el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” a través del servicio objeto del presente capítulo, salvo el caso que “HEY BANCO” autorice lo contrario.

**DÉCIMA CUARTA.** Todos los actos y operaciones que puede llevar a cabo el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y los “Usuarios Facultados y Autorizados” a través del servicio de Banca Electrónica estarán sujetos al nivel de acceso que se le otorga en la “Carátula” correspondiente de este Contrato o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”. Algunas operaciones y actos pueden estar desactivadas para su uso dependiendo del tipo de cuenta de que se trate o si no se cuenta con el nivel de acceso necesario para llevar a cabo tal operación. Los niveles de acceso, así como el establecimiento de la actuación individual o mancomunada de cada uno de los “Usuarios Facultados y Autorizados” son los que se establecen en la “Carátula” correspondiente de este Contrato o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”. Adicionalmente el “Usuario Administrador” podrá dar de alta “Usuarios Facultados y Autorizados” mediante el servicio de Banca Electrónica, en el apartado correspondiente.

En la “Carátula” de alta del servicio de Banca Electrónica o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”, podrá designarse a un “Usuario Administrador” quien tendrá el nivel de acceso más amplio respecto a las operaciones y transacciones que pueden realizarse a través de la Banca Electrónica, incluso el designar a “Usuarios Facultados y Autorizados”, cancelar su designación y ampliar, modificar o restringir sus niveles de acceso y la forma de actuar, individual o mancomunada. El “Usuario Administrador” en el ejercicio de sus facultades conforme al presente capítulo deberá ajustarse a lo establecido en la “Guía de Usuario”.

**DÉCIMA QUINTA.** El servicio de Banca Electrónica estará sujeto a las restricciones operativas que se indican a continuación:

- a) Sólo se podrán realizar las operaciones establecidas dentro del presente capítulo, y las que en un futuro “HEY BANCO” ponga a disposición del “CLIENTE”, a través de dicho servicio.



- b) Las operaciones sólo se podrán realizar a través del uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, pudiendo ser conectados o realizando enlaces de comunicación a través de la red mundial conocida como internet o cualquier otro medio semejante y/o el uso de redes privadas.
- c) Las operaciones estarán sujetas a los montos establecidos por las disposiciones legales aplicables, y en su caso las que “HEY BANCO” haga del conocimiento del “CLIENTE”.
- d) Las operaciones realizadas a través del servicio de Banca Electrónica estarán sujetas a efectuarse dentro de los días y horarios establecidos dentro del presente capítulo, y dentro de los que en su caso se hagan del conocimiento del “CLIENTE” a través de la “Guía de Usuario” que se encuentra a disposición del “CLIENTE” en el propio servicio de Banca Electrónica.
- e) El servicio de Banca Electrónica estará sujeto a los Términos y Condiciones estipulados dentro de la “Guía de Usuario”.
- f) El servicio de Banca Electrónica sólo permitirá al “CLIENTE” tener activa una sesión dentro de un mismo período de tiempo.
- g) Únicamente se podrá hacer uso del servicio de Banca Electrónica cuando el “CLIENTE” cuente con las autorizaciones y “Medios de Identificación y Acceso” correspondientes.
- h) Las demás que determine “HEY BANCO” en atención a lo establecido en las disposiciones legales aplicables al servicio de Banca Electrónica.

**DÉCIMA SEXTA.** El “CLIENTE” podrá autorizar por escrito, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 (nueve) y 85 (ochenta y cinco) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y 52 (cincuenta y dos) y 57 (cincuenta y siete) de la Ley de Instituciones de Crédito, a cualquier persona para realizar las operaciones de acuerdo al nivel de acceso que ahí se especifica y al monto límite de dinero diario facultado para operar.

El “CLIENTE” podrá autorizar nuevas personas y señalar sus niveles de acceso y, en su caso, podrá modificar o revocar estos últimos, mediante aviso previo y por escrito dirigido a “HEY BANCO” con 5 (cinco) días hábiles bancarios de anticipación, con el objeto de que a éste se le asigne, modifique o cancele el o los nombres o números de cliente y las contraseñas necesarias para tener acceso al servicio de Banca Electrónica. Dicha notificación se agregará como Anexo al presente Contrato y pasará a formar parte integrante del mismo. Adicionalmente el “Usuario Administrador” podrá efectuar las modificaciones a que se refiere este párrafo mediante el servicio de Banca Electrónica, en el apartado correspondiente.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** El servicio de Banca Electrónica, permite a los usuarios, hacer pagos de impuestos de manera electrónica mediante la captura y transmisión de la información necesaria a través de dicho servicio. Esta opción estará limitada a los “CLIENTES” que se encuentran en los supuestos establecidos por las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales y administrativas respectivas. Para poder efectuar el pago de impuestos, el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” deberán contar con el nivel de acceso necesario.

El pago de impuestos o la transferencia de recursos de cada “CLIENTE” o de cada “Usuario Facultado y Autorizado” a la cuenta de la tesorería o de la autoridad hacendaria correspondiente, será responsabilidad del propio “CLIENTE”. Una vez que se haya hecho el pago o la transferencia, el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o el “Usuario Facultado y Autorizado” recibirán en su pantalla el número de folio y/o sello electrónico que confirma la operación realizada y la fecha y hora en que se llevó a cabo dicha operación. Será responsabilidad del “CLIENTE” imprimir dichos comprobantes para sus archivos personales. En caso de ser necesario, el folio asignado deberá ser anotado por el “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” o, en su caso, por el “Usuario Facultado y Autorizado” en la forma oficial aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Dicha forma, en su caso, deberá ser presentada en las oficinas de “HEY BANCO” el mismo día de la operación para que ésta le sea sellada por “HEY BANCO”.

**DÉCIMA OCTAVA.** Los “Medios de Identificación y Acceso” y números o nombres de cliente que “HEY BANCO” proporcione al “CLIENTE”, al “Usuario Administrador” y a los “Usuarios Facultados y Autorizados”, tienen el carácter de ser confidenciales e intransferibles y deberán ser utilizados en forma individual por las personas a quienes se les asignen (ya sea al “CLIENTE”, al “Usuario Administrador” o a los “Usuarios Facultados y Autorizados” por éste), ya que su empleo es el sustituto y tiene los mismos efectos que la firma autógrafa de conformidad con el artículo 52



(cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito. Todo mal uso o uso indebido que se haga de los mismos, será bajo la más estricta responsabilidad del “CLIENTE” por lo que “HEY BANCO” nunca asumirá ningún tipo de responsabilidad por el uso que un tercero llegare a hacer de ellos en cualquier tiempo. No obstante lo anterior, “HEY BANCO” durante el tiempo que el “CLIENTE” tenga contratado el servicio de Banca Electrónica, empleará mecanismos de detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del “CLIENTE” tales como la suspensión de la utilización de dicho servicio, de acuerdo a lo establecido en el presente capítulo, sin que se entiendan con ello que “HEY BANCO” asume la responsabilidad del “CLIENTE” por el mal uso que de los referidos “Medios de Identificación y Acceso” llegare a hacer un tercero en cualquier tiempo.

**DÉCIMA NOVENA.** Las operaciones que el “CLIENTE” efectúe a través de sus equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, en los términos del presente capítulo, se comprobarán con los registros electrónicos que lleguen a existir en los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones utilizados o empleados por “HEY BANCO” en el servicio de Banca Electrónica.

**EI “CLIENTE”, el “Usuario Administrador” y/o los “Usuarios Facultados y Autorizados” recibirán, después de cada operación, una notificación a través del correo electrónico que para tales efectos haya señalado el “CLIENTE” al momento de la contratación del servicio de Banca Electrónica, en el caso de que este servicio esté disponible o sea compatible con el medio utilizado para la realización de la transacción respectiva; dicha notificación contendrá la información de las operaciones realizadas y un mensaje codificado de seguridad el cual también será comprobante de dicha operación. La información antes referida será remitida al “CLIENTE” de forma gratuita a la dirección de correo electrónico autorizada por el “CLIENTE” en la “Carátula” de alta del servicio de Banca Electrónica o en los formatos que para tal efecto autorice “HEY BANCO”.**

**Adicional a lo anterior, por cada ocasión que el “CLIENTE” acceda al servicio de Banca Electrónica, “HEY BANCO” 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 del servicio de Banca Electrónica, con la finalidad de que el “CLIENTE” adopte las medidas necesarias para evitar posibles fraudes.**

**VIGÉSIMA.** “HEY BANCO” podrá modificar, previo aviso por medio del correo electrónico señalado por el propio “CLIENTE”, las bases, requisitos y condiciones de operación del servicio de Banca Electrónica, 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 contenidas dentro del presente capítulo, la “Guía de Usuario” y en general el servicio contratado.

La continuación del uso del servicio de Banca Electrónica implica la aceptación tácita a las modificaciones efectuadas.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Las Partes acuerdan que la prestación del servicio de Banca Electrónica no generará el cobro de comisión alguna a cargo del “CLIENTE”.

El “CLIENTE” reconoce que en caso de que “HEY BANCO” decida, con posterioridad a la celebración del presente Contrato, establecer alguna comisión por la prestación del referido servicio, “HEY BANCO” hará del conocimiento del “CLIENTE” el monto de dichas comisiones a través de su página de Internet, a través de folletos informativos, 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 la cláusula DÉCIMA del capítulo XII del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** Los preceptos legales que hayan sido aludidos a lo largo del presente capítulo, 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, "HEY BANCO" pondrá a disposición del "CLIENTE" dichos preceptos legales para su consulta, dentro de las sucursales de "HEY BANCO".

## **CAPÍTULO V DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES AL CAMBIO DE NIVEL DE LAS CUENTAS Y DEL MEDIO DE CONTRATACIÓN DE LA CUENTA NIVEL 4**

**PRIMERA.** El "CLIENTE" reconoce que el cambio de nivel de operación de la "CUENTA", el cual permita el incremento de los beneficios y niveles transaccionales podrá agotarse a través del propio Medio Electrónico, dicho cambio se llevará a cabo de acuerdo al proceso de verificación e identificación que le sea requerido por "HEY BANCO", de acuerdo a lo establecido en la Circular Única de Bancos. En cualquier caso, el "CLIENTE" deberá proporcionar la información y documentación necesaria para completar su expediente y poder llevar a cabo la modificación correspondiente a la "CUENTA".

En virtud de lo anterior, el "CLIENTE" reconoce que, en caso de no dar cumplimiento a dicho proceso, "HEY BANCO" podrá en todo momento negar la contratación de la "CUENTA" respectiva.

**SEGUNDA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que, en caso de que contrate una "CUENTA" NIVEL 4 a través del Medio Electrónico sin agotar las acciones de verificación de la información biométrica correspondientes, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario se sujetará al límite indicado en el primer párrafo del punto tres de la cláusula PRIMERA del capítulo I del presente Contrato, o bien a los establecidos por la Circular Única de Bancos.

**TERCERA.** Las Partes acuerdan que, en adición a lo anterior, la contratación de la "CUENTA" NIVEL 4 podrá realizarse a través de la sucursal de "HEY BANCO" elegida por el "CLIENTE", siempre que "HEY BANCO" cuente con una sucursal habilitada en el territorio geográfico en el cual se encuentre el "CLIENTE". Para lo anterior, el "CLIENTE" deberá proporcionar la documentación física que "HEY BANCO" le indique; en este último caso el "CLIENTE" deberá suscribir la "Carátula" que "HEY BANCO" ponga a su disposición para tales efectos.

## **CAPÍTULO VI DE LOS PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO**

**PRIMERA.** El producto "Pagaré con Rendimiento" será habilitado por el "CLIENTE" a través del servicio de Banca Electrónica que previamente ha contratado este último con "HEY BANCO". "HEY BANCO", hace del conocimiento del "CLIENTE" que el producto "Pagaré con Rendimiento" será ofrecido al "CLIENTE" que cumpla con las políticas que para tales efectos tenga establecidas "HEY BANCO".

El "CLIENTE" reconoce que al aceptar la contratación del producto denominado "Pagaré con Rendimiento" a través del servicio de Banca Electrónica, quedará sujeto a las condiciones establecidas dentro del presente capítulo.

**SEGUNDA.** El "CLIENTE" podrá entregar a "HEY BANCO" sumas de dinero que serán recibidas por éste en calidad de préstamo mercantil. "HEY BANCO" podrá determinar libremente los montos mínimos a partir de los cuales está dispuesto a recibir estos préstamos, los cuales habrán de ser precisamente en moneda nacional o UDIS, salvo que de acuerdo con las disposiciones aplicables se puedan realizar en moneda extranjera. Tratándose de préstamos en moneda extranjera, "HEY BANCO" restituirá las sumas prestadas más los intereses respectivos conforme a la Ley Monetaria de México vigente al tiempo de hacerse el pago. En todo momento, el "CLIENTE" podrá consultar el monto y saldo mínimo en la página de Internet de "HEY BANCO" <https://banco.hey.inc/>.

**TERCERA.** Cada préstamo se documentará en un "Pagaré con Rendimiento" emitido por "HEY BANCO". "HEY BANCO" no cobrará comisión por la recepción de préstamos documentados en "Pagaré con Rendimiento".

**CUARTA.** "HEY BANCO" podrá recibir del "CLIENTE" los "Pagarés con Rendimiento" en depósito para su custodia y administración, conforme a lo establecido dentro del presente capítulo. El depósito y custodia de los "Pagarés con Rendimiento" que entregue el "CLIENTE" a "HEY BANCO" conforme a lo antes dispuesto se comprobará con los recibos que "HEY BANCO" expida al "CLIENTE" (en lo sucesivo el "Recibo"). El plazo, la fecha de vencimiento, la



tasa de interés, la fecha de cálculo de estos últimos, así como la Ganancia Anual Total (GAT) de la operación se consignarán en el “Recibo”.

**QUINTA.** Al recibirse los préstamos, las partes pactarán, en cada caso, el plazo para reembolso de los mismos. El plazo se pactará por días naturales, no debiendo ser menor de un día y será forzoso para ambas partes. “HEY BANCO” restituirá cada suma prestada en la fecha en que concluya el plazo convenido para su pago.

**SEXTA.** Por las sumas recibidas en préstamo, “HEY BANCO” pagará al “CLIENTE” intereses a la tasa anual de interés que para cada préstamo convengan las partes y que se consigne en el “Recibo”. La tasa permanecerá sin variación alguna durante el plazo del préstamo, no procediendo revisión alguna de la misma. Los intereses serán pagaderos al vencimiento del plazo para el pago de la suma principal del préstamo respectivo. Los “Pagarés con Rendimiento” que emita “HEY BANCO” documentando los préstamos serán siempre nominativos, y no podrán ser pagados anticipadamente, ni podrán ser transferidos a instituciones de crédito quienes tampoco podrán recibirlos en garantía, salvo que “HEY BANCO” autorice lo contrario previamente y por escrito.

**SÉPTIMA.** La celebración de las operaciones y la prestación de los servicios a que se refiere el presente capítulo, serán conforme a lo dispuesto en el artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que estipula que las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones (servicio de Banca Electrónica).

**OCTAVA.** Todos los intereses que se generen con motivo de la contratación del producto “Pagaré con Rendimiento” se expresarán en tasas anuales y se calcularán multiplicando el saldo promedio mensual por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los intereses, multiplicando ese resultado por la tasa anual en términos porcentuales y dividiendo el resultado así obtenido entre 360 (trescientos sesenta).

**NOVENA.** En el evento de que el vencimiento del “Pagaré con Rendimiento” sea en un día que no sea un día hábil, el pago deberá efectuarse el día hábil inmediato siguiente y, en este caso, los intereses respectivos continuarán devengándose hasta el día del pago inclusive, a la tasa de interés originalmente pactada.

**DÉCIMA.** A menos que “HEY BANCO” reciba instrucciones del “CLIENTE” por escrito en contrario, “HEY BANCO” estará facultado para renovar automáticamente los préstamos que se documenten con “Pagarés con Rendimiento”, al mismo plazo originalmente pactado y a la tasa de interés prevaleciente en dicha fecha de renovación según sea determinada por “HEY BANCO”, misma que en ningún caso podrá ser inferior a la tasa de interés a la que “HEY BANCO” esté dispuesto a celebrar operaciones pasivas con el público en general y que dará a conocer mediante su página de Internet y de carteles, tableros o pizarrones ubicados en las sucursales de “HEY BANCO”.

En el caso de las renovaciones automáticas a que se refiere esta cláusula, si el vencimiento no fuere en Día Hábil Bancario, la operación se dará por renovada precisamente en dicho día al mismo plazo originalmente pactado y a la tasa de interés prevaleciente en dicha fecha de renovación según sea determinada por “HEY BANCO”, misma que en ningún caso podrá ser inferior a la tasa de interés a la que “HEY BANCO” esté dispuesto a celebrar operaciones pasivas con el público en general y que dará a conocer mediante su página de Internet y de carteles, tableros o pizarrones ubicados en las sucursales de “HEY BANCO”. Si el Día Hábil Bancario inmediato siguiente al de la renovación, el “CLIENTE” se presenta en las sucursales de “HEY BANCO”, hace del conocimiento o instruye a este último a través del propio servicio de Banca Electrónica, su deseo de retirar sus recursos, dicha renovación quedará cancelada y “HEY BANCO” deberá entregar al “CLIENTE” tales recursos y los intereses correspondientes, los cuales se devengarán a la tasa pactada originalmente, considerando todos los días efectivamente transcurridos, incluso el del pago.

**DÉCIMA PRIMERA.** Las renovaciones a que se refiere la cláusula inmediata anterior sólo serán efectuadas si “HEY BANCO”, tiene la facultad para efectuarlas de conformidad con su capacidad, límites legales y condiciones de mercado.

**DÉCIMA SEGUNDA.** En aquellos casos en que el “CLIENTE” instruya a “HEY BANCO” para que no opere la renovación automática de los préstamos que se documenten en “Pagarés con Rendimiento”, “HEY BANCO”



traspasará, el mismo día de su vencimiento, los recursos respectivos a la “CUENTA” que haya determinado el “CLIENTE” de acuerdo a lo señalado en la Carátula respectiva. El “CLIENTE” podrá disponer de los recursos correspondientes, incluyendo sus intereses, utilizando cualquiera de los medios de disposición asociados a la “CUENTA” de que se trate.

En términos de lo señalado en el capítulo XI del Contrato que para la apertura de la “CUENTA” ha celebrado previamente el “CLIENTE”, este último designa como beneficiarios a la(s) persona(s) consignada(s) en la Carátula de la “CUENTA” respectiva.

**DÉCIMA TERCERA.** “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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.

Tratándose de Cuentas Colectivas (aquellas que tienen más de un Titular), el Titular Garantizado por el IPAB se determinará conforme lo estipulado en la cláusula Novena del Capítulo II de este Contrato.

Para el pago de los saldos de las Obligaciones Garantizadas que deriven de Cuentas Colectivas, conforme al método de resolución de una Institución que se determine en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, se observará lo siguiente:

- a. Para el caso de “CUENTAS” solidarias: “El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) cubrirá hasta el monto garantizado a quienes aparezcan en los sistemas del banco como Titulares o cotitulares en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta solidaria no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de Titulares o cotitulares”, o
- b. En caso de “CUENTAS” mancomunadas: “Se dividirá el monto garantizado de la cuenta entre los Titulares o cotitulares, en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los Titulares o cotitulares o, en su defecto, conforme a la información relativa que el banco mantenga en sus sistemas. En el supuesto que no se haya establecido un porcentaje, se dividirá el saldo en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta mancomunada no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de Titulares o cotitulares”.

En todo caso, el pago que se efectúe respecto del saldo de la obligación garantizada que derive de una misma Cuenta Colectiva no excederá el monto equivalente a 400,000 (cuatrocientas mil) UDIs, cualquiera que sea el número de Titulares Garantizados por el IPAB que tenga dicha Cuenta Colectiva.

**DÉCIMA CUARTA.** El principal y los intereses de los instrumentos de captación que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por Depósitos o retiros, serán abonados en una cuenta global que llevará “HEY BANCO” para esos efectos. El abono a la mencionada cuenta global se efectuará una vez transcurridos 90 (noventa) días naturales después de que “HEY BANCO” le haya dado un aviso por escrito al “CLIENTE” en el domicilio de éste, o bien a través del correo electrónico que el “CLIENTE” haya señalado para tales efectos, haciéndole saber lo anterior.

Los recursos aportados a dicha cuenta global 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 la transferencia o inversión, “HEY BANCO” retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta que el “CLIENTE” señale o bien entregárselo a éste, a través de los mecanismos que para tales efectos tiene establecido.



El “CLIENTE” reconoce que los derechos derivados por los Depósitos e inversiones y sus intereses a que se refiere esta cláusula, sin movimiento en el transcurso de 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 en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

**DÉCIMA QUINTA.** “HEY BANCO” recibirá del “CLIENTE” para su guarda y administración cualquier clase de valores y/o títulos de crédito, documentos que para los efectos del presente Capítulo se designarán como Valores. Así mismo, recibirá los fondos o Valores necesarios para la celebración de operaciones respecto de su adquisición, así como las instrucciones por escrito, verbales, telefónicas o electrónicas, para la venta de estos Valores y “HEY BANCO” confirmará estas operaciones en los términos que considere convenientes y en el estado de cuenta que conforme al presente instrumento pondrá a disposición del “CLIENTE”. De no objetar el “CLIENTE” las confirmaciones o el estado de cuenta, en un plazo de 10 (diez) días naturales posteriores al de la operación, se entenderán aceptadas dichas operaciones.

“HEY BANCO” recibirá también las constancias o recibos que documenten los Depósitos a plazo y los títulos de crédito que amparen pasivos a cargo de “HEY BANCO”, que hubiesen sido expedidos o emitidos a favor del mismo “CLIENTE”, y colocados directamente por la institución de crédito al vencimiento, así como los Valores propiedad del “CLIENTE”, que éste le entregue o que le sean transferidos por orden de éste o los que se adquieran por cuenta de éste último en cumplimiento de este clausulado, y los tendrá depositados de acuerdo a su naturaleza en la propia institución, o en instituciones para el depósito de Valores o en otras instituciones que determinen las autoridades competentes, según sea el caso.

**DÉCIMA SEXTA.** “HEY BANCO” se obliga a efectuar con relación a dichos Valores, los cobros y a practicar los actos necesarios para la conservación de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que los referidos Valores confieran o impongan al “CLIENTE” y a disponer de ellos para la ejecución de sus instrucciones, sin que dentro de éstos comprenda el ejercicio de derechos o acciones judiciales.

“HEY BANCO” quedará obligado a la custodia y conservación de las constancias y títulos, así como a la administración de los mismos, en consecuencia, efectuará el cobro de las cantidades que se deriven de ellos, practicando todos los actos necesarios para la conservación de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que dichas constancias y títulos de crédito confieran o impongan al “CLIENTE” y a disponer de ellos para la ejecución de sus instrucciones, sin que dentro de éstos se comprenda el ejercicio de derechos o acciones judiciales.

Para la constitución legal del depósito, bastará la recepción por parte de “HEY BANCO” de las constancias o Valores de que se trate; los Depósitos con los comprobantes de depósito que “HEY BANCO” emita y los reembolsos se efectuarán de acuerdo a las instrucciones del “CLIENTE”.

Los “Recibos” antes mencionados y en general el ejercicio de todos los derechos derivados del presente Capítulo podrán ser firmados y ejercitados por cualquiera de los representantes del “CLIENTE”, de acuerdo a las instrucciones que para firmar hayan dado a “HEY BANCO”.

El retiro físico o la transferencia de constancias o Valores depositados, se podrá realizar u ordenar en su caso por el “CLIENTE” o el representante de su sucesión en caso de muerte, mediante la suscripción de los documentos que le solicite “HEY BANCO” para comprobar la devolución o transferencia a entera conformidad de quien recibe, previa legitimación de este último.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** Para que “HEY BANCO” pueda llevar a cabo la administración de los Valores depositados, el “CLIENTE”, por el sólo hecho de constituir este depósito, lo autoriza a disponer de los Valores, quedando obligado “HEY BANCO” a la restitución de los mismos documentos o de otros de la misma especie, de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito y las disposiciones de carácter general emitidas por el Banco de México.

Con objeto de que “HEY BANCO” pueda cumplir con el servicio de guarda y administración que se le encomienda, las partes convienen en que “HEY BANCO”, queda facultado para suscribir en nombre y representación del “CLIENTE”, los endosos y cesiones de Valores nominativos expedidos o endosados a favor del “CLIENTE”, respecto



de los cuales se esté prestando el servicio antes aludido. "HEY BANCO" se ajustará, para el manejo de los rendimientos de las constancias o "Recibos" y Valores depositados, así como para el manejo de los que lleguen a su vencimiento, a las instrucciones del "CLIENTE".

**DÉCIMA OCTAVA.** Todos los derechos y obligaciones que se derivan del presente instrumento se ejercerán o cumplirán en las oficinas de "HEY BANCO" ubicadas en la misma plaza donde se realizaron los Depósitos. "HEY BANCO" podrá determinar libremente mediante políticas de carácter general, los montos y saldos mínimos a los que está dispuesto a operar el depósito de títulos y valores, así como el importe que cobrará como remuneración por el depósito y administración de tales instrumentos.

**DÉCIMA NOVENA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que el producto "Pagaré con Rendimiento" estará sujeto a los límites operativos establecidos por las disposiciones legales vigentes correspondientes a la "CUENTA" ligada a dicho servicio, en virtud de lo anterior el "CLIENTE" acuerda sujetarse a dichos límites los cuales se han hecho de su conocimiento a través del propio Contrato que el "CLIENTE" ha celebrado previamente con "HEY BANCO".

Asimismo, el "CLIENTE" reconoce y acepta que el monto mínimo a partir del cual "HEY BANCO" podrá procesar las instrucciones relacionadas al producto "Pagaré con Rendimiento" con cargo a su "CUENTA" será de \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.). No obstante lo anterior, "HEY BANCO" podrá determinar libremente los montos mínimos a partir de los cuales está dispuesto a recibir los referidos préstamos, mismos que habrán de ser precisamente en moneda nacional y que "HEY BANCO" hará de su conocimiento a través del propio servicio de Banca Electrónica.

Por otra parte, el "CLIENTE" reconoce que el monto máximo por el cual "HEY BANCO" podrá procesar las instrucciones correspondientes al producto "Pagaré con Rendimiento" no podrán exceder de \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M.N.), en virtud de lo anterior, el "CLIENTE" acepta que "HEY BANCO" no estará obligado a ofrecer el producto "Pagaré con Rendimiento" cuando el "CLIENTE" se aparte de los parámetros aquí establecidos. No obstante lo aquí establecido, "HEY BANCO" podrá en cualquier momento, reducir o incrementar el monto máximo para procesar las instrucciones relativas al producto "Pagaré con Rendimiento", en cuyo caso lo hará del conocimiento del "CLIENTE" al momento de la contratación del referido servicio.

**VIGÉSIMA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que el presente Capítulo regula de forma exclusiva la contratación del producto denominado "Pagaré con Rendimiento". En virtud de lo anterior, las cláusulas particulares, condiciones operativas, comisiones, estados de cuenta, terminación, y demás cuestiones relativas a la "CUENTA", así como al servicio de Banca Electrónica estarán sujetos en todo momento a lo establecido dentro del presente Contrato. Asimismo, el "CLIENTE" estará sujeto en todo momento a las Disposiciones Comunes contenidas en el capítulo XI del presente instrumento.

## **CAPÍTULO VII DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS DE TÍTULOS EN ADMINISTRACIÓN**

**PRIMERA.** "HEY BANCO" recibirá del "CLIENTE" para su guarda y administración cualquier clase de valores y/o títulos de crédito, documentos que para los efectos de este Contrato se designarán como Valores. Así mismo, recibirá los fondos o Valores necesarios para la celebración de operaciones respecto de su adquisición, así como las instrucciones por escrito, verbales, telefónicas o electrónicas, para la venta de estos Valores y "HEY BANCO" confirmará estas operaciones en los términos que considere convenientes y en el estado de cuenta que conforme a este Contrato pondrá a disposición del "CLIENTE". De no objetar el "CLIENTE" las confirmaciones o el estado de cuenta, en un plazo de 10 (diez) días naturales posteriores al de la operación, se entenderán aceptadas dichas operaciones.

"HEY BANCO" recibirá también las constancias o recibos que documenten los Depósitos a plazo y los títulos de crédito que amparen pasivos a cargo de "HEY BANCO", que hubiesen sido expedidos o emitidos a favor del mismo "CLIENTE", y colocados directamente por la institución de crédito al vencimiento, así como los Valores propiedad del "CLIENTE", que éste le entregue o que le sean transferidos por orden de éste o los que se adquieran por cuenta de éste último en cumplimiento de este clausulado, y los tendrá depositados de acuerdo a su naturaleza en la propia institución, o en instituciones para el depósito de Valores o en otras instituciones que determinen las autoridades competentes, según sea el caso.



**SEGUNDA.** “HEY BANCO” se obliga a efectuar con relación a dichos Valores, los cobros y a practicar los actos necesarios para la conservación de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que los referidos Valores confieran o impongan al “CLIENTE” y a disponer de ellos para la ejecución de sus instrucciones, sin que dentro de éstos comprenda el ejercicio de derechos o acciones judiciales.

“HEY BANCO” quedará obligado a la custodia y conservación de las constancias y títulos, así como a la administración de los mismos, en consecuencia, efectuará el cobro de las cantidades que se deriven de ellos, practicando todos los actos necesarios para la conservación de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que dichas constancias y títulos de crédito confieran o impongan al “CLIENTE” y a disponer de ellos para la ejecución de sus instrucciones, sin que dentro de éstos se comprenda el ejercicio de derechos o acciones judiciales.

Para la constitución legal del depósito, bastará la recepción por parte de “HEY BANCO” de las constancias o Valores de que se trate; los Depósitos con los comprobantes de depósito que “HEY BANCO” emita y los reembolsos se efectuarán de acuerdo a las instrucciones del “CLIENTE”.

Los recibos antes mencionados y en general el ejercicio de todos los derechos derivados de este Contrato podrán ser firmados y ejercitados por cualquiera de los representantes del “CLIENTE”, de acuerdo a las instrucciones que para firmar hayan dado a “HEY BANCO”.

El retiro físico o la transferencia de constancias o Valores depositados, se podrá realizar u ordenar en su caso por el “CLIENTE” o el representante de su sucesión en caso de muerte, mediante la suscripción de los documentos que le solicite “HEY BANCO” para comprobar la devolución o transferencia a entera conformidad de quien recibe, previa legitimación de este último.

**TERCERA.** Para que “HEY BANCO” pueda llevar a cabo la administración de los Valores depositados, el “CLIENTE”, por el sólo hecho de constituir este depósito, lo autoriza a disponer de los Valores, quedando obligado “HEY BANCO” a la restitución de los mismos documentos o de otros de la misma especie, de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito y las disposiciones de carácter general emitidas por el Banco de México.

Con objeto de que “HEY BANCO” pueda cumplir con el servicio de guarda y administración que se le encomienda, las Partes convienen en que “HEY BANCO” queda facultado para suscribir, en nombre y representación del “CLIENTE”, los endosos y cesiones de Valores nominativos expedidos o endosados a favor del “CLIENTE”, respecto de los cuales se esté prestando el servicio antes aludido. “HEY BANCO” se ajustará, para el manejo de los rendimientos de las constancias o recibos y Valores depositados, así como para el manejo de los que lleguen a su vencimiento, a las instrucciones del “CLIENTE”.

**CUARTA.** Todos los derechos y obligaciones que se derivan de este Contrato se ejercerán o cumplirán en las oficinas de “HEY BANCO” ubicadas en la misma plaza donde se realizaron los Depósitos.

“HEY BANCO” podrá determinar libremente mediante políticas de carácter general, los montos y saldos mínimos a los que está dispuesto a operar el depósito de títulos y valores, así como el importe que cobrará como remuneración por el depósito y administración de tales instrumentos.

## **CAPÍTULO VIII DE LOS REPORTOS**

**PRIMERA.** El presente clausulado tiene como objeto regular las operaciones de Reporto que, en su caso, celebren “HEY BANCO” y el “CLIENTE” en relación con “Títulos Bancarios” o “Valores Gubernamentales”. Para tales efectos, se entenderá por “Títulos Bancarios” a los valores de deuda con mercado secundario inscritos en el Registro Nacional de Valores (RNV) emitidos, aceptados, avalados o garantizados por Instituciones de Crédito, entre ellos: los certificados de depósito a plazo, las aceptaciones bancarias, los pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, el papel comercial con aval bancario, los bonos bancarios y los certificados bursátiles bancarios, y por “Valores Gubernamentales” a los valores inscritos en el RNV emitidos o avalados por el Gobierno Federal de los



Estados Unidos Mexicanos, entre ellos los Certificados de la Tesorería de la Federación denominados en moneda nacional (CETES); Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal denominados en moneda nacional (BONDES) o en unidades de inversión (UDIBONOS), Títulos de deuda de los Estados Unidos Mexicanos colocados en mercados internacionales e inscritos en el RNV (BONOS UMS), y a los títulos emitidos por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, respecto de los cuales el Banco de México actúe como agente financiero para la emisión, colocación, compra y venta, en el mercado nacional (BONOS DE PROTECCIÓN AL AHORRO (BPAs). La enumeración anterior es enunciativa y no limitativa, y se entenderá modificada en la medida en que se modifiquen las “Reglas a las que deberán sujetarse las instituciones de crédito en sus operaciones de Reporto” emitidas por Banco de México para permitir la realización de operaciones de reporto con otros instrumentos de deuda. A los “Títulos Bancarios” y a los “Valores Gubernamentales” se les denominará conjuntamente como “Valores Reportables”. Lo anterior, en el entendido de que será en la “Carátula” correspondiente donde se pacte si “EL CLIENTE” celebrará las Operaciones de Reporto descritas en la presente cláusula y en este capítulo en general.

**SEGUNDA.** Los “Valores Gubernamentales” y los “Títulos Bancarios” se mantendrán depositados en el S.D. Indeval, S.A. de C.V. Institución para el depósito de Valores, en el Banco de México o en la institución que determine la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o el propio Banco de México. Los traspasos y demás operaciones permitidas con “Valores Reportables” se llevarán a cabo a través de la institución depositaria que corresponda, por conducto de los depositantes autorizados para realizar Depósitos de “Valores Reportables” en tales instituciones.

**TERCERA.** En las operaciones de reporto sobre “Valores Reportables” que celebren las Partes, invariablemente “HEY BANCO” actuará como reportado y el “CLIENTE” como reportador consecuentemente “HEY BANCO” se obliga a transferir la propiedad de los Valores Reportables al “CLIENTE” y éste se obliga a pagar una suma determinada de dinero y a transferir a “HEY BANCO”, la propiedad de otros tantos valores de la misma especie en el plazo convenido, contra el reembolso que haga “HEY BANCO” del mismo precio más el premio pactado, si lo hubiere.

Las Partes al concertar cada operación, deberán determinar la fecha de cierre de la operación; nombre y clave de ejecutivo de cuenta de “HEY BANCO” que interviene en la operación, tipo de valor, emisor, serie, clave de emisión, número de unidades, precio pactado y el premio.

La concertación de las operaciones de Reporto se llevará a cabo en forma verbal, telefónica, electrónica (sistemas de cómputo o de telecomunicaciones) utilizando los sistemas que “HEY BANCO” ponga a disposición del “CLIENTE” (sujetándose a los términos y condiciones que sean determinadas para su uso) o por escrito. “HEY BANCO” confirmará estas operaciones emitiendo el mismo día de su concertación, un comprobante que se mantendrá a disposición del “CLIENTE” en los términos que considere convenientes y en el estado de cuenta que conforme a este contrato, pondrá a disposición del “CLIENTE”. De no objetar el “CLIENTE” las confirmaciones o el estado de cuenta, se entenderán aceptadas dichas operaciones.

**CUARTA.** El plazo máximo de toda operación de reporto será de 360 (trescientos sesenta) días contados a partir de la fecha de celebración de la operación de que se trate, ninguna operación de Reporto deberá extenderse más allá de la correspondiente fecha de vencimiento de los valores objeto de la operación.

Las operaciones que celebren las Partes no podrán extenderse más allá de la fecha que sea 2 (dos) días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento de los “Valores Reportables” objeto de las operaciones.

Cuando al programarse la operación se modifique la cantidad de los “Valores Reportables” objeto del Reporto a la tasa del premio convenido originalmente, se entenderá que se trata de una nueva operación y debe liquidarse la primera operación convenida en los términos de este clausulado.

**QUINTA.** El precio que se convenga en cada operación de Reporto se ajustará, en su caso, a las limitaciones fijadas en las disposiciones de carácter general que emita Banco de México. El premio de las operaciones de reporto se determinará aplicando al precio fijado en cada operación, la tasa que también en cada operación convengan las Partes en por ciento anual, por el plazo que transcurra a partir de la fecha de celebración de la operación y hasta el día en que deba liquidarse el Reporto. Dicho premio deberá cubrirse al liquidarse la operación;



sin embargo, en caso de prórrogas, al formalizarse las mismas, deberá pagarse el importe del premio devengado hasta ese momento.

**SEXTA.** El pago del Reporto deberá hacerse en la fecha convenida; si el plazo del Reporto vence en un día que no fuera hábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

**SÉPTIMA.** Conforme a lo dispuesto por la fracción IV del artículo 54 (cincuenta y cuatro) de la Ley de Instituciones de Crédito, si en la fecha en que la operación deba ser liquidada, el reportado no la liquida, se tendrá por abandonado el Reporto, extinguiéndose la obligación del reportador prevista en la cláusula tercera de este capítulo del Contrato. No obstante lo anterior, el reportador podrá exigir desde luego al reportado el pago del premio establecido, así como las diferencias que resulten a cargo de éste, tomando como base para determinar dichas diferencias, la cotización promedio de compra ofrecida en la Bolsa por instituciones de crédito para operaciones de Reporto, con excepción de las llamadas “Valor Mismo Día”, correspondientes al segundo día hábil siguiente a la fecha en que la operación se debió liquidar o, en su defecto, la última fecha en que se tenga dicha cotización.

El plazo fijado para el vencimiento de cada operación sólo podrá darse por vencido anticipadamente cuando exista acuerdo entre las Partes y que las disposiciones del Banco de México en vigor lo permitan. La liquidación anticipada deberá comprender la totalidad de los “Valores Reportables” reportados y el premio deberá liquidarse en términos de plazo y tasa equivalente según las condiciones originales de la operación y el plazo efectivamente transcurrido. En los casos en los que Banco de México establezca requisitos especiales para el vencimiento anticipado de operaciones de reporto con “Valores Reportables”, tales requisitos se entenderán incorporados a la presente cláusula y serán aplicables a las operaciones de Reporto que celebren “HEY BANCO” y el “CLIENTE”.

**OCTAVA.** La transferencia de los Valores y de los fondos respectivos deberá efectuarse el mismo día de la contratación correspondiente. Tratándose de liquidación de las operaciones, los Valores y los fondos respectivos deberán entregarse precisamente el día del vencimiento del plazo de la operación.

En caso de que la institución depositaria de los “Valores Reportables” y/o la autoridad impongan cargos o sanciones por la falta de transferencia de los “Valores Reportables” o efectivo materia de la operación, la parte morosa deberá resarcir a la otra parte el importe de tales cargos o sanciones con base en la información que proporcionan las referidas instituciones.

Además, en caso de que el “CLIENTE” incurra en mora, éste deberá cubrir a “HEY BANCO”, una penalización igual al 25% (veinticinco) por ciento mensual del importe del cargo o sanción impuesta. Los plazos se computarán sobre la base de un factor comercial de un año de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días que transcurran entre el evento que da lugar al pago de la penalización y la fecha en que se liquide la suma principal y los accesorios correspondientes.

**NOVENA.** Todas las operaciones de reporto concertadas entre “HEY BANCO” y el “CLIENTE” deberán liquidarse en territorio y moneda nacional. Todos los cálculos se harán de conformidad con la fórmula del año comercial de 360 (trescientos sesenta) días por el número de días naturales efectivamente transcurridos en la operación de que se trate.

En las operaciones sobre “Valores Reportables” cuyo precio o premio pueda pactarse en moneda extranjera, el cumplimiento de dichas obligaciones se hará en moneda nacional, calculando su respectiva equivalencia al tipo de cambio que para tal efecto sea determinado en disposiciones de carácter general por las autoridades o en su defecto, por el que libremente acuerden las Partes. Todas las operaciones deberán liquidarse en territorio y en moneda nacionales en la fecha convenida.

Si el plazo vence en un día que no fuera hábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. Los cálculos se harán de conformidad con la fórmula del año comercial antes referida.

Para liquidar las operaciones en “Valores Reportables”, las Partes se obligan a las instrucciones que sean necesarias para que quien tenga la custodia de tales “Valores Reportables” (en forma directa o a través de los



depositarios autorizados) efectúe el traspaso correspondiente a favor de su contraparte, el mismo día en que se hubiera pactado que tales operaciones deban ser liquidadas.

Por lo que respecta al efectivo, el pago de las operaciones deberá igualmente efectuarse en la fecha convenida a través de los mecanismos que se establezcan en disposiciones normativas o en procedimientos establecidos por las autoridades o las instituciones depositarias de los "Valores Reportables" o, en su defecto, en los términos de este Contrato.

Si se diera por terminado el presente Contrato, las operaciones vigentes a la fecha de terminación, celebradas con anterioridad a dicha fecha, se continuarán rigiendo por el presente clausulado hasta su total liquidación.

**DÉCIMA.** En la celebración de operaciones de Reporto, además del presente clausulado, se observarán las disposiciones legales aplicables, así como las normas que al efecto determine Banco de México mediante reglas de carácter general.

## **CAPÍTULO IX DE LA COMISIÓN MERCANTIL**

**PRIMERA.** "HEY BANCO" podrá realizar por cuenta del "CLIENTE" actos de comercio consistentes en comprar, vender, dar en prenda, administrar y, en general, llevar a cabo, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, cualquier operación o negocio cuya materia sean "Valores Gubernamentales", "Títulos Bancarios", cualquier otro Título de Deuda Privada o bien Capitales (acciones representativas del capital social de una empresa), o bien de Fondos de Inversión (acciones representativas del capital social de un Fondo de Inversión). A fin de brindar un mejor servicio y cumplir con la regulación aplicable, "HEY BANCO", en su caso, recabará del "CLIENTE" un cuestionario tendiente a conocer los objetivos de inversión de este último (Perfil de Inversionista).

**SEGUNDA.** Para los efectos de la cláusula Primera de este capítulo se entenderá:

Por "Valores Gubernamentales": Los Certificados de la Tesorería de la Federación denominados en moneda nacional (CETES); Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal denominados en moneda nacional (BONDES) o en unidades de inversión (UDIBONOS); títulos de deuda de los Estados Unidos Mexicanos colocados en mercados internacionales e inscritos en el Registro Nacional de Valores (BONOS UMS), y a los títulos emitidos por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, respecto de los cuales el Banco de México actúe como agente financiero para la emisión, colocación, compra y venta, en el mercado nacional (BONOS DE PROTECCIÓN AL AHORRO (BPAs)).

Por "Títulos Bancarios": Los Certificados de Depósito a Plazo, las aceptaciones bancarias, los "Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento", los Bonos Bancarios, el papel comercial con aval bancario, y los certificados bursátiles bancarios; o a cualesquiera otros que llegara a emitir la Banca de Desarrollo y fuesen autorizados por Banco de México como objeto de inversión de este tipo de operaciones.

Por Títulos de Deuda Privada a: Cualquier título de deuda emitido por personas morales privadas.

Por Capitales: Cualquier título representativo del capital social de una empresa.

Por Fondos de Inversión: Cualquier título representativo del capital social de un Fondo de Inversión.

La enumeración anterior es enunciativa y no limitativa, y se entenderá modificada en la medida en que se modifiquen las disposiciones aplicables de Banco de México.

**TERCERA.** La inversión de los recursos que el "CLIENTE" entregue a "HEY BANCO" en los términos de la cláusula Primera de este apartado del Contrato, estarán sujetas a confirmación escrita por parte de "HEY BANCO" en cuanto a los plazos y tasas de rendimiento. Aceptados por las Partes los términos de la operación, "HEY BANCO" otorgará recibo al "CLIENTE" en el que constará tal aceptación y se detallarán las condiciones finales de la inversión realizada.



**CUARTA.** “HEY BANCO” queda autorizado para desempeñar esta comisión por sí o por medio de algún intermediario legalmente autorizado, delegando así los cargos que reciba el “CLIENTE”.

**QUINTA.** Por el desempeño de los servicios materia de este capítulo del Contrato, y el uso de las diversas instalaciones, equipos y red de sucursales necesarias para el manejo de las operaciones, “HEY BANCO” podrá cargar al “CLIENTE” el importe de las comisiones que en su momento se le darán a conocer al “CLIENTE” a través de cualquier medio.

**SEXTA.** Este apartado del Contrato se regirá por lo dispuesto por la Comisión Mercantil en el Título Tercero del Libro Segundo del Código de Comercio y demás disposiciones aplicables, con las limitaciones contenidas en las demás cláusulas.

**SÉPTIMA.** Declara el “CLIENTE” que se le ha hecho saber en forma inequívoca el contenido que a continuación se transcribe de la fracción XIX inciso b) del artículo 106 (ciento seis) de la Ley de Instituciones de Crédito:

*“Artículo 106.- A las Instituciones de Crédito les estará prohibido: ... XIX. En la realización de las operaciones a que se refiere la fracción XV del Artículo 46 (cuarenta y seis) de esta ley:...b).- Responder a los fideicomitentes, mandantes o comitentes, del incumplimiento de los deudores, por los créditos que se otorguen, o de los emisores, por los valores que se adquieran, salvo que sea por su culpa, según lo dispuesto en la parte final del artículo 391 (trescientos noventa y uno) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, o garantizar la percepción de rendimientos por los fondos cuya inversión se les encomiende.*

*Si al término del fideicomiso, mandato o comisión constituidos para el otorgamiento de créditos, éstos no hubieren sido liquidados por los deudores, la institución deberá transferirlos al fideicomitente o fideicomisario, según sea el caso, o al mandante o comitente, absteniéndose de cubrir su importe.*

*En los contratos de fideicomiso, mandato o comisión se insertará en forma notoria lo dispuesto en este inciso y una declaración de la fiduciaria en el sentido de que hizo saber inequívocamente su contenido a las personas de quienes haya recibido bienes o derechos para su afectación fiduciaria;”.*

**OCTAVA.** La duración de esta Comisión es indefinida, pudiendo darse por terminada mediante aviso del “CLIENTE” a “HEY BANCO” dado por escrito con anticipación de 15 (quince) días hábiles, quedando obligado el “CLIENTE” a las resultas de las operaciones ya practicadas al momento de efectuarse dicho aviso.

**NOVENA.** Las operaciones de inversión objeto de este capítulo del Contrato, serán efectuadas solamente mediante cargos y abonos a las “CUENTAS” del “CLIENTE” que éste le indique. El “CLIENTE” autoriza expresamente a “HEY BANCO” para cargar a la “CUENTA” señalada que funja como “eje”, el importe de la inversión ordenada y se obliga a proveer los fondos necesarios para cubrir el importe de las operaciones.

Por su parte, “HEY BANCO” acreditará en dichas “CUENTAS”, al vencimiento de la inversión, el importe del capital y de los intereses correspondientes. El “CLIENTE” podrá retirar su inversión, según el tipo de “CUENTA” que haya fungido como “eje”, vía electrónica, mediante el libramiento de cheques o firmando cargos internos que afectarán su “CUENTA”.

**DÉCIMA.** En caso de que no existan los fondos suficientes para cubrir la operación ordenada por el “CLIENTE” y se ocasione un sobregiro en la “CUENTA” “eje” respectiva, “HEY BANCO” cobrará intereses al “CLIENTE” sobre el importe de dicha operación a una tasa igual al resultado de multiplicar por un factor de 3 (tres) la Tasa de Interés Interbancario de Equilibrio a plazo de 28 (veintiocho) días o el plazo que sustituya a éste que haya sido publicada en el Diario Oficial de la Federación el día del sobregiro, calculados por todo el tiempo que permanezca sin cubrir el cargo respectivo. El importe de los intereses se cargará en la “CUENTA” “eje” respectiva.

**DÉCIMA PRIMERA.** El “CLIENTE” declara que conoce los riesgos que conlleva la inversión en Valores bursátiles así como en instrumentos de deuda o capitales, y que los recursos que destinará a las operaciones previstas por



esta cláusula son de origen lícito, de acuerdo con y para los efectos del artículo 400 (cuatrocientos) Bis del Código Penal Federal y que conoce las sanciones aplicables en materia de operaciones financieras ilícitas.

“HEY BANCO” no asume responsabilidad alguna respecto de la autenticidad, legitimidad, o vigencia de los Valores que adquiera por cuenta del “CLIENTE”, así como tampoco respecto de la bondad de los mismos ni de la solvencia de sus emisores, ni de la veracidad de la información contenida en los prospectos de información al público emitidos por éstos.

## **OPERACIONES DE COMPRA VENTA DE ACCIONES REPRESENTATIVAS DEL CAPITAL SOCIAL DE FONDOS DE INVERSIÓN**

**DÉCIMA SEGUNDA.** El “CLIENTE” reconoce expresamente que por la naturaleza de las inversiones realizadas en acciones de fondos de inversión, no es posible garantizarle, directa o indirectamente, el éxito o rendimientos de sus inversiones, además de que “HEY BANCO” lo tiene prohibido, ni podrá asumir “HEY BANCO” la obligación de devolverle la suerte principal de los recursos que le hayan sido entregados para la celebración de operaciones con acciones de fondos de inversión, ni podrá responsabilizarse de las pérdidas que pueda sufrir el “CLIENTE” como consecuencia de dichas operaciones o, en cualquier forma, asumir el riesgo de las variaciones en el diferencial del precio o tasa a favor del “CLIENTE”.

**DÉCIMA TERCERA.** Los servicios a que se refiere la presente sección y que prestará “HEY BANCO” al “CLIENTE” comprenderán la ejecución de la instrucción de operaciones de compra y venta de acciones representativas del capital social de fondos de inversión, por cuenta y orden del fondo de inversión que contrate estos servicios, así como por cuenta y orden del “CLIENTE” que pretenda adquirirlas o enajenarlas.

En el supuesto de que “HEY BANCO” adquiera por cuenta del “CLIENTE” acciones representativas del capital social de fondos de inversión, las “Partes” convienen en sujetarse a las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como a las características que el fondo de inversión de que se trate dé a conocer en los términos de la Ley de Fondos de Inversión y demás disposiciones aplicables.

Las partes reconocen que “HEY BANCO” únicamente podrá operar con el “CLIENTE” sobre acciones de fondos de inversión cuando se trate de la compra o venta de acciones representativas del capital social de fondos de inversión, en los días previstos en el prospecto de información al público inversionista al precio actualizado de valuación, o bien, en condiciones desordenadas de mercado en días distintos, siempre que así se haya establecido en el prospecto de información al público inversionista correspondiente o, en su caso, en el documento con información clave para la inversión de los fondos de inversión.

Salvo las excepciones establecidas en la Ley de Fondos de Inversión y sus disposiciones complementarias, en ningún caso “HEY BANCO” podrá efectuar la distribución de acciones de fondos de inversión a precio distinto del precio de valuación del día en que se celebren las operaciones de compra y venta, atendiendo a los plazos para la liquidación de operaciones establecidos en los respectivos prospectos de información al público inversionista.

**DÉCIMA CUARTA.** Las “Partes” acuerdan que los medios establecidos por “HEY BANCO” para dar a conocer la información que más adelante se detalla, consistirá en hacerle llegar al “Cliente” dicha información o bien ponerla a su disposición, según sea el caso, empleando para ello cualquiera de los siguientes medios: (i) en las sucursales de “HEY BANCO”, (ii) a través del sitio incorporado a la red mundial de comunicaciones conocida como internet que tiene establecida en <https://banco.hey.inc/>, o (iii) a través del envío al “CLIENTE” por parte de “HEY BANCO” de avisos o documentación relacionada con fondos de inversión, por correo certificado o por conducto de empresas de mensajería especializadas, con la periodicidad que a su juicio considere conveniente, (iv) a través de los Medios Electrónicos que “EL CLIENTE” tenga contratados con “HEY BANCO”.

**DÉCIMA QUINTA.** Las “Partes” convienen que a través de cualquiera de los mecanismos establecidos en la Cláusula anterior “HEY BANCO” dará a conocer al “CLIENTE” cuando así lo considere conveniente: (i) los prospectos de información al público inversionista y el documento con información clave para la inversión, incluyendo las actualizaciones o modificaciones que en su caso llegaren a tener, las cuales estarán en todo tiempo a disposición del “CLIENTE” para su análisis y consulta; y dará a conocer al “CLIENTE” con la periodicidad que



considere conveniente, (ii) el porcentaje y concepto de comisiones que sean cobradas por el fondo de inversión de que se trate, en su caso, (iii) los porcentajes y comisiones que conforme a la regulación aplicable cobre la operadora de fondos de inversión a "HEY BANCO" en su calidad de distribuidora y que ésta a su vez deberá cobrar al "CLIENTE", en su caso, (iv) la razón financiera que resulte de dividir la sumatoria de todas las remuneraciones devengadas o pagadas durante el mes de que se trate por los servicios prestados al fondo de inversión por los diversos prestadores de servicios, entre los activos totales promedio del propio fondo de inversión durante dicho mes, y (v) cualquier aviso que "HEY BANCO" deba dar al "CLIENTE" en relación con fondos de inversión.

**DÉCIMA SEXTA.** Las "Partes" acuerdan que será a través de los prospectos de información al público inversionista y el documento con información clave para la inversión, incluyendo sus modificaciones en los términos anteriormente citados, en donde "HEY BANCO" dará a conocer al "CLIENTE" que cuente con acciones representativas del capital social tanto de fondos de inversión de renta variable como de instrumentos de deuda: (i) los términos, condiciones y procedimientos respecto del cálculo de las comisiones que se le cobrará, (ii) la periodicidad en que éstas serán cobradas y la antelación con que se le informará respecto de los aumentos o disminuciones que se pretendan llevar a cabo, (iii) los resultados que se obtengan sobre el rendimiento de las acciones representativas del capital social de los fondos de inversión incluyendo las comisiones que se refieran o calculen por el desempeño del administrador de activos, (iv) cualquier información que en materia de comisiones pueda ser cobrada por la sociedad operadora o distribuidora, así como las comisiones derivadas de remuneraciones pagadas a los prestadores de servicios a que se refiere la Ley de fondos de Inversión (v) el tipo de personas que podrán adquirir las acciones representativas de su capital social las que, en su caso, podrán diferenciarse en función de las distintas series y clases de acciones, y (vi) las características, derechos y obligaciones que, en su caso, otorguen las distintas series y clases de acciones representativas del capital social, la política detallada de compra y venta de dichas acciones, la anticipación con que deberán presentarse las órdenes relativas, los días y horario de operación y el límite máximo de tenencia por inversionista. "HEY BANCO" podrá enviar al "CLIENTE" el prospecto de información al público inversionista y el documento con información clave para la inversión actualizado, sus modificaciones o cambios con la periodicidad que a su juicio considere conveniente. "HEY BANCO" no asume responsabilidad alguna por las modificaciones al régimen de inversión o recompra especificados en los Prospectos de información al público inversionista de los Fondos de Inversión cuyas acciones representativas adquiera el "CLIENTE", ni por la falta de oportunidad con que dichas modificaciones le sean notificadas a "HEY BANCO" por el Fondo de Inversión de que se trate.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** En atención a lo anterior, el "CLIENTE" se obliga a conocer el contenido del prospecto de información al público inversionista y el documento con información clave para la inversión relacionado con el fondo de inversión cuyas acciones pretenda adquirir, así como las modificaciones al mismo, a fin de que pueda evaluar las características de dicho fondo de inversión, sus objetivos y los riesgos que pueden derivar del manejo de las acciones representativas del capital social de los fondos de inversión, de forma previa a que realice la compra respectiva.

Para efectos de lo anterior, forma parte del presente Contrato el Anexo "A" Prospectos, que funge como Acuse, en el cual se hace constar la entrega y debida recepción por parte del "CLIENTE" de los Prospectos de Información.

**DÉCIMA OCTAVA.** Reconocen las "Partes" estar de acuerdo en que al momento de realizar la compra o venta de acciones representativas del capital social de fondos de inversión que en términos de este Contrato realice el "CLIENTE", se entenderá que: (i) el "CLIENTE" revisó el prospecto de información al público inversionista y del documento con información clave para la inversión (ii) aceptó los términos de los respectivos prospectos de información al público inversionista y del documento con información clave para la inversión, y que (iii) manifestó su conformidad respecto de cualquier otra información distinta al prospecto de información al público inversionista referida en la presente Cláusula y dada conocer por "HEY BANCO" mediante el mecanismo previsto. El consentimiento del "CLIENTE" expresado de la forma aquí prevista liberará a "HEY BANCO" y al fondo de inversión de que se trate de toda responsabilidad.

**DÉCIMA NOVENA.** Para la prestación del servicio de ejecución de la instrucción de operaciones de compra y venta de acciones representativas del capital social de fondos de inversión, ambas partes estarán a lo establecido en el Capítulo X De Los Servicios de Inversión, pactados con el "CLIENTE" y por los demás capítulos aplicables que forman parte del presente contrato.



**VIGÉSIMA.** En ningún caso “HEY BANCO” estará obligado a cumplir instrucciones por cuenta del “CLIENTE” si éste no la ha provisto de los recursos o “Valores” necesarios para ello o si no existen en su Cuenta “Eje” relacionada a las acciones de los Fondos de Inversión, saldos acreedores o, en su caso, líneas de crédito disponibles para ejecutar las instrucciones relativas. Si por algún motivo “HEY BANCO” se ve obligado a liquidar el importe total o parcial de la operación, el “CLIENTE” queda obligado a reembolsar dichas cantidades a “HEY BANCO” el mismo día en que éste las hubiere erogado. De no cumplir el “CLIENTE” con dicha obligación, faculta expresa e irrevocablemente a “HEY BANCO” para que proceda en el momento que estime pertinente, sin necesidad de instrucción expresa del “CLIENTE”, primeramente a la venta de los “Valores” adquiridos con motivo de la operación y de no ser esto posible o bien si resultan insuficientes, a vender otros “Valores” propiedad del “CLIENTE”, hasta por la cantidad necesaria para cubrir tanto la erogación hecha por “HEY BANCO” como los intereses que se hubieren generado, observando el siguiente orden: en primer lugar venderá “Valores” de mercado de dinero, fondos de inversión y por último, cualesquiera “Valores” del mercado de capitales, debiendo realizar dichas ventas a precio de mercado.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** A falta de recepción de instrucciones del “CLIENTE” que indiquen lo contrario:

- a) “HEY BANCO” cobrará y depositará en la Cuenta “Eje” relacionada a las acciones de los Fondos de Inversión, cualesquiera dividendos, intereses, pagos en efectivo o dividendos de capital, derechos y participaciones similares que sean pagadas o emitidas con respecto a cualesquiera acciones del “CLIENTE”, previa deducción de los impuestos aplicables o de los cargos retenidos por los Fondos de Inversión.
- b) “HEY BANCO” otorgará, en nombre y por cuenta del “CLIENTE” cualesquiera certificados de propiedad o de otra índole que se requieran para obtener el pago o ejercer cualquier derecho con respecto a las Acciones.
- c) “HEY BANCO” revelará el nombre, domicilio y posición de las Acciones del “CLIENTE” conforme lo requieran las leyes, reglamentos o disposiciones de carácter general emitidas por las autoridades competentes.
- d) “HEY BANCO” ejercerá de manera discrecional los derechos corporativos de voto de las Acciones de los Fondos de Inversión de que se trate; en la inteligencia de que “HEY BANCO” no tendrá responsabilidad alguna por ejercer los derechos corporativos de voto de las Acciones, a no ser que actúe con dolo o mala fe. Así mismo, “HEY BANCO”, a su entera discreción, podrá asistir a las asambleas de accionistas de los Fondos de Inversión. En caso que el “CLIENTE” desee asistir a una asamblea de accionistas de cualquier Fondo de Inversión, el “CLIENTE” deberá informar a “HEY BANCO”, por escrito y con por lo menos 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha de la realización de dicha asamblea, para que “HEY BANCO” tenga tiempo de proporcionar al “CLIENTE” la documentación necesaria. Cualesquiera gastos y costos en que incurra “HEY BANCO” al proporcionar dicha documentación, serán cubiertos por el “CLIENTE”.

## **CAPÍTULO X DE LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN NO ASESORADOS Comercialización o promoción y Ejecución de operaciones**

**PRIMERA.** Mediante la firma de la carátula de contratación o activación de los Servicios de Inversión “HEY BANCO” se obliga a prestar al “CLIENTE” los servicios habituales y profesionales que al efecto, éste último ha seleccionado en la referida “Carátula”. El “CLIENTE” podrá ampliar los servicios de inversión contratados mediante la firma de la “Carátula” de contratación o activación respectiva.

“HEY BANCO” hace del cocimiento del “CLIENTE” que los servicios ofrecidos al amparo del presente capítulo, serán los Servicios de Inversión no asesorados (en lo sucesivo y para efectos del presente capítulo Servicios de Inversión).

Los Servicios de Inversión se prestarán únicamente respecto con los productos financieros que para tales efectos establezca el “CLIENTE” en la “Carátula” de contratación o activación de los servicios que “HEY BANCO” pondrá a su disposición.

“HEY BANCO” previo a la prestación de los Servicios de Inversión, asumirá que el “CLIENTE” no es un cliente sofisticado para efectos de lo establecido en las Disposiciones de carácter general aplicables a las Casas de Bolsa e Instituciones de Crédito en materia de Servicios de Inversión (Disposiciones de Prácticas de Venta), salvo que el



propio "CLIENTE" declare tal condición.

La prestación de los Servicios de Inversión está sujeta a que el "CLIENTE" autorice a "HEY BANCO" a realizar los cargos correspondientes a la "CUENTA" que tenga abierta con "HEY BANCO", o le provea de los recursos necesarios para la celebración o ejecución de las operaciones.

**SEGUNDA.** La prestación de los Servicios de Inversión se sujetará a lo dispuesto por las Disposiciones de Prácticas de Venta y por la legislación y disposiciones aplicables.

**TERCERA.** A los términos y definiciones que se utilizan en el presente capítulo, con la letra inicial en mayúscula y que no hayan sido definidos en el presente Contrato, les corresponderá el significado que establece la Ley del Mercado de Valores y las Disposiciones de Prácticas de Venta.

**CUARTA.** El "CLIENTE" autoriza expresamente a "HEY BANCO" a grabar su voz o de la(s) persona(s) facultada(s) que se identifican en la carátula de activación o contratación en el apartado denominado "PERSONAS AUTORIZADAS" y a conservar en archivo consecutivo el registro electrónico, digital o magnético o físico, de las comunicaciones que entable con el personal de "HEY BANCO" para instruirle llevar a cabo las operaciones correspondientes a los Servicios de Inversión que se pactan en este Contrato y que hayan sido activados por el "CLIENTE".

**QUINTA.** En la "Carátula" de contratación o activación de los Servicios de Inversión se establece el concepto de las comisiones, importe de las mismas y forma de cálculo que deberá pagar el "CLIENTE" a "HEY BANCO" por los Servicios de Inversión efectivamente prestados. En este acto el "CLIENTE" manifiesta su conformidad con las comisiones que le cobrará "HEY BANCO" por los servicios objeto de este Contrato, así como que éste último le ha informado, mediante la guía de Servicios de Inversión, previamente a la contratación de los servicios, las comisiones que cobrará, su forma de cálculo, los conceptos y el límite máximo de las mismas.

**SEXTA.** "HEY BANCO" pondrá a disposición del "CLIENTE", en sucursales o a través de Medios Electrónicos, a más tardar el primer día hábil siguiente a aquel en que se hayan realizado o ejecutado operaciones por la prestación de los Servicios de Inversión o, en su caso, cuando éste último reciba la confirmación de un tercero que le haya auxiliado en la realización o ejecución de la operación de que se trata, los comprobantes de operación que contendrán los elementos de identificación de la orden o instrucción respectiva del "CLIENTE".

**SÉPTIMA.** "HEY BANCO" proporcionará al "CLIENTE" dentro del estado de cuenta que emita, información respecto del estado que guarden las operaciones que se hayan realizado o ejecutado al amparo de los Servicios de Inversión.

**OCTAVA.** Conviene las Partes que en la prestación del servicio de Comercialización o promoción "HEY BANCO" podrá actuar conforme a lo siguiente:

1. Mediante el servicio de Comercialización o promoción "HEY BANCO" proporcionará, a través de sus apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas con independencia del Perfil del Cliente sobre los servicios que éste proporciona, o bien, para realizar operaciones de compra, venta o reporto sobre los Valores que se detallan en el Anexo 6 de las Disposiciones de Prácticas de Venta.

2. "HEY BANCO" únicamente podrá Comercializar o promover al "CLIENTE" los Valores que expresamente se establecen en el Anexo 6 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, salvo que el "CLIENTE" pretenda ser considerado como Cliente sofisticado.

3. "HEY BANCO" podrá recomendar al "CLIENTE", cuando lo haga de manera generalizada con sus clientes, la realización de operaciones de reporto con plazo igual o menor a un año, en los términos de las Reglas a que se refiere el último párrafo del Anexo 6 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, respecto de los Valores que cuenten con una calificación otorgada por alguna institución calificadora de valores igual a AAA, o su equivalente o cuando la contraparte de la operación también cuente con tal calificación.



4. Considerará que el Perfil de Inversión de “CLIENTE” es conservador, salvo que “HEY BANCO” determine un Perfil del Cliente distinto conforme a las Disposiciones de Prácticas de Venta y sus anexos, y este nuevo Perfil sea aceptado expresamente por el “CLIENTE”.

5. Al formular recomendaciones al “CLIENTE” le proporcionará la información relativa al perfil del Valor o, en su caso, del Instrumento Financiero derivado, enumerando los beneficios potenciales, así como sus riesgos, costos y le advertirá que los rendimientos pasados no garantizan el desempeño futuro de un Valor.

6. La información sobre los Productos Financieros objeto de las recomendaciones, consejos o sugerencias, que proporcione “HEY BANCO” al “CLIENTE”, podrá ser entregada físicamente o por cualquier otro medio que al efecto establezca “HEY BANCO” y podrá ser consultada en la página Internet de “HEY BANCO” que al efecto se establece en la carátula de activación o contratación de estos servicios.

**NOVENA.** En la prestación del servicio de Ejecución de operaciones “HEY BANCO” actuará conforme a lo siguiente:

1. Mediante el servicio de Ejecución de operaciones “HEY BANCO” se obliga a recibir instrucciones, a transmitir y a ejecutar órdenes, en relación con uno o más Valores o Instrumentos financieros derivados y a ejecutar la operación correspondiente exactamente en los mismos términos en que haya sido instruida por el “CLIENTE”.

2. “HEY BANCO” tendrá prohibido realizar cualquiera de las siguientes actividades:

I. Proporcionar elementos de opinión o juicio de valor respecto de Productos financieros, en relación con el “CLIENTE” de que se trate;

II. Utilizar expresiones o términos, que inviten al “CLIENTE” a tomar decisiones de inversión respecto de Productos financieros y;

III. Emplear vocablos o expresiones en la información que proporcione, relativa a Productos financieros, como la mejor opción en interés del “CLIENTE”, o bien, aquellas que pudieran satisfacer sus necesidades de inversión en particular.

3. El “CLIENTE” será el único responsable de verificar que los Valores o Instrumentos financieros derivados sean acordes a sus objetivos de inversión, así como del riesgo inherente a dichas operaciones. El “CLIENTE” deberá suscribir una carta en la cual exprese que “HEY BANCO” le ha advertido que las operaciones solicitadas no provienen de una recomendación en términos de lo establecido en el artículo 5º (quinto) de las Disposiciones de Prácticas de Venta, que conoce los riesgos que implica la operación y que no obstante es su deseo contratar dichos servicios.

El “CLIENTE” libera a “HEY BANCO” de cualquier responsabilidad por pérdidas o menoscabos generados por las instrucciones realizadas en virtud del servicio de ejecución de operaciones.

4. “HEY BANCO” asumirá que el “CLIENTE” es un cliente sofisticado, cuando éste último a su vez haya contratado a un asesor de inversiones a que se refiere al Ley del Mercado de Valores o a cualquier otra entidad financiera que le formule recomendaciones sobre Valores o Instrumentos financieros derivados. En ningún caso “HEY BANCO” será responsable por dichas recomendaciones realizadas por el asesor o cualquier otra entidad financiera.

## **CAPÍTULO XI DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS CUENTAS APERTURADAS POR MENORES DE EDAD**

**PRIMERA.** En caso de que el “CLIENTE” se trate de un menor de edad, este último comparece a la celebración del presente Contrato representado por la(s) persona(s) que se indican en el formulario electrónico que ha sido puesto a disposición del “CLIENTE” a través del Medio Electrónico empleado para la contratación de la “CUENTA”, y con el carácter que previamente ha acreditado a “HEY BANCO” mediante la documentación que demuestra la filiación existente con el menor de edad y/o, en su caso, la representación que ejerce(n) sobre el mismo.



“HEY BANCO” recabará la documentación necesaria a fin de estar en condiciones de identificar plenamente al “CLIENTE” y a quién comparezca en su representación.

**SEGUNDA.** La contratación de la “CUENTA” del “CLIENTE” menor de edad se llevará de forma remota, debiendo el Padre, Madre o Tutor autorizar la celebración del presente Contrato ajustándose a lo establecido dentro del Capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.

Será obligación del “CLIENTE”, y en su caso de quién ejerza su patria potestad, proporcionar a “HEY BANCO” la información suficiente para que éste último a través de quien ejerza su representación, pueda corroborar los datos del “CLIENTE” y proceder a la apertura y activación de la “CUENTA”. En el evento que “HEY BANCO” no pueda validar la información proporcionada por el “CLIENTE”, “HEY BANCO” estará facultado para rechazar la apertura de la “CUENTA”, sin ninguna responsabilidad de su parte.

El “CLIENTE” y el Padre, Madre o Tutor quién lo represente, reconocen y aceptan que la “CUENTA” que sea contratada será activada para su operación una vez que “HEY BANCO”, de acuerdo a sus políticas institucionales, haya agotado el proceso de validación de la información proporcionada por el “CLIENTE” de acuerdo a lo establecido dentro del presente capítulo.

**TERCERA.** Las partes acuerdan que en caso del “CLIENTE” menor de edad, la “CUENTA” que “HEY BANCO” podrá aperturar será el producto denominado Hey Smart, cuyas características se harán del conocimiento del “CLIENTE” al momento de la contratación respectiva.

Asimismo, las partes acuerdan que la solicitud de los medios de disposición indicados dentro del capítulo II del presente Contrato, podrán ser emitidos a favor del “CLIENTE” a solicitud del Padre, Madre o Tutor bajo la más estricta responsabilidad de estos últimos.

**CUARTA.** El Padre, Madre o Tutor en ejercicio de representación legal del “CLIENTE”, y como responsables de la administración de los bienes de este último, en este acto autorizan las disposiciones que el “CLIENTE” realice sobre los saldos depositados en la “CUENTA” mediante cualquiera de los medios de disposición establecidos dentro del presente Contrato, liberando en este acto a “HEY BANCO” respecto a cualquier responsabilidad que pudiera surgir a su cargo en virtud lo aquí establecido.

En virtud de lo anterior, las disposiciones de los saldos existentes en la “CUENTA” que realice el “CLIENTE” serán consideradas como disposiciones efectuadas por el Padre, Madre o Tutor, por lo que serán plenamente válidos de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 (cincuenta y nueve) de la Ley de Instituciones de Crédito.

**QUINTA.** Los medios de disposición que a solicitud del Padre, Madre o Tutor expida “HEY BANCO” a favor del “CLIENTE” menor de edad, podrán ostentar el nombre del “CLIENTE”, cuando aplique.

**SEXTA.** En caso de que el Padre, Madre o Tutor del “CLIENTE” menor de edad fallezca, “HEY BANCO” a su entera discreción, podrá suspender de forma temporal o definitiva la operación de la “CUENTA” (incluida la disposición de los recursos depositados en la misma), lo anterior hasta en tanto se acredite a “HEY BANCO”, a través de la documentación correspondiente, la designación del representante de dicho “CLIENTE”. No obstante lo anterior, “HEY BANCO”, en cualquier momento podrá llevar a cabo la cancelación de la “CUENTA” cuando este último no pueda acreditar la representación legal de dicho “CLIENTE” menor de edad.

**SÉPTIMA.** El “CLIENTE” reconoce y acepta que “HEY BANCO” establecerá en cada caso y de acuerdo a la edad del “CLIENTE” las condiciones relativas a la operativa de la “CUENTA” correspondiente, mismas que se harán del conocimiento del Padre, Madre o Tutor a través de los medios establecidos por este último para tales efectos.

**OCTAVA.** En virtud de que el Padre, Madre o Tutor del “CLIENTE” ha suscrito el Aviso de Privacidad proporcionado por “HEY BANCO” y no haberse opuesto al uso de los Datos Personales para fines publicitarios, se autoriza expresamente a “HEY BANCO” a que proporcione los 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 “HEY BANCO” pertenezca o llegue a pertenecer, a fin de que éstas le puedan ofrecer sus servicios al “CLIENTE”, facultando a “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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.

No obstante a lo anterior, “HEY BANCO” en el tratamiento de los datos personales del “CLIENTE” menor de edad siempre va a privilegiar el interés superior del “CLIENTE”, en términos de las disposiciones legales aplicables.

**NOVENA.** En caso de que durante la vigencia del presente Contrato, el “CLIENTE” cumpla la mayoría de edad establecida por las disposiciones legales correspondientes, el mismo podrá mantener la “CUENTA” activa, aceptando expresamente que la misma será considerada a partir de ese momento con un Nivel 2 en términos de lo señalado en el Capítulo I del presente instrumento; lo anterior siempre que “HEY BANCO” tenga habilitada dicha operativa, la cual hará del conocimiento del “CLIENTE” a través de los Medios Electrónicos correspondientes.

En caso de que el “CLIENTE” pretenda operar bajo los Niveles 3 o 4, deberá agotar los procesos que “HEY BANCO” haga de su conocimiento a través los Medios Electrónicos habilitados por “HEY BANCO” para tales efectos.

En ambos casos, el “CLIENTE” deberá hacer llegar a “HEY BANCO” la documentación que le sea solicitada para la correcta integración del expediente de identificación respectivo, así como suscribir los documentos que “HEY BANCO” ponga a su disposición para la contratación de que se trate.

**DÉCIMA.** El Padre, Madre o Tutor del “CLIENTE” podrán realizar consultas de los saldos, movimientos y transacciones de la “CUENTA” a través del servicio de Banca Electrónica que ofrece “HEY BANCO”, debiendo emplear el factor de autenticación que corresponda a este medio electrónico.

## **CAPÍTULO XII DISPOSICIONES COMUNES APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS**

**PRIMERA.** En tanto el “CLIENTE” no realice operaciones o utilice cualquiera de los servicios bancarios y financieros que ofrece “HEY BANCO”, las cláusulas relativas a tales servicios contenidas en este Contrato o en cualquiera de sus Anexos no le serán aplicables al “CLIENTE”. La realización de operaciones o la utilización de servicios materia del presente Contrato por parte del “CLIENTE”, se entenderá y constituirá su aceptación a los términos y condiciones aquí estipuladas.

Queda expresamente convenido que todas las referencias que se hagan en o con respecto al presente Contrato, se entenderán que incluyen e incorporan a las “Carátulas” y a los Anexos.

**SEGUNDA.** Todos y cada uno de los servicios bancarios materia del presente Contrato, quedarán sujetos a los límites de saldos y condiciones establecidas como políticas generales determinadas por el propio “HEY BANCO” en la realización de sus operaciones con el público.

**TERCERA.** El “CLIENTE” reconoce y acepta que “HEY BANCO” llevará a cabo validaciones periódicas respecto a la información, documentación, imágenes o procesos que presente o realice el “CLIENTE” para la apertura de las “CUENTAS”, 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 “HEY BANCO”, así como a la registrada ante las entidades públicas correspondientes (incluyendo, sin limitar, al Instituto Nacional Electoral), “HEY BANCO” estará facultado para cancelar de forma inmediata las “CUENTAS” respectivas, en cuyo caso “HEY



BANCO" informará al "CLIENTE" los medios a través de los cuales pondrá a su disposición los recursos que, en su caso, se encuentren depositados en las "CUENTAS" a favor del "CLIENTE".

**CUARTA.** En caso de presentarse el fallecimiento del "CLIENTE", "HEY BANCO" entregará los saldos a los beneficiarios que el propio "CLIENTE" hubiere designado, en las proporciones que el mismo haya establecido. En caso de no haber beneficiarios designados, los saldos se entregarán en términos de lo establecido en la legislación común para tales efectos.

En caso de fallecimiento de un "CLIENTE" menor de edad, este último designa como beneficiario de acuerdo a lo aquí establecido, al Padre, Madre o Tutor, quién acuda en representación del referido "CLIENTE".

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 las "CUENTAS", atendiendo a lo dispuesto por el artículo 56 (cincuenta y seis) de la Ley de Instituciones de Crédito, dicha designación será por escrito y constará originalmente en la "Carátula" correspondiente de este Contrato o en documento por separado cuando la designación sufra modificaciones o se realicen en momento posterior. Lo anterior en el entendido de que el "CLIENTE" podrá llevar a cabo la designación o sustitución de beneficiarios aquí referida, a través del servicio de Banca Electrónica, siempre que el "CLIENTE" lo tenga contratado, en cuyo caso dicha designación o sustitución quedará sujeta a los procesos establecidos por "HEY BANCO" para tales efectos, debiendo el "CLIENTE" proporcionar los Medios de Identificación y Acceso correspondientes a este servicio de acuerdo a lo indicado en el capítulo IV del presente Contrato.

Se entenderá que la última designación que obre en los registros de "HEY BANCO" será considerada como vigente para todos los efectos legales a que haya lugar, dejando sin efectos cualquier otra hecha por el "CLIENTE" con anterioridad.

**QUINTA.** El "CLIENTE" reconoce y acepta que el principal de las "CUENTAS" que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros, será abonado en una cuenta global que llevará "HEY BANCO" para esos efectos. El abono a la mencionada cuenta global se efectuará una vez transcurridos 90 (noventa) días naturales después de que "HEY BANCO" 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, "HEY BANCO" 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.

**SEXTA.** "HEY BANCO" 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" o para intervenir en la operación o servicio, así como al beneficiario que corresponda, salvo cuando lo pidiere la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular 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.

**SÉPTIMA.** Como consecuencia de la prestación de los servicios materia del presente Contrato, el "CLIENTE" se obliga a pagar a "HEY BANCO" las comisiones que se consignen en la "Carátula" en la que conste la contratación del producto o servicio bancario respectivo. Lo anterior en el entendido que el "CLIENTE" podrá consultar el monto



de las diversas comisiones a través de la página de Internet de “HEY BANCO” que se consigna en la cláusula DÉCIMA SÉPTIMA del presente Capítulo.

**OCTAVA.** Las Partes convienen que “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO”, y que sea previamente pactado con el “CLIENTE”, tales como correo electrónico que proporcione este último a “HEY BANCO” o vía Internet a través del servicio de Banca Electrónica. En cualquier momento el “CLIENTE” podrá solicitar el cambio de la modalidad de envío convenida a través de cualquier medio que “HEY BANCO” haya habilitado para tal efecto.

El “CLIENTE” podrá realizar consultas de saldos, movimientos y transacciones a través del servicio de Banca Electrónica que ofrece “HEY BANCO” siempre que el “CLIENTE” lo hubiere contratado, o bien acudiendo a la sucursal en la que hubiere contratado el presente documento, en su caso. Para lo anterior, el “CLIENTE” deberá exhibir su identificación oficial, o bien el factor de autenticación que corresponda al Medio Electrónico, según sea el caso y proporcionar el número de la “CUENTA”. En caso de que el “CLIENTE” se trate de un menor de edad, este último podrá consultar sus saldos y movimientos a través de los medios que “HEY BANCO” ponga a su disposición, previa autorización por parte de su Padre, Madre o Tutor, según corresponda.

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 la cláusula DÉCIMA PRIMERA del presente capítulo por lo que si no lo recibe oportunamente deberá solicitarlo a “HEY BANCO” para que en su caso pueda objetarlo en tiempo. Transcurrido el plazo a que se refiere la cláusula antes mencionada y sin que se hubiere efectuado objeción alguna, los asientos que obren en la contabilidad de “HEY BANCO” harán prueba a favor de éste.

**NOVENA.** Los términos, condiciones, tasas de rendimiento y/o comisiones previstos en este Contrato, podrán ser modificados en cualquier tiempo por “HEY BANCO”, 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 emitido por “HEY BANCO” en términos de la cláusula Novena del presente capítulo. En caso de que el “CLIENTE” tenga contratado el servicio de Banca Electrónica conforme a lo establecido en el capítulo IV del presente Contrato, el aviso a que se hace referencia dentro del presente párrafo, se hará del conocimiento del “CLIENTE” a través del correo electrónico establecido por este último al momento de la contratación del propio servicio de Banca Electrónica.

**DÉCIMA.** El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida. El “CLIENTE” podrá solicitar en cualquier momento la terminación del presente Contrato por escrito a través del servicio de Banca Electrónica siempre que el “CLIENTE” lo haya contratado previamente. Para efectos de lo anterior, “HEY BANCO” 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 por vía telefónica, o a través del propio servicio de Banca electrónica. Hecho lo anterior, “HEY BANCO” 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 comisiones que en su caso estén pendientes de cobro a la fecha de terminación, en este caso “HEY BANCO” 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.

Las Partes acuerdan que la cancelación de uno o más de los servicios previstos en los distintos apartados del presente Contrato, ya sea por parte del “CLIENTE” o por parte de “HEY BANCO”, no conllevará la terminación del presente Contrato en su totalidad, a menos que alguna de las Partes manifieste por escrito su intención de que el presente Contrato se dé por terminado en su conjunto. Asimismo, en el caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto por “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" los medios de disposición asociados a las "CUENTAS" 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" 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, "HEY BANCO" tendrá derecho de dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo dando aviso al "CLIENTE" mediante simple comunicación escrita dirigida, a elección de "HEY BANCO", a su domicilio indicado en el medio electrónico empleado para la contratación de la "CUENTA", a través del correo electrónico señalado por el propio "CLIENTE", o bien a través del servicio de Banca Electrónica, siempre que lo hubiere contratado.

Una vez que "HEY BANCO" reciba del "CLIENTE" su solicitud de terminación, o bien a partir de cuándo "HEY BANCO" notifique al "CLIENTE" la terminación de este Contrato, "HEY BANCO" 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". "HEY BANCO" no cobrará comisión alguna por atender la solicitud de terminación que le sea efectuada por el "CLIENTE" en términos de lo establecido dentro de la presente cláusula.

En caso de terminación o rescisión de este Contrato, "HEY BANCO" 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” a través de una transferencia bancaria a la cuenta señalada por el “CLIENTE” para tales efectos o bien mediante cheque de caja en la sucursal o bien a través de la sucursal que en su caso pacten “HEY BANCO” y el “CLIENTE”.

En caso que “HEY BANCO” 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 “HEY BANCO” a su disposición y entregándoselo 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 “HEY BANCO” 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 inmediata siguiente.

**DÉCIMA PRIMERA.** 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 mediante escrito en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de “HEY BANCO”, o bien a través del correo electrónico [transparencia@banregio.com](mailto:transparencia@banregio.com), en cualquier caso “HEY BANCO” 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 esta cláusula.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, “HEY BANCO” tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al “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 “HEY BANCO” facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita “HEY BANCO”, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el “CLIENTE” deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales a que se refiere esta cláusula, “HEY BANCO” estará obligado a poner a disposición del “CLIENTE”, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de “HEY BANCO”, 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 “HEY BANCO” 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 (cinco romano) 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 esta cláusula.

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 “HEY BANCO” 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.

En caso de no cumplir con la regulación aplicable en la materia, "HEY BANCO" será responsable de asumir los riesgos y los montos a que asciendan las reclamaciones presentadas por el "CLIENTE" en virtud de robo o suplantación de identidad, es decir, tratándose de operaciones celebradas por terceras personas con "HEY BANCO" pretendiendo ser el "CLIENTE". En virtud de lo anterior, "HEY BANCO" se obliga a abonar a su "CLIENTE" afectado a más tardar a las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación presentada por este último por robo o suplantación de identidad, el monto al que ascienda la misma.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Para todos los efectos derivados del presente Contrato, el "CLIENTE" señala como su domicilio el señalado en la "Carátula" correspondiente. El cambio de domicilio que el "CLIENTE" llegue a tener en el futuro deberá ser notificado por escrito a "HEY BANCO", en caso de no hacerlo, los avisos que realice "HEY BANCO" en el último domicilio señalado, surtirán plenamente sus efectos liberando a "HEY BANCO" de toda responsabilidad.

**DÉCIMA 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.

**DÉCIMA CUARTA.** 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" pertenezca o llegue a pertenecer, a fin de que éstas le puedan ofrecer sus servicios al "CLIENTE", facultando a "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO" 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 "HEY BANCO", 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.

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

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.

**DÉCIMA SEXTA.** 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** En cumplimiento de la regulación vigente, "HEY BANCO" 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: <https://banco.hey.inc/>

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

Twitter: @heybanco

Asimismo, "HEY BANCO" hace del conocimiento del "CLIENTE" que dentro de la Página de Internet antes indicada, esté último podrá consultar la información de los productos y servicios ofrecidos por "HEY BANCO" al público, así como las cuentas que "HEY BANCO" mantenga activas en redes sociales de internet.

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](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

Página de internet: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

El "CLIENTE" declara y manifiesta que le fueron explicados los distintos preceptos legales mencionados en este Contrato, o bien que los mismos fueron puestos a su disposición a través del Medio Electrónico empleado para la celebración del presente Contrato, así como las obligaciones adquiridas en virtud de los mismos. 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 con la firma del "CLIENTE" en la "**SECCIÓN DE DATOS GENERALES**" a través del Medio Electrónico correspondiente.

Asimismo, el "CLIENTE" reconoce y acepta que "HEY BANCO" pondrá a su disposición el presente Contrato debidamente firmado a través del correo electrónico proporcionado por el "CLIENTE", o bien mediante la entrega física del mismo, según corresponda a lo elegido por este último en la referida "**SECCIÓN DE DATOS GENERALES**".

**En caso de que el "CLIENTE" celebre el Contrato a través de Medios Electrónicos:**

**Nombre y Firma del "CLIENTE":**

**En caso de que el "CLIENTE" celebre el Contrato de forma presencial:**

**Nombre y Firma del "CLIENTE":**



**En caso de Persona Moral:**

**Nombre y Firma del(los) Representante(s) Legal(es):**

--

**“HEY BANCO”  
Banco Regional, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero**

<b>Nombre del Apoderado</b>	<b>Nombre del Apoderado</b>
<b>Firma del Apoderado</b>	<b>Firma del Apoderado</b>

**Cadena Token (para celebración en Banca Electrónica):**