

# Cuenta Monedero

*Última actualización:  
16 de octubre de 2025*

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### Términos y Condiciones de CUENTA MONEDERO

Los siguientes Términos y Condiciones de Uso (en lo sucesivo, “Términos y Condiciones”) que podrán ser consultados en: [www.cuentamonedero.com](http://www.cuentamonedero.com) en conjunto con el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico (en lo sucesivo, “Contrato de Adhesión”), constituyen el contenido que regula la relación jurídica entre **Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico** y el cliente (en lo sucesivo, el “Cliente”), y le serán aplicables por el simple hecho de darse de alta como Cliente de los servicios ofrecidos a través de nuestra aplicación para dispositivos móviles inteligentes denominada CUENTA MONEDERO (en lo sucesivo, “app CUENTA MONEDERO”) y los medios de disposición a través de tarjeta física y/o digital.

En atención al artículo 8 de la Disposiciones CONDUSEF, es necesario que el Cliente otorgue su consentimiento explícito en la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente otorgará su consentimiento mediante su confirmación a través de la app CUENTA MONEDERO, en el registro de la apertura de su cuenta y de conformidad con el Contrato de Adhesión, para estar en posibilidad de brindarle los servicios que CUENTA MONEDERO ofrece, para esto, CUENTA MONEDERO, como administradora de la cuenta de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional permitirá al Cliente titular de la Cuenta disponer de los fondos, así como realizar los cargos respectivos, como sigue:

- (i) El cargo de los fondos de pago electrónico por la cantidad que indique el Cliente, con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante transferencias nacionales o internacionales en su caso, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en entidades financieras que el propio Cliente especifique al efecto, siempre y cuando la institución de que se trate haya sido autorizada por la CNBV;
- (ii) Transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional, y;
- (iii) Pagos de cualquier tipo, mediante el uso de la app CUENTA MONEDERO y/o tarjeta física o digital.

# Cuenta Monedero

## Declaraciones

CUENTA MONEDERO debidamente constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, y cuenta con las autorizaciones necesarias y suficientes para prestar los servicios objeto de este Contrato, con domicilio en Avenida Alfonso Reyes, número 100, interior A, colonia Valle Poniente sector Olinca, código postal 66196, Santa Catarina, Nuevo León.

Con fecha 29 de marzo del 2021, mediante oficio número P058/2021, emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CUENTA MONEDERO fue autorizada para operar como Institución de Tecnología Financiera, bajo la figura jurídica de Institución de Fondos de Pago Electrónico. Conforme a lo anterior, está legalmente facultada para participar de manera relevante en el Mercado Nacional de Pagos Electrónicos para la emisión de cuentas de fondos de pago electrónico.

Es importante mencionar que nuestro modelo de negocio se desarrolla siguiendo los lineamientos para dar cabal cumplimiento a la normatividad emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como los criterios que el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y las demás leyes mexicanas aplicables y vigentes, así como los operativos, técnicos y de seguridad, para operar exitosamente los diferentes servicios que la Institución de Fondos de Pago Electrónico (IFPE) tendrá en sus portafolios.

El Cliente declara y garantiza, bajo protesta de decir verdad, que es mayor de edad y que cuenta con la capacidad jurídica necesaria para realizar las actividades a que se refiere el portal [www.cuentamonedero.com](http://www.cuentamonedero.com), a través de la app CUENTA MONEDERO, así como que toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione en relación con cualquier actividad que se promueva en la misma es verdadera, completa y correcta, quedando, por ende, obligada a indemnizar y sacar en paz y a salvo a CUENTA MONEDERO de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicha omisión o falsedad le provoque.

El Cliente declara, reconoce, acepta y se obliga expresamente a lo siguiente:

Que la información proporcionada, así como la que en lo sucesivo proporcione a CUENTA MONEDERO en relación con los servicios prestados al amparo del presente Contrato incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, aquella suministrada para efectos de su identificación como Cliente es veraz, completa, exacta y se encuentra ajustada a derecho.

Que es mayor de edad, cuenta con capacidad jurídica plena y suficiente para obligarse en términos de los presentes Términos y Condiciones, y que su celebración y cumplimiento:

# Cuenta Monedero

- i. No contraviene ninguna ley, reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición gubernamental de cualquier naturaleza;
- ii. No constituye ni ocasiona una violación o incumplimiento de obligaciones contractuales previas asumidas por el Cliente; y
- iii. El contrato contenido en los presentes Términos y Condiciones constituye un acto jurídico válido, obligatorio y plenamente exigible conforme a sus términos.

Que se obliga a mantener actualizada la información proporcionada a CUENTA MONEDERO, notificando de manera oportuna cualquier modificación que pudiera incidir en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

## Definiciones

- **App CUENTA MONEDERO:** Una Plataforma como esta se define en el artículo 2, fracción XV, de las Disposiciones de Carácter general de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, que CUENTA MONEDERO utiliza para operar con el Cliente.
- **BANXICO:** Al Banco de México.
- **Cliente Beneficiario:** Al titular de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico indicada en la orden de Transferencia de Fondos o de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico a la cual la institución de fondos de pago electrónico que reciba dicha orden deba abonar los Fondos de Pago Electrónico equivalentes al monto indicado en la orden de que se trate.
- **Cliente:** A la persona física que contrata o realiza alguna Operación con CUENTA MONEDERO, así como la que contrata o utiliza los servicios de Entidades Financieras previstos en la Ley o de sociedades autorizadas para operar con Modelos Novedosos.
- **Circular 12/2018:** a la Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
- **CNBV:** A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

# Cuenta Monedero

- **CONDUSEF**: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- **Contraseña**: A la palabra de acceso o código alfanumérico.
- **Cuenta Concentradora**: A la cuenta que CUENTA MONEDERO mantiene para la única finalidad de que el Cliente tenga a su disposición la cantidad necesaria de fondos para cubrir sus transacciones.
- **CUENTA MONEDERO**: Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- **Días Hábiles**: Cualquier día del año, excepto sábados, domingos y los días que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señale como aquéllos en que las Instituciones de Tecnología Financiera deban suspender operaciones.
- **Disposiciones CONDUSEF**: Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.
- **Disposiciones IFPE**: a las Disposiciones aplicables a las instituciones de fondos de pago electrónico a que se refieren los artículos 48, segundo párrafo; 54, primer párrafo, y 56, primer y segundo párrafos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- **ITF**: A las Instituciones de Financiamiento Colectivo y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- **Ley Fintech**: A la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- **NIP o Contraseña**: Código o palabras de acceso alfanuméricos de carácter confidencial que servirá para dar acceso a app CUENTA MONEDERO y/o al uso de la tarjeta física o digital.
- **Operación**: A los actos de carácter financiero o de pagos a que se refiere la Ley Fintech, que una ITF puede ofrecer o realizar con el público o, que a través de ellas se realizan entre clientes, en términos de la Ley.
- **Pesos**: Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

# Cuenta Monedero

- **Plataforma:** A las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital en un formato especial que CUENTA MONEDERO ponga a disposición de sus clientes para la celebración de operaciones, actividades o servicios de ésta.
- **Sitio:** Al portal [www.cuentamonedero.com](http://www.cuentamonedero.com)
- **SMS:** Mensaje de texto (Short Message Service, por sus siglas en inglés).
- **Tarjeta(s):** Al medio de disposición a través de tarjeta física o digital de CUENTA MONEDERO.
- **Términos y Condiciones:** A los presentes términos y condiciones que constituyen junto con el Contrato de Adhesión las bases legales y manifestaciones que CUENTA MONEDERO establece con el Cliente a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de Internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital en un formato especial para la celebración de operaciones, actividades o servicios de éstas.
- **UDI:** A las Unidades de Inversión, cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, conforme al artículo Tercero del “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación de la Ley del Impuesto sobre la Renta”, publicado en dicho diario oficial el 1 de abril de 1995 y al artículo 20 Ter del Código Fiscal de la Federación.

Por virtud de este contrato, CUENTA MONEDERO prestará al Cliente los servicios a través de la app CUENTA MONEDERO y/o de la tarjeta física o digital, de conformidad con las siguientes:

## Cláusulas

**Primera. Objeto.** El objeto de los presentes Términos y Condiciones es establecer que CUENTA MONEDERO proporcione al Cliente el derecho a utilizar la app CUENTA MONEDERO, para la administración de sus fondos de pago electrónico que le permitan realizar pago de servicios, transferencias de fondos y la utilización de productos que CUENTA MONEDERO ponga a su disposición a través de la app CUENTA MONEDERO; el acceso a la app CUENTA MONEDERO funcionará las 24 horas del día 7 días a la semana, y se cerrará a más tardar a los 5 min de inactividad, sin embargo, la disponibilidad y horarios en los que se pueden llevar a cabo

# Cuenta Monedero

operaciones bancarias podrá variar de acuerdo a la legislación y regulación aplicable a cada operación, así como de la disponibilidad de servicios que presten terceros para la realización de sus operaciones. Asimismo, CUENTA MONEDERO pone a disposición del Cliente el uso de tarjeta física como medio de disposición para el pago en comercios y de tarjeta digital como medio de disposición para el pago de compras en línea.

**Segunda. Creación de Contraseña o NIP y Responsabilidad del Cliente.** El Cliente creará una palabra de acceso o código alfanumérico. La Contraseña será del conocimiento exclusivo del Cliente y será su responsabilidad mantener la confidencialidad de la misma, al igual que el NIP que sea utilizado para el uso de la tarjeta física o digital. El Cliente notificará a CUENTA MONEDERO dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento de:

- (i) cualquier movimiento o transacción inusual, sospechosa o cambios inesperados en su cuenta, y
- (ii) el uso indebido de su contraseña de Cliente o violación de seguridad al Sitio o a su cuenta;

Dicha notificación deberá enviarse por correo electrónico a [soporte@cuentamonedero.com](mailto:soporte@cuentamonedero.com) momento a partir del cual CUENTA MONEDERO realizará las acciones necesarias para evitar algún perjuicio que pueda ocasionarse al Cliente.

Cuando CUENTA MONEDERO no pueda comprobar la existencia de dos de los elementos independientes a los que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente al realizar la transacción, entonces, deberá abonarle al Cliente en su CUENTA MONEDERO la cantidad reportada como desconocida, dentro de los 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de notificación.

CUENTA MONEDERO podrá establecer o modificar en cualquier tiempo las políticas y mecanismos para incrementar el nivel de seguridad de las contraseñas, mediante simple notificación dada a conocer al Cliente a través del correo electrónico registrado por el Cliente en la app CUENTA MONEDERO. Asimismo, CUENTA MONEDERO, siempre y cuando el Cliente lo autorice, permitirá la habilitación de mecanismos del dispositivo móvil de resguardo como biométricos (reconocimiento de huellas dactilares y reconocimiento facial), para facilitar el uso de sus Factores de Autenticación para el inicio de sesión en la app CUENTA MONEDERO y como medio de autorización de las transacciones efectuadas en la app CUENTA MONEDERO. En ningún momento CUENTA MONEDERO resguarda cualquier información de estos mecanismos de guardado y/o biométricos, ya que estas son funcionalidades exclusivas del dispositivo móvil del Cliente.



# Cuenta Monedero

Es responsabilidad del Cliente generar, cuidar y conservar su Número de teléfono, Correo electrónico, Preguntas de Seguridad, Contraseña y su Código de Seguridad, también conocido como Número de Información Personal desde el momento de la activación de la cuenta. El Cliente acepta y reconoce que cualquier persona que posea esta información, podrá hacer uso de sus fondos en cualquiera de los servicios que CUENTA MONEDERO ofrece en cualquier momento.

La Contraseña fungirá como la firma electrónica del Cliente para proporcionar a CUENTA MONEDERO las instrucciones necesarias de autorización para la prestación de los Servicios que CUENTA MONEDERO ofrece.

En caso de robo o extravío de la Contraseña o NIP, el Cliente deberá dar aviso **INMEDIATO** a CUENTA MONEDERO a través de los medios de contacto de atención al cliente de CUENTA MONEDERO descritos en la cláusula Vigésima Tercera, en donde la Unidad Especializada de Atención a Usuarios registrará los datos por parte de la persona que hace la reclamación, y generará un número de referencia del aviso para tener un mejor entendimiento de cómo debe manejarse la reclamación. Esta información será compilada en todos y cada uno de los casos de reclamación para que sea generado el número de folio dentro de la plataforma de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, mismo que será proporcionado al Cliente a través de medios digitales con la fecha y hora de generación. En caso de existir algún faltante, imprecisión o duda, la Unidad Especializada de Atención a Usuarios se contactará con el solicitante de la reclamación para obtener la información necesaria.

Al recibir dicho aviso, CUENTA MONEDERO procederá a bloquear los movimientos de la Cuenta Concentradora que tenga con el Cliente, hasta en tanto sea posible que el Cliente pueda reestablecer la Contraseña o NIP.

**Tercera. Medios de Fondeo, Límites de Saldo y Comisiones.** App CUENTA MONEDERO es una herramienta de conectividad activada y autorizada por el Cliente de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y con el Contrato de Adhesión.

Los medios de abono a la CUENTA MONEDERO del Cliente podrán hacerse por medio de:

- i. Transferencia Interbancaria.
- ii. Transferencia de CUENTA MONEDERO a CUENTA MONEDERO.
- iii. Comisionistas

CUENTA MONEDERO establecerá los límites de saldo según señalen las disposiciones aplicables, mismos que se ajustarán en caso de que los



# Cuenta Monedero

ordenamientos legales correspondientes sean reformados. Dichos límites se aplicarán según el nivel de cuenta según se observa en el siguiente cuadro:

| Descripción                      | NIVEL 1  | NIVEL 2    |
|----------------------------------|----------|------------|
| Límite mensual expresado en MXN* | 750 UDIS | 3,000 UDIS |

\*Límite mensual de operación.

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

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

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

CUENTA MONEDERO únicamente recibirá recursos del Cliente que provengan directamente de cuentas de depósito de dinero abiertas en una Entidad Financiera autorizada para recibir dichos depósitos conforme a la normatividad que les resulte aplicables. Asimismo, CUENTA MONEDERO está obligada a entregar los recursos al Cliente mediante transferencias a las respectivas cuentas que mantenga abiertas en Entidades Financieras y que designe para tal efecto.

La CNBV podrá autorizar a CUENTA MONEDERO a recibir o entregar cantidades de dinero en efectivo al Cliente, así como transferencias de recursos desde o hacia cuentas de depósito abiertas en entidades financieras del exterior o en otras entidades en territorio extranjero facultadas para realizar operaciones similares a aquellas a las que se refiere la Ley Fintech en los casos y con los límites establecidos en la Cláusula Séptima de acuerdo a lo dispuesto en la circular 12/2018 emitida por Banco de México y otras disposiciones de carácter general aplicables.

## Comisiones

CUENTA MONEDERO podrá cobrar las siguientes comisiones por sus servicios:

| Concepto Formal            | Periodicidad | Monto |
|----------------------------|--------------|-------|
| Emisión de Tarjeta Digital | NA           | \$0*  |



# Cuenta Monedero

|   |            |          |
|---|------------|----------|
| Emisión de Medios de Disposición<br><br>(Esta comisión hace referencia a la solicitud y entrega de la tarjeta física) | Por Evento | \$49.99* |
| Reposición de medios de disposición por robo o extravío (tarjeta física)  | Por Evento | \$49.99* |
| Penalización por inactividad  | Mensual    | \$11.99* |

\* Todas las comisiones incluyen I.V.A.

**Cuarta. No garantía de los recursos del Cliente.** En términos de lo dispuesto por el artículo 11, de la Ley Fintech, CUENTA MONEDERO hace de su conocimiento lo siguiente:

**“Artículo 11.- Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Clientes que sean utilizados en las Operaciones que celebren con las ITF o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las ITF o por algún Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren. Las ITF deberán señalar expresamente lo mencionado en este párrafo en sus respectivas páginas de internet, en los mensajes que muestren a través de las aplicaciones informáticas o transmitan por medios de comunicación electrónica o digital que utilicen para el ofrecimiento y realización de sus Operaciones, así como en la publicidad y los contratos que celebren con sus Clientes.”**

**Quinta. Servicios CUENTA MONEDERO.** El Cliente deberá darse de alta como Cliente de los Servicios CUENTA MONEDERO a través de la app CUENTA MONEDERO, cuyo primer paso es aceptar estos Términos y Condiciones, debiendo proporcionar para tal fin la información completa y veraz que le sea solicitada, siendo responsabilidad del Cliente mantener dicha información permanentemente actualizada. Una vez registrado, y por el simple hecho de hacerlo, CUENTA MONEDERO remitirá al Cliente el contrato de adhesión respectivo, y a través de la app CUENTA MONEDERO generará una cuenta individual, personal, única e intransferible (en lo sucesivo, “Cuenta CUENTA MONEDERO”) a favor del Cliente, desde la cual podrá realizar pagos de servicios, compra de tiempo aire y

# Cuenta Monedero

transferencias nacionales e internacionales en su caso, así como recibir depósitos de otros clientes.

Una vez abierta la cuenta individual antes referida CUENTA MONEDERO deberá registrar en ésta los abonos correspondientes a la emisión de fondos de pago electrónico que esta lleve a cabo a favor del Cliente, así como los cargos por las disposiciones de dichos fondos.

Por lo anterior, una vez que el Cliente acepta estos Términos y Condiciones, está otorgando su consentimiento expreso para que CUENTA MONEDERO pueda llevar a cabo a su favor la emisión de los respectivos fondos de pago electrónico en moneda nacional, así como realizar los abonos correspondientes a dicha cuenta de fondos de pago electrónico.

Al prestar CUENTA MONEDERO otros servicios derivados de los cuales reciba recursos para abono a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico del Cliente derivados de Transferencias de Fondos provenientes de terceros únicamente podrá utilizar tales recursos para la emisión de fondos de pago electrónico, siempre y cuando dicho Cliente Beneficiario así lo solicite expresamente en estos Términos y Condiciones, o en algún momento posterior. En caso de que CUENTA MONEDERO no reciba esta solicitud, deberá poner a disposición del Cliente respectivo la cantidad de dinero objeto de dicha Transferencia de Fondos, en moneda nacional.

CUENTA MONEDERO mantendrá las Cuentas CUENTA MONEDERO en una cuenta bancaria, siendo así, las cuentas de clientes en CUENTA MONEDERO sirven para la única finalidad de que se cuente con la cantidad necesaria de fondos para cubrir sus transacciones.

**Sexta. Uso de los fondos del Cliente.** El Cliente en todo momento podrá dar la orden de retirar su saldo almacenado en su Cuenta CUENTA MONEDERO y depositarlo en la cuenta bancaria de su preferencia a través de la app CUENTA MONEDERO.

Los recursos del Cliente se mantienen en cuentas bancarias independientes a la operación de CUENTA MONEDERO y CUENTA MONEDERO, en ningún caso, utilizará esos fondos en ninguna operación de intermediación financiera; el Cliente reconoce y conviene que CUENTA MONEDERO no es responsable por cualquier evento o circunstancia que afecte a cualquiera de las Entidades Financieras en las que mantengan sus recursos de donde provengan los fondos que se abonarán a su saldo CUENTA MONEDERO.

**Séptima. Restricciones de uso de los servicios.** CUENTA MONEDERO impedirá el acceso a la app CUENTA MONEDERO al Cliente, cuando detecte que se ha intentado ingresar de manera fraudulenta o sin los Factores de Autenticación



# Cuenta Monedero

habilitados por el Cliente. En dichos casos, CUENTA MONEDERO notificará al Cliente lo sucedido, y éste deberá solicitar a través la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la forma en que podrá ingresar a la app CUENTA MONEDERO.

CUENTA MONEDERO únicamente podrá abrir Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidos a moneda nacional, a nombre de personas físicas nacionales.

**Octava. Modificación a los servicios.** CUENTA MONEDERO a través del Sitio y/o a través de la app CUENTA MONEDERO dará a conocer al Cliente las modalidades, características y formas de operación de cada uno de los Servicios y/o Productos proporcionados por CUENTA MONEDERO, quedando facultado para modificarlos, limitarlos o ampliarlos, de tiempo en tiempo.

Asimismo en cumplimiento por lo dispuesto por el artículo 24 de las Disposiciones CONDUSEF, el Cliente podrá consultar las modificaciones al Contrato de Adhesión, dicha información incluirá: Nombre del producto o servicio y número de registro ante la CONDUSEF, el resumen de todas las modificaciones realizadas, en caso de comisiones, deberán señalar cuáles eran las anteriores y cuáles serán las nuevas, la fecha a partir de la cual entran en vigor, y el derecho del Cliente para dar por terminado el Contrato de Adhesión. El Cliente tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato de Adhesión en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, dicho derecho podrá ejercerlo por medio digital, dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, cubriendo en su caso los adeudos generados hasta el término de la operación o servicio y sin cobrarle penalización alguna.

**Novena. Modificación a los Términos y Condiciones.** CUENTA MONEDERO tendrá el derecho de modificar en cualquier tiempo los presentes Términos y Condiciones. CUENTA MONEDERO a través del correo electrónico registrado por el Cliente en la app CUENTA MONEDERO, notificará al Cliente cualquier modificación a estos Términos y Condiciones. Si el Cliente no estuviere de acuerdo con dichas modificaciones, el contrato se dará por terminado sin responsabilidad para ninguna de las partes, siempre y cuando no existe ninguna operación en proceso. Si, por el contrario, el Cliente continúa utilizando los Servicios CUENTA MONEDERO o si el Cliente manifiesta su aceptación electrónica para someterse a los nuevos Términos y Condiciones, tal aceptación será una manifestación de su voluntad, plena y sin reservas.

**Décima. Vigencia.** El presente contrato permanecerá vigente durante el tiempo en que permanezca abierta la Cuenta en la app CUENTA MONEDERO, sujeto siempre a la cancelación establecida en la Cláusula Segunda, sección 2.6. del Contrato de Adhesión y sin perjuicio de la facultad de las Partes de darlo por terminado conforme al clausulado del mismo.

# Cuenta Monedero

**Décima Primera. Restricción de Clientes.** CUENTA MONEDERO tendrá el derecho a negar, restringir o condicionar al Cliente el acceso a los Servicios CUENTA MONEDERO, total o parcialmente, a su entera discreción, sin necesidad de previo aviso, cuando a su juicio ello sea necesario o conveniente para la seguridad de las operaciones realizadas por CUENTA MONEDERO, así como para la estabilidad de la institución y de sus clientes, o bien contravenga las leyes aplicables.

**Décima Segunda. Conectividad.** El Cliente tendrá la facultad de utilizar los servicios de CUENTA MONEDERO a nivel internacional, salvo en aquellos países que se encuentren catalogados como prohibidos o restringidos por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). La lista actualizada de dichas jurisdicciones se encuentra disponible para consulta pública en el sitio oficial del GAFI: Lista de Países Restringidos GAFI <https://www.fatf-gafi.org/en/countries/black-and-grey-lists.html>

En tal sentido, CUENTA MONEDERO no asumirá responsabilidad alguna en el supuesto de que el Cliente intente acceder a los servicios desde las geografías restringidas, ni por los problemas de conectividad que pudieran presentarse al intentar acceder a la aplicación de CUENTA MONEDERO en dichas ubicaciones.

CUENTA MONEDERO no asumirá responsabilidad alguna por daños o pérdidas de cualquier naturaleza que pudiesen derivarse de actos u omisiones imputables al Cliente, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, aquellos originados por negligencia en el uso de los servicios, la presencia de virus informáticos, fallos en la conectividad, o cualquier otra circunstancia que sea atribuible al propio Cliente.

**Décima Tercera. Caso Fortuito y Fuerza Mayor.** El Cliente libera a CUENTA MONEDERO, a sus accionistas y empleados, de los daños ocasionados por la falta de disponibilidad de los servicios derivados de caso fortuito o de fuerza mayor.

**Décima Cuarta. Responsabilidad del Cliente.** El uso del Sitio y el de la app CUENTA MONEDERO es responsabilidad exclusiva del Cliente quien en todo caso podrá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en dicha página de internet y en la app CUENTA MONEDERO y conforme a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Cliente se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El Cliente no podrá comercializar de forma alguna los Servicios CUENTA MONEDERO ni tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Cliente el aprovechamiento del Sitio, de la app CUENTA MONEDERO y/o de los Servicios CUENTA MONEDERO.

# Cuenta Monedero

**Décima Quinta. No relación laboral.** La relación derivada del presente documento es meramente de tipo mercantil, por lo que no existe ni existirá en el futuro relación laboral entre los Clientes y CUENTA MONEDERO, ni entre los empleados de cada una de ellas con la otra.

**Décima Sexta. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.** El Cliente reconoce y acepta que CUENTA MONEDERO es el titular de los derechos patrimoniales derivados del Sitio, de los derechos patrimoniales derivados de la app CUENTA MONEDERO y de todos los programas de cómputo, plataformas web, interfaz, manuales, y cualesquiera otros similares que CUENTA MONEDERO desarrolle con objeto de llevar a cabo la prestación de los Servicios CUENTA MONEDERO.

**Décima Séptima. Licencia de Uso.** El Cliente reconoce y acepta que por medio de los presentes Términos y Condiciones, así como del contrato de Adhesión CUENTA MONEDERO otorga al Cliente una licencia no exclusiva para utilizar la app CUENTA MONEDERO única y exclusivamente, para efectos de recibir la prestación de los Servicios CUENTA MONEDERO conforme a los Términos y Condiciones.

**Décima Octava. Aviso de Privacidad.** CUENTA MONEDERO, de conformidad con la obligación establecida en la normatividad relativa al trato de datos personales, comunica al Cliente que la información personal del Cliente que reciba CUENTA MONEDERO a través del Sitio, o a través de la app CUENTA MONEDERO, será utilizada por CUENTA MONEDERO con objeto de que esté en posibilidad de prestar los Servicios CUENTA MONEDERO, y en su caso, para enviarle información promocional respecto de los bienes y servicios ofrecidos por CUENTA MONEDERO, de los cuales podrá darse de baja de acuerdo al Aviso de Privacidad de CUENTA MONEDERO que se incluye en el Sitio.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Cliente acepta expresamente sujetarse a los términos del Aviso de Privacidad de CUENTA MONEDERO, mismo que se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase.

**Décima Novena. Cesión de Derechos y Obligaciones.** Ni CUENTA MONEDERO ni el Cliente podrán ceder sus derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones toda vez que la Autorización que obtuvo para operar CUENTA MONEDERO, es, por su propia naturaleza intransmisible.

**Vigésima. Notificaciones.** Para efectos del presente Contrato, salvo que se disponga expresamente lo contrario, todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las Partes deberán darse por escrito a través de los correos electrónicos que en este acto se autorizan para tal efecto:

**CUENTA MONEDERO**

# Cuenta Monedero

Correo electrónico: [soporte@cuentamonedero.com](mailto:soporte@cuentamonedero.com);  
[notificaciones@cuentamonedero.com](mailto:notificaciones@cuentamonedero.com)

## El Cliente

Correo electrónico: [\*]

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

**Vigésima Segunda. Continuidad en el Servicio.** En los casos en los cuales la app CUENTA MONEDERO se vea afectada de forma que los servicios que ofrece, CUENTA MONEDERO procederá a aplicar las siguientes acciones:

1. Se generará un comunicado de notificación de afectación de servicio el cual será enviado mediante el correo electrónico y/o número de teléfono registrado por el Cliente en la app CUENTA MONEDERO.
2. En el caso de que el Cliente se comunique a los medios de contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios descritos en la cláusula Vigésima Tercera, se le notificará de la afectación ocurrida y se le dará seguimiento.
3. Mediante los medios de contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios se apoyará en la verificación de los saldos y operaciones del Cliente y las necesidades que requiera.

**Vigésima Tercera. Unidad Especializada de Atención a Usuarios.** En caso de consultas, dudas, reclamaciones, o aclaraciones, así como para servicios de atención al cliente, CUENTA MONEDERO pone a disposición del Cliente una sección de soporte dentro de la app CUENTA MONEDERO, así como el correo electrónico [contacto@cuentamonedero.com](mailto:contacto@cuentamonedero.com).

Asimismo, ponemos a su disposición números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet:

Números de la CONDUSEF para la atención a los usuarios de servicios financieros:  
55 53400999.



# Cuenta Monedero

Correo electrónico de la CONDUSEF para la atención a los usuarios de servicios financieros: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

Página de Internet de la CONDUSEF: <https://www.gob.mx/condusef>.

Todas las consultas de saldos, transacciones y movimientos podrán ser realizadas a través de la app CUENTA MONEDERO.

Las cuentas que tiene CUENTA MONEDERO pueden ser consultadas en el Sitio.

En caso de que la app CUENTA MONEDERO presente fallas, así como actualizaciones de datos y movimientos inusuales serán notificados al Cliente a través del correo electrónico y/o al número de teléfono registrado por el Cliente en la app CUENTA MONEDERO.

**Vigésima Cuarta. Proveedores Externos.** El Cliente acepta y entiende que CUENTA MONEDERO podrá celebrar de tiempo en tiempo contratos de prestación de servicios con diferentes proveedores en apoyo a la operación de CUENTA MONEDERO en la oferta de sus Servicios al Cliente, al respecto dichos terceros quedaran obligados a guardar la debida confidencialidad de la información referente a las Operaciones celebradas con el Cliente, así como la relativa a estos últimos, en caso de tener acceso a ella, al menos en los mismos términos y condiciones en que CUENTA MONEDERO este obligada a guardar dicha confidencialidad en términos de la legislación aplicable. En todo caso CUENTA MONEDERO será responsable en caso de la violación de cualquier tercero al acceso a la información en términos de la legislación aplicable.

**Vigésima Quinta. Títulos de las Cláusulas.** Los títulos de las cláusulas que aparecen en los presentes Términos y Condiciones son exclusivamente para facilitar su lectura y por consiguiente no se considera que definen o limitan el contenido de las cláusulas mismas.

**Vigésima Sexta. Jurisdicción aplicable.** Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, sometiéndose las partes a la jurisdicción y competencia de las leyes y tribunales federales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, para la interpretación, ejecución y cumplimiento de estos Términos y Condiciones o en el domicilio de la parte actora.