



Términos y Condiciones de Uso

Los términos y condiciones generales que regulan la prestación y utilización de los servicios que proporciona **Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico** (“Mibo”), a través, de sus marcas comerciales, Mibo y Fondadora, por medio del sistema integrado Mibo, para el abono, emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico como se describen en los presentes mediante el sistema operativo Android y el sistema operativo iOS (de manera indistinta, el “Sistema Mibo” o la “Aplicación”), disponible para las personas físicas que ingresen al Sistema Mibo (los “Clientes”).

El Sistema Mibo facilita distintos medios de fondos de pago electrónico, así como de medios de disposición por medio de tarjetas digitales o plásticas (la “Tarjeta”). El Cliente podrá recibir y enviar transferencias electrónicas de fondos de pago electrónico, así como llevar a cabo la adquisición de productos, y bienes y servicios según sea el caso (en lo sucesivo, los “Servicios”).

Operación

Para la utilización del Sistema Mibo por medio de la Tarjeta, el Cliente deberá otorgar su consentimiento de manera expresa y formalizar el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico de Mibo disponible para consulta y firma a través de firma autógrafa digitalizada que hace constar mediante el registro y aceptación en la Aplicación (el “Contrato”), a efecto de poner a disposición de Mibo la información personal y los recursos económicos necesarios para llevar a cabo las operaciones de abono, emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico por medio del Sistema Mibo. El Cliente reconoce y acepta que Mibo se reserva el derecho de validar la información proporcionada directamente o a través de terceros para corroborar la veracidad y exactitud de la misma. Asimismo, se entiende que, para poder hacer uso de los Servicios, el cliente deberá abrir una cuenta de fondos de pago electrónico y activar una tarjeta virtual o una tarjeta plástica o ambas, así como tener abonado en dicha cuenta de fondos de pago electrónico recursos económicos por un monto igual o mayor de aquel que pretenda utilizar.

El Cliente manifiesta en este acto que, actúa por cuenta propia para contratar operaciones para sí y para su beneficio en los términos de la legislación aplicable, y que la información que proporcione o declare a Mibo respecto de su persona, el origen de sus fondos o cualquier otro tipo de información relevante; al momento de abrir su cuenta de fondos de pago electrónico y en todo momento de su interacción con Mibo será verdadera y podrá ser verificada en cualquier momento por Mibo. Por medio de la Aplicación el Cliente podrá activar en el teléfono móvil asociado al Sistema Mibo o la Tarjeta, la cual será personal e intransferible, mediante la cual podrá llevar a cabo la adquisición de productos, bienes y servicios. Asimismo, cuando el Cliente



así lo solicite, Mibo podrá a su entera discreción emitir la Tarjeta plástica no personalizada o a nombre del Cliente, la cual será personal e intransferible, mediante la cual el Cliente podrá llevar a cabo la adquisición de productos, bienes y servicios. Mibo entregará la Tarjeta plástica al Cliente en el lugar de entrega que el Cliente le haya indicado a Mibo, a través de la Aplicación.

La Tarjeta se entrega desactivada y podrá ser activada por el Cliente, tan pronto la cuenta de fondos de pago electrónico sea aprobada por Mibo. Una vez activada la Tarjeta de conformidad al procedimiento establecido e informado por Mibo, el Cliente podrá disponer de los fondos con cargo a la cuenta de fondos de pago electrónico.

Mediante el uso de los medios electrónicos señalados anteriormente o aquellos reconocidos por las partes, el Cliente podrá realizar consultas de saldos, realizar transferencias tanto a su cuenta de fondos de pago electrónico como de otros Clientes de Mibo, sin costo, así como realizar una transferencia gratuita diaria a una Institución distinta a Mibo; efectuar pagos diversos, efectuar disposiciones, cumplir obligaciones de pago, dar avisos, solicitar aclaraciones, hacer requerimientos y girar cualquier otra instrucción que el propio medio electrónico permita en atención a su naturaleza, bajo los conceptos de marca y Servicios que Mibo ponga a disposición del Cliente de tiempo en tiempo.

El Cliente podrá utilizar el Sistema Mibo y hacer uso de su Tarjeta, una vez acreditados los recursos en su cuenta de fondos de pago electrónico, para la adquisición de productos, bienes o servicios. Las disposiciones de cualquier saldo o importe de los recursos podrán efectuarse en forma parcial o total, quedando a cargo del Cliente el pago de la diferencia en efectivo u otro medio de pago aceptado por los establecimientos o comercios de que se trate, para el caso de no contar con saldo disponible suficiente para ello.

El Cliente manifiesta en este acto que todos los recursos que utiliza y utilizará como usuario y Cliente del Sistema Mibo y/o de la Aplicación son de procedencia lícita, de conformidad con las leyes aplicables, y no ha realizado ni realizará por su cuenta o por cuenta de terceros algún tipo de actividad ilícita utilizando el Sistema Mibo o la Aplicación, así como a través de las redes sociales administradas por Mibo.

Mibo hará del conocimiento de los Clientes y de los usuarios, a través de la Aplicación o mediante comunicaciones por medio de los correos electrónicos o mensajes de texto SMS de los Clientes o usuarios, las opciones de continuidad de los Servicios cuando se presenten fallas en la Aplicación.

Mibo se reserva el derecho de cancelar la Tarjeta virtual, la tarjeta física o ambas, en caso de que el Cliente: (i) incurra en incumplimiento de alguno de los términos y condiciones de uso aquí pactados; y/o (ii) utilice la Tarjeta de una manera contraria a legislación vigente en la República Mexicana.



Mibo hará del conocimiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Clientes de Servicios Financieros (CONDUSEF) cuando se presenten fallas en la Aplicación, mediante correo electrónico remitido a la cuenta suptech@condusef.gob.mx, y el Sistema Mibo generará un acuse de recibo electrónico, cuando las fallas presenten una duración de por lo menos 24 (veinticuatro) horas. La notificación a la CONDUSEF deberá contener la fecha y hora de inicio de la falla; la indicación de si continúa o, en su caso, si ha concluido; así como una explicación del tipo de afectación y el plazo en que estará resuelta.

De conformidad con la legislación aplicable, MIBO está obligada a obtener del Cliente la geolocalización del dispositivo móvil desde el cual el Cliente abra su cuenta o celebre el presente Contrato, en su caso.

Utilización; Cargo de Recursos y Establecimientos

Mibo, 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 de Fondos, 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 Comisión Nacional Bancaria y de Valores; (ii) transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional; (iii) pagos de cualquier tipo, mediante el uso de la Tarjeta; y (iv) domiciliaciones. Adicionalmente, Mibo podrá realizar cargos en la cuentas de fondos de pago electrónico referidas por operaciones no instruidas por el Cliente relacionadas con devoluciones, objeciones y cargos no autorizados en aquellos supuestos procedentes de conformidad con las disposiciones aplicables. En caso de que dichos cargos excedan los saldos de la cuentas de fondos de pago electrónico del Cliente, serán considerados sobregiros que no estarán sujetos al límite que establezca el Contrato y las disposiciones aplicables para tal efecto.

El Cliente podrá utilizar el Sistema Mibo y su cuenta de fondos de pago electrónico, así como los medios de disposición vinculados a ella, como lo es la Tarjeta, para abonar, recibir y enviar transferencias de fondos, así como para adquirir bienes, productos y servicios a través de la red informática de comunicación mundial, Internet, en establecimientos o comercios que cuenten con una terminal punto de venta bancaria (TPV), código QR o a través de una terminal no bancaria, y disposiciones en cajeros automáticos. Mibo no será responsable en aquellos casos en que los establecimientos o comercios se rehúsen a admitir el Sistema Mibo y/o la Tarjeta por causas de desperfecto o suspensión del servicio en los equipos automatizados de éstos, o por presentar la Tarjeta con mutilación, alteración, anomalía o deterioro que impida su aceptación. Asimismo, Mibo no se hará responsable sobre la aceptación de estos medios de pago por la calidad, características, seguridad, legalidad, o por ningún otro aspecto de los bienes, productos o servicios que se pueden adquirir con estos medios de pago.



Mibo no será responsable de la calidad de los bienes, productos o servicios que expendan al público en general los establecimientos o comercios, y que sean adquiridos por el Cliente mediante el Sistema Mibo y/o la Tarjeta, toda vez que Mibo únicamente pone a disposición del Cliente el servicio del Sistema Mibo y la Tarjeta para la adquisición de productos, bienes y servicios. Cualquier abono o saldo disponible de los recursos del Cliente en el Sistema Mibo y/o en la Tarjeta no generará rendimiento alguno. Mibo pondrá a disposición del Cliente un listado de movimientos realizados por el Cliente en el Sistema Mibo y/o de la Tarjeta, el cual podrá ser consultado a través de la Aplicación. El Cliente debe ingresar por primera vez al servicio de consulta, ingresando su número de teléfono celular y deberá generar su contraseña a (6) seis posiciones y opcionalmente, si su dispositivo móvil cuenta con la funcionalidad de registro de huella digital, el Cliente podrá ingresar al Sistema Mibo utilizando su huella digital. La contraseña podrá ser modificada por este último a través de los medios que Mibo disponga para tales efectos. La contraseña es personal e intransferible por lo que el uso de ésta es responsabilidad del Cliente quien podrá visualizar todos los movimientos del mes en curso y un histórico de 3 (tres) meses.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que: (i) los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos; y (ii) los recursos del Cliente en las operaciones realizadas con Mibo o mediante el Sistema Mibo no se encuentran garantizados por ninguna autoridad.

Mibo pondrá a disposición del Cliente consultas de saldo en línea a través de la Aplicación. El Cliente acepta y reconoce en este acto que hará uso apropiado del Sistema Mibo y de la Tarjeta en todo momento o de cualquier otro medio de disposición vinculado a su cuenta de fondos de pago electrónico.

Mibo podrá ejecutar instrucciones de transferencias de fondos de pago Electrónico que el Cliente le transmita a través de los medios electrónicos establecidos por el presente, indicando la información necesaria del cliente emisor y del cliente beneficiario para realizar la transferencia de fondos de pago electrónico. Para efectos de lo anterior, Mibo cargará y abonará los fondos de pago electrónico de las referidas transferencias de fondos de pago electrónico que acepten de su Cliente, y notificará sobre las órdenes de abono aceptadas a través de los medios que pacten con el Cliente, tanto al cliente emisor, como al cliente beneficiario de dicha operación. Dicha notificación tendrá que ser entregada al momento de la ejecución de la orden.

Medios de Disposición; Tarjeta

Mibo emitirá a nombre del Cliente la(s) Tarjeta(s) Digital(es) o adicionalmente Tarjeta(s) Plástica(s), en su caso, necesarias para la disposición de los fondos respectivos. La Tarjeta se entrega desactivada y podrá ser activada mediante solicitud expresa del Cliente a Mibo, a través



de la plataforma o de la Aplicación. Una vez activada la Tarjeta de conformidad al procedimiento establecido e informado por Mibo durante el proceso de contratación, el Cliente podrá disponer de los fondos con cargo a la cuenta de fondos de pago electrónico. Para la utilización de la Tarjeta Mibo pone a disposición del Cliente la información siguiente: (i) los dígitos de identificación única, (ii) la fecha de vencimiento y, en su caso, el titular de marca conforme a lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Redes de Medios de Disposición y (iii) el código de seguridad. Mibo permitirá al Cliente utilizar la Tarjeta para realizar pagos de cualquier tipo. Adicionalmente, Mibo, podrá permitir al Cliente retirar cantidades en efectivo en moneda nacional, derivado de la redención de fondos de pago electrónico, en sucursales, cajeros automáticos, a través de comisionistas o en establecimientos de empresas afiliadas.

La Tarjeta será propiedad de Mibo, razón por la cual se reserva el derecho de pedir su devolución en cualquier momento, o bien, retenerla ya sea directa o indirectamente por conducto de cualquiera de los establecimientos afiliados y/o cajeros automáticos. La Tarjeta que Mibo entregue al Cliente, queda al cuidado exclusivo y personal del Cliente como depositario de la misma, quien se hace responsable ante Mibo de cualquier mal uso que se haga con esta Tarjeta y/o con las tarjetas adicionales que se entreguen a otras personas con autorización escrita del Cliente. En caso de que se dé por concluido este Contrato: i) a la vigencia del plazo establecido; o ii) por mutuo acuerdo.

A solicitud del Cliente, Mibo emitirá a nombre del mismo una Tarjeta Digital, y/o Plástica, cada una de ellas, en todos los casos es personal e intransferible, la(s) cual(es) podrá(n) ser usadas nacional o internacionalmente a discreción de Mibo, situación que se indicará en la Tarjeta. Para tales efectos el Cliente recabará, resguardará y mantendrá en todo momento a disposición de Mibo los documentos de identificación del Cliente (identificación, CURP, y en su caso comprobante de domicilio) para cuando Mibo se los requiera por su propio conducto o a través de cualquier autoridad competente para ello.

Mibo, tiene prohibido bloquear el procesamiento de transacciones realizadas con las Tarjetas que emitan, en función del tipo de medio de acceso involucrado en dicho procesamiento. Como excepción a lo anterior, el Cliente podrá instruir a Mibo, a través, de la plataforma de Mibo o de la Aplicación: bloquear el procesamiento de pagos con su Tarjeta, referidos a determinados medios de acceso involucrados en dicho procesamiento. Los bloqueos a que se refiere este párrafo se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Cliente que indique lo contrario.

Consumos y Disposiciones

i) En México. Las sumas que el Cliente disponga con cargo a su cuenta de fondos de pago electrónico conferido dentro del territorio de la República Mexicana serán documentadas



invariablemente en moneda nacional. El Cliente por ningún motivo suscribirá *vouchers*, pagarés o documentos denominados en moneda extranjera cuando documente disposiciones o consumos efectuados dentro del territorio nacional.

Mibo, en coordinación con los establecimientos afiliados o con los que se tengan convenios para ello, en cualquier tiempo podrá ofrecer al Cliente promociones o programas de beneficios con motivo del uso de la Tarjeta o por cualquier otro concepto para la obtención de descuentos, cupones, reducción de comisiones, y otros, de acuerdo con los términos y condiciones que establezca Mibo en su momento. Mibo no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, cantidad, precio, garantías, plazo de entrega o cualesquiera otras características de los bienes o servicios que se adquieran en los establecimientos con motivo de las promociones o programas de beneficios señalados. Por lo cual, cualquier derecho que llegare a asistir al Cliente por los conceptos citados deberá hacerse valer directamente con los referidos establecimientos, liberando el Cliente desde este momento a Mibo de cualquier responsabilidad por este concepto.

ii) En el extranjero. Las sumas que el Cliente disponga con cargo a su cuenta de fondos de pago electrónico que se realicen en el extranjero mediante el uso de la Tarjeta se regirán por las siguientes disposiciones:

- a) Las sumas que el Cliente disponga fuera del territorio nacional se documentarán invariablemente en moneda nacional al tipo de cambio que corresponda. La conversión se realizará en la fecha en que Mibo o instituciones emisoras de las Tarjetas reciban de los establecimientos los documentos que amparen las sumas dispuestas.
- b) Los pagos efectuados a los establecimientos serán correspondidos con un cargo en moneda nacional a la cuenta del Cliente, en el entendido de que, el tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del peso en relación con el dólar de los Estados Unidos de América (“Dólar”) no podrá exceder: a) el importe del pago o disposición en dólares; y b) de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.005 (uno punto cero cero cinco) el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los documentos de cobro respectivos de conformidad con lo establecido con el Título Tercero, Capítulo V, de las Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, contenidas en la Circular 3/2012, el cual da 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 cada página de internet al momento en que Mibo haya autorizado el pago o disposición respectiva.



En caso de importes denominados en alguna moneda extranjera distinta al Dólar, el cargo que Mibo 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 cargo en la moneda extranjera respectiva a Dólares conforme al último tipo de cambio disponible al momento que corresponda conforme a lo dispuesto en el apartado b) 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 apartado b) anterior.

En el caso de que el proveedor de precios contratado por la institución de fondos de pago electrónico de que se trate no dé a conocer el tipo de cambio aplicable a la moneda extranjera distinta al Dólar, en que se haga un cargo, Mibo podrá utilizar el tipo de cambio de mercado dado a conocer por cualquier empresa que no tenga el carácter de persona relacionada, en términos del artículo 73, fracciones I, V y VII, de la Ley de Instituciones de Crédito. En este caso, Mibo guardará constancia de la fuente de donde haya obtenido el tipo de cambio referido en este apartado.

El Cliente podrá incurrir en sobregiros de su cuenta de fondos de pago electrónico derivados de los cargos relativos a transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional. Mibo podrá permitir el sobregiro de la cuenta de fondos de pago electrónico siempre y cuando este no supere el equivalente a 15 (quince) UDIS. Al efecto, Mibo cobrará el saldo del crédito o préstamo correspondiente al monto adeudado por un Cliente deberá cobrarse en el momento en que Mibo reciba recursos o fondos cuya titularidad corresponda al Cliente deudor respectivo, hasta por el monto equivalente al que cubra dicho saldo.

Cargos no Reconocidos

Cuando Mibo reciba un aviso de reclamación u objeción por cargos no reconocidos por su Cliente por medio de la Aplicación, Mibo deberá abonar, a más tardar el segundo día hábil Bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando Mibo haya recibido el aviso durante un periodo de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación. En el entendido de que, Mibo no estará obligada a realizar el abono reclamado cuando Mibo compruebe al Cliente que, en la operación que haya ocasionado el cargo no reconocido por este último, se utilizaron, al momento de realizar la operación, dos de los elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación. Los 2 (dos)



elementos deberán ser: (i) contraseña o NIP; (ii) código dinámico que puede utilizarse una sola vez; (iii) mensaje de texto al teléfono vinculado a la cuenta del Cliente; (iv) o biométricos (huella dactilar, geometría facial o de manos, patrones de iris o retina). En virtud de lo anterior, si Mibo comprueba que se utilizaron dos de los elementos señalados anteriormente, al momento de realizar la operación, Mibo se deslinda de toda responsabilidad por el mal uso que el Cliente haga del Sistema Mibo y/o de la Tarjeta, ya sea del titular del mismo o de cualquier otra persona que porte la Tarjeta, ya que, independientemente de la autenticidad de la firma del titular o persona autorizada en la Tarjeta y/o en el Sistema Mibo.

En ningún caso, Mibo podrá requerir al Cliente que realice trámite adicional a la presentación del aviso a que se refiere la presente cláusula para realizar los abonos respectivos.

Las partes expresamente acuerdan que, para lo dispuesto en este apartado, el lugar de notificación del estado que guarda la solicitud respectiva será el domicilio proporcionado por el Cliente a Mibo o, en su defecto, Avenida Paseo de la Reforma 250, Piso 8, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600. y se verificará mediante los documentos que Mibo dispone para tal efecto. La falta de presentación del Cliente en el lugar señalado anteriormente, durante los plazos que se establecen al efecto, relevará a Mibo de cualquier responsabilidad relacionada, y se entenderá como desistimiento de la misma por parte del Cliente, no estando obligada Mibo a la realización de gestiones judiciales, extrajudiciales ni de ninguna otra naturaleza a fin de notificar al Cliente del estado de su solicitud.

Lo previsto en la presente cláusula, es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables en el entendido que el procedimiento previsto en la presente cláusula quedará sin efectos a partir del momento que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación ante la CONDUSEF.

Avisos en caso de robo o extravío de Tarjetas y reclamación de cargos

A. Ante el robo o extravío de Tarjeta, el Cliente deberá presentar aviso de inmediato a Mibo, sin entregar documentación adicional a la presentación de dicho aviso, al teléfono 55-4438-3800 en el interior de la república o al correo electrónico [?] del Centro de Atención a Clientes de Mibo, o bien los que en su momento los sustituyan, en caso de robo o extravío de alguna de las Tarjetas (o del medio de disposición adherido al teléfono móvil vinculado al servicio de Mibo conforme al Contrato) emitidas al amparo del Contrato. Dicho Centro de Atención a Clientes, le proporcionará una clave o número de reporte o referencia de manera digital así como la fecha y hora en que se recibió, misma que servirá como medio de confirmación de la notificación y seguimiento que, al efecto se hubiere realizado en los términos de esta cláusula. Mibo deberá entregar la información referida en el momento en que estos hayan presentado el aviso correspondiente de la manera a que se refiere el párrafo anterior, o bien, dentro de las 24



(veinticuatro) horas posteriores a que hayan presentado el aviso de alguna de las maneras previstas en el Contrato, según corresponda, Mibo conservará evidencia de la información que hayan proporcionado al Cliente.

El Cliente en este acto libera de cualquier responsabilidad a Mibo respecto de las compras o disposiciones que se realicen antes de la fecha y hora del aviso telefónico o por correo electrónico antes mencionado, siendo responsabilidad del Cliente todas las disposiciones o compras que se lleguen a hacer con su Tarjeta antes de la fecha que se efectúe el aviso telefónico o por correo electrónico mencionado en esta cláusula, respecto del robo o extravío de la Tarjeta. En el entendido de que, el Cliente no será responsable de los cargos a la cuenta de fondos de pago electrónico que se efectúen por la utilización de la Tarjeta a partir de la fecha de presentación del aviso señalado en esta cláusula; la responsabilidad del Cliente por las disposiciones o compras que se realicen con una Tarjeta robada o extraviada cesa a partir de la fecha y hora en que realice el aviso telefónico o por correo electrónico al que se refiere esta cláusula. Sin perjuicio de lo anterior Mibo podrá realizar con posterioridad a dicho aviso los cargos previamente autorizados por el Cliente mediante el servicio de domiciliación previsto por el Contrato. Asimismo, Mibo tiene el derecho de exigir el pago de los cargos a la cuenta de fondos de pago electrónico que hayan sido autorizados previamente por el Cliente.

B. Mibo deberá abonar, a más tardar el segundo día hábil bancario contado a partir del día en que se haya presentado el aviso señalado en el apartado **A.** inmediato anterior, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre y cuando que:

- I. Mibo no compruebe al Cliente mediante dictamen, que los cargos reclamados derivan de operaciones en las que, para su realización, requieran al Cliente utilizar, al menos, 2 (dos) elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el mismo. Los 2 (dos) elementos deberán pertenecer a alguna de las siguientes categorías: (i) contraseña o NIP; (ii) código dinámico que puede utilizarse una sola vez; (iii) mensaje de texto al teléfono vinculado a la cuenta del Cliente; (iv) o biométricos (huella dactilar, geometría facial o de manos, patrones de iris o retina). En el entendido de que, se exceptuarán de esta fracción I., aquellos cargos que hubieran sido producto de una falla operativa imputable a Mibo al recibir el aviso respectivo o tratándose de cargos realizados a otra institución de fondos de pago electrónico o entidad financiera, a la institución de fondos de pago electrónico o entidad financiera adquirente. Para efectos de claridad, el dictamen señalado a que se refiere esta fracción I. contendrá la información que describe el apartado **C.** siguiente en esta cláusula;
- II. Tratándose de avisos de robo o extravío, dichos cargos no sean reconocidos por el Cliente y correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso y que no se hayan autenticado utilizando los dos factores establecidos en la fracción I. inmediata anterior, o;



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

En caso de que resulte procedente la devolución de los recursos al Cliente respectivo por cargos reclamados que se hubieren efectuado hacia otra institución de fondos de pago electrónico, la institución de fondos de pago electrónico adquirente que tramitó el cargo no reconocido, tendrá la obligación de resarcir a la institución emisora los recursos monetarios vinculados con dicho cargo en un plazo que no podrá exceder de 2 (dos) días hábiles bancarios contados a partir de que reciba la notificación correspondiente por parte de la institución emisora, en caso de que la institución emisora haya requerido la utilización de los factores de autenticación conforme a lo establecido en la fracción I. inmediata anterior, pero la institución de fondos de pago electrónico adquirente no haya proporcionado a la institución emisora los elementos suficientes para validar la autenticidad de dichos factores. La institución de fondos de pago electrónico adquirente únicamente podrá repercutir los recursos mencionados en este párrafo al comercio, en los casos en los que le haya proporcionado a éste los elementos necesarios para solicitar factores de autenticación conforme a lo establecido en la fracción I. inmediata anterior y haya pactado con el comercio que éste asumirá los costos por cargos no reconocidos en los que haya decidido no solicitar factores de autenticación conforme a lo establecido en la mencionada fracción I. anterior, asimismo, en ningún caso la institución de fondos de pago electrónico adquirente podrá obligar al comercio a utilizar los factores de autenticación mencionados anteriormente.

El abono a que se refiere el párrafo anterior no resultará aplicable cuando la institución emisora, dentro del plazo mencionado, compruebe al Cliente que los cargos reclamados corresponden a operaciones con la Tarjeta asociada a la cuenta de fondos de pago electrónico fueron realizadas en términos de la fracción I. anterior, a menos de que exista evidencia de que el cargo fue producto de una falla operativa imputable a la institución emisora o a la institución de fondos de pago electrónico adquirente, como sería el caso de un cargo duplicado.

C. En caso de que Mibo compruebe lo previsto en la fracción I. inmediata anterior dentro de un plazo posterior a los 2 (dos) días hábiles bancarios mencionados, Mibo podrá revertir el abono que hubiere realizado a la cuenta de fondos de pago electrónico del Cliente. Para efectos de lo anterior, Mibo pondrá a disposición del Cliente, a través de la plataforma de Mibo y de la Aplicación Móvil, a elección del Cliente, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso señalado en esta cláusula el dictamen suscrito por un representante autorizado de Mibo que contendrá la información siguiente: (i) evidencia de los elementos de autenticación utilizados de acuerdo con lo establecido en la fracción I. inmediata anterior, así como la explicación de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación; (ii) hora en que se realizó la operación; y (iii) nombre del receptor de



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

Procedimiento de Aclaración de Cargos no Reconocidos

Las solicitudes, aclaraciones, inconformidades o quejas que el Cliente tenga respecto de cargos no reconocidos, deberán ser formuladas a Mibo mediante la presentación de un aviso de reclamación por escrito en Avenida Paseo de la Reforma 250, Piso 8, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600 o electrónicamente, a través de la Aplicación o medio electrónico que Mibo ponga a disposición del Cliente, junto con la documentación que se le solicite para ello, mismos que de forma general se mencionan los siguientes: a) copia de identificación oficial o b) en su caso, denuncia ante el Agente del Ministerio Público o autoridad competente, debidamente firmada y sellada por dicha autoridad. Mibo abonará a más tardar el segundo día hábil bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo señalado anteriormente, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando Mibo haya recibido el aviso durante un plazo de 90 (noventa) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se realizó el cargo objeto de reclamación o aclaración, transcurrido dicho plazo sin que se haya presentado ningún aviso de aclaración o reclamación, los cargos se tendrán como aceptados por el Cliente, siendo obligación de éste cubrir los importes correspondientes, o tratándose de avisos de robo o extravío, el monto equivalente a cargos no reconocidos por el cliente y correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso de robo o extravío y que no se hayan autenticado utilizando el chip de la tarjeta y la firma autógrafa del cliente

Mibo no está obligada a realizar el abono referido en el párrafo inmediato anterior cuando compruebe al Cliente que, en la operación que haya ocasionado el cargo no reconocido por el Cliente, se utilizaron cualesquiera 2 (dos) de los elementos independientes para autenticación de operaciones: (i) contraseña o NIP; (ii) código dinámico que puede utilizarse una sola vez; (iii) mensaje de texto al teléfono vinculado a la cuenta del Cliente; (iv) o biométricos (huella dactilar, geometría facial o de manos, patrones de iris o retina).

Licencia Temporal; Alcance; Obligaciones del Cliente

Una vez que el Cliente ingrese al Sistema Mibo o a la Aplicación, el Cliente acepta que Mibo le otorga una licencia de uso temporal y revocable. El Cliente proporcionará información de datos personales y de control a efecto de que Mibo tenga un conocimiento apropiado del Cliente de conformidad con la legislación aplicable.



Por medio del Sistema Mibo y la Aplicación, el Cliente administra su cuenta, realiza operaciones de transferencia o recepción de fondos, retiros, disposiciones y pagos, así como puede recibir información respecto de sus movimientos y métricas de consumo, para lo cual el Cliente expresa su consentimiento para tal efecto.

El Cliente acepta que puede abrir una cuenta exclusivamente, misma que estará ligada a sus datos de identidad personal. El Cliente, al abrir la cuenta, manifiesta de manera irrevocable que será quien la administre y controle, y no permitirá que terceros tengan acceso a la misma.

Por medio del Sistema Mibo o la Aplicación, el Cliente podrá recibir fondos en su cuenta mediante transferencias electrónicas de fondos SPEI o a través de establecimientos afiliados. El Cliente podrá realizar disposiciones de dichos fondos mediante pagos a través de Internet, terminales de punto de venta, disposiciones en cajeros automáticos y transferencias electrónicas, para la compraventa de bienes y servicios de terceros, así como desde la Aplicación.

Una vez que el Cliente reciba acceso al Sistema Mibo y/o reciba la Tarjeta, será responsabilidad del mismo el cuidado, la guarda y su buen uso, por lo que en caso de robo o extravío deberá notificarlo de inmediato a Mibo al número del centro de atención telefónica al teléfono 55-4438-3800 o mediante el servicio en línea de atención al Cliente disponible en la Aplicación para proceder a desactivar la Tarjeta.

La cuenta vinculada al Sistema Mibo y a la Aplicación está sujeta en todo momento a los siguientes límites por operación:

Operación	Límite	Periodicidad
Para cuentas nivel 2, depósitos por medio de SPEI y/o depósitos en efectivo:	El que resulte menor entre Ps\$18,000 o 3,000 UDIS	Por mes calendario
Para cuentas nivel 3, depósitos por medio de SPEI y/o depósitos en efectivo:	60,000 UDIS	Por mes calendario
Retiro Cajero Automático:	El establecido por el banco o entidad respectiva, sin rebasar 1,500 UDIS diarias	Diario y por Operación



Asimismo, Mibo cobra comisiones por los conceptos que se detallan a continuación:

Comisión	Costo	Periodicidad
Depósito en establecimiento	Pes\$0*	Por evento
Envío de Tarjeta plástica	Pes\$90.00 más el IVA aplicable	Por envío
Pago de Servicios	% variable en función del establecimiento que recibe el pago.	Por evento
Retiro Cajeros Automáticos	El establecido por el banco o entidad respectiva.	Por evento
Renovación y envío de nueva Tarjeta	Pes\$90 más el IVA aplicable	Por evento
Reposición de Tarjeta plástica por causas imputables al Cliente	Pes\$200 más el IVA aplicable	Por evento
Transferencias entre Clientes Mibo	Pes\$0	Por evento
Primera transferencia SPEI a otra entidad distinta a Mibo en el día.	Pes\$0	Primera transferencia en el día
Transferencias SPEI a otra entidad distinta a Mibo posteriores a la primera en el día.	Pes\$0.00	Transferencias posteriores a la primera en el día

* El establecimiento respectivo podrá cobrar al Cliente por el servicio prestado al realizar el depósito respectivo.

Por el simple uso del Sistema Mibo, el Cliente autoriza a Mibo para cargar, en su caso, el monto de las comisiones referidas en el presente apartado al saldo disponible en la Tarjeta. El Cliente podrá consultar las comisiones vigentes en la Aplicación. Las comisiones generadas por transferencia de fondos en establecimientos o disposiciones en cajeros automáticos son aplicadas por los establecimientos o por los cajeros automáticos respectivos; Mibo no es responsable por: (i) las comisiones por transferencias a cuentas Mibo que cobre la institución bancaria de que se trate y desde la cual se realice la transferencia; (ii) las comisiones que realicen los terceros autorizados por el abono de depósitos en efectivo a alguna cuenta Mibo; ni



tampoco por (iii) las comisiones que cobre la institución bancaria por el retiro de efectivo en su red de cajeros automáticos mediante el uso de la Tarjeta.

Mibo informará al Cliente las modificaciones a las comisiones previstas, a través, de la Aplicación o, a través, del correo electrónico que el Cliente haya proporcionado a Mibo, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha que surtan efecto. En el entendido de que, si el Cliente no cancela los Servicios ofrecidos por Mibo en dicho periodo de 30 (treinta) días naturales se entenderá que el Cliente ha aceptado todas y cada una de las modificaciones, nuevos términos y condiciones implementados por Mibo.

Mibo podrá cancelar los Servicios derivados del uso de la Tarjeta por los siguientes supuestos: i. en cumplimiento a las políticas internas y protocolos de cuentas de información mundialmente aceptados con la finalidad de proteger la información del Cliente como resultado de pérdidas accidentales o accesos no autorizados, incluidas las relativas a los elementos independientes de autenticación contemplados en los presentes, y ii. por transcurrir 90 (noventa) días naturales de inactividad en el uso de la Tarjeta (es decir sin movimiento alguno), aun cuando tenga saldo la Tarjeta. Una vez desactivada la Tarjeta por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, el Cliente deberá realizar un depósito o abono mínimo de \$100 (cien pesos) y se le emitirá una Tarjeta digital nueva a la cual se le abonará el saldo a favor que tuviera el Cliente. En el caso de que el Cliente tenga un saldo remanente y no quiera reactivar la Tarjeta mediante el mecanismo señalado, el Cliente podrá solicitar a Mibo que dicho saldo le sea transferido vía una transferencia electrónica SPEI a la cuenta bancaria que el Cliente le señale por escrito a Mibo.

En el caso de que, una cuenta no haya tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, durante el transcurso de 3 (tres) años, Mibo abanará el saldo de dicha cuenta a una cuenta global que Mibo lleva para esos efectos, previo aviso al Cliente por escrito ya sea física o electrónicamente, con noventa días de anticipación, donde se le indicará al cliente sus derechos conforme a la legislación aplicable. Para efectos de este párrafo, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realice Mibo.

El Cliente conviene que, en el caso de que sufra el robo, extravío o pérdida de alguna Tarjeta, ya sea plástica o digital, el Cliente tendrá la obligación de reportarlo de inmediato al teléfono de atención a clientes que Mibo ponga a disposición de sus Clientes o mediante el servicio en línea de atención al Cliente disponible en la Aplicación para proceder a desactivar la Tarjeta. En caso de existir algún saldo a favor del Cliente al momento de la desactivación de la Tarjeta será responsabilidad de Mibo acreditarlo en la tarjeta de reposición que el Cliente pudiese solicitar. Dicha solicitud deberá ser realizada según el procedimiento definido para tal efecto.

La reposición de la Tarjeta digital por las causas expresadas en la presente cláusula se efectuará dentro de un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, a partir de la fecha en que el Cliente reciba de Mibo el correo electrónico de confirmación de pedido. Salvo por que dicha fecha ocurra durante sábado, domingo o cualquier día inhábil así establecido por la legislación aplicable, donde el plazo será de 72 (setenta y dos) horas.



La reposición de la Tarjeta plástica por las causas expresadas en el presente apartado se efectuará dentro de un plazo de 15 (quince) días hábiles, a partir de la fecha en que el Cliente efectúe el pago por reposición y envío de Tarjeta plástica conforme a los presentes y reciba de Mibo el correo electrónico de confirmación de pedido, siempre y cuando no existan causas atribuibles al Cliente que impidan su entrega.

La Tarjeta tendrá una vida útil de 5 (cinco) años contados a partir de la activación. La renovación de la Tarjeta se hará de forma automática a través del procedimiento de reasignación de saldos.

El Cliente otorga autorización a Mibo para que, por cuestiones de prevención o seguridad o robo o extravío notificado por el Cliente, proceda al cambio de número o de la Tarjeta sin que para esto haya necesidad de otorgar un nuevo contrato. Asimismo, la Tarjeta cuenta con medidas de seguridad, a saber: i. tamaño y tipo de plástico, en su caso; ii. logotipo de Mibo y marca de aceptación; iii. firma del tarjetahabiente; iv. fecha de expedición y expiración; v. lote o folio en su caso; vi. Número de tarjeta a 16 (dieciséis) posiciones; vii. las demás que Mibo determine para evitar su copia o alteración.

Cierre de Cuenta

Durante la vigencia del Contrato, el Cliente tiene el derecho para cerrar la cuenta de fondos de pago electrónico en cualquier momento y sin condición alguna, así como redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda. A este respecto, Mibo no podrá condicionar el cierre de la cuenta de fondos de pago electrónico que instruya su Cliente a que este informe o justifique los motivos de dicho cierre. Cuando Mibo reciba una solicitud o instrucción de cierre de cuenta, Mibo proporcionará al Cliente, a través de la Aplicación un número de referencia de dicha solicitud o instrucción, la fecha y la hora en que se recibió. Mibo deberá entregar la información referida en el momento en que el Cliente haya presentado la solicitud o instrucción correspondiente, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que hayan presentado la solicitud o instrucción. Mibo deberá conservar evidencia de la información que haya proporcionado a sus Clientes.

El cierre de la cuenta de fondos de pago electrónico surtirá efectos al cierre del día hábil bancario en que Mibo reciba del Cliente la solicitud o instrucción correspondiente. Una vez que surta efectos el cierre referido, Mibo deberá abstenerse de realizar cargos en la cuenta de fondos de pago electrónico del Cliente y deberá poner a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en la citada cuenta de fondos de pago electrónico, a más tardar al cierre del día hábil bancario de la presentación de la respectiva solicitud, mediante la transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna entidad financiera autorizada a llevarla que el cliente haya especificado para esos efectos.

En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la cuenta de fondos de pago electrónico del Cliente, esta será la establecida por el Cliente, a menos que en dicha controversia



exista evidencia escrita por la cual Mibo pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la solicitud o instrucción del cliente respecto al cierre de su cuenta de fondos de pago electrónico el Cliente deberá producir la evidencia de la solicitud o instrucción de que se trate.

Propiedad Intelectual e Industrial

El Sistema Mibo y la Aplicación, así como sus logotipos y todo el material que aparece en la Aplicación son marcas, nombres de dominio y/o nombres comerciales propiedad de Mibo o de sus respectivos titulares, mismos que se encuentran protegidos por la legislación mexicana aplicable en la materia, así como por los tratados internacionales respectivos.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en la aplicación se encuentran legalmente protegidos a favor de Mibo y/o de sus respectivos propietarios o titulares de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual o industrial según sea el caso. Las marcas comerciales o de servicios, avisos comerciales, nombres comerciales, diseños, con las que se anuncien o promuevan los servicios de empresas o instituciones financieras anunciadas en la Aplicación son propiedad y responsabilidad de cada empresa o institución y solamente se presentan en la Aplicación para la identidad y referencia de cada empresa o institución financiera que sea la titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial.

Se prohíbe al Cliente modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en la Aplicación.

Servicio de Atención

Para los efectos de aclaraciones tanto al Cliente; así como el de proporcionar información general del Sistema Mibo, la cuenta de fondos de pago electrónico y/o de la Tarjeta, Mibo pone a disposición el número telefónico de atención a Clientes o mediante el servicio en línea de atención al Cliente disponible en la Aplicación, conocido como chat Mibo. Asimismo, las partes convienen en que el tiempo máximo para realizar una aclaración es de 90 (días naturales).

Los horarios de disponibilidad de las operaciones de Mibo y servicios ofrecidos en la Aplicación son los siguientes: Lunes a Domingo de 8:00am a 6:00pm.

Régimen Aplicable en caso de Fallecimiento del Cliente

En caso de que al fallecer el Cliente existiere saldo a favor en la cuenta de fondos de pago electrónico, Mibo hará entrega del mismo, al efecto, el Cliente podrá designar a sus beneficiarios



y modificarlos en cualquier tiempo, junto con la proporción que les corresponda, mediante un aviso escrito a Mibo de manera electrónica al correo electrónico [✉]. En el entendido de que, los familiares o herederos, serán responsables de cubrir cualesquier saldos deudores y los accesorios correspondientes, generados por disposiciones efectuadas con posterioridad al fallecimiento del Cliente si fuera el caso.

Responsabilidad por robo, extravío u olvido de claves de acceso a la Aplicación

La responsabilidad del Cliente por las disposiciones o compras que se realicen con motivo del robo de las claves de acceso a la Aplicación cesa a partir de la fecha y hora en que el Cliente realice el aviso telefónico o por correo electrónico que el Cliente debe presentar a Mibo al teléfono 55-4438-3800 en el interior de la república o al correo electrónico ayuda@mibo.mx del Centro de Atención a Clientes de Mibo, o bien los que en su momento los sustituyan. Dicho Centro de Atención a Clientes, le proporcionará una clave o número de reporte o referencia de manera digital así como la fecha y hora en que se recibió, misma que servirá como medio de confirmación de la notificación y seguimiento que, al efecto se hubiere realizado en los términos de este apartado.

El procedimiento que debe seguirse en caso de robo, extravío u olvido de las claves de acceso a la Aplicación es el siguiente: ingresar a la Aplicación, seleccionar la opción de “Recuperar clave de seguridad”, ingresar el correo electrónico con el que se hizo el registro, ingresar el número telefónico con el que se hizo el registro, ingresar la respuesta a la pregunta secreta que se utilizó en el registro, y registrar una nueva clave de acceso.

Autorizaciones

El Cliente autoriza a Mibo a realizar por iniciativa propia o de los establecimientos, según sea el caso, la validación de las características de seguridad y de información que éstos consideren pertinentes respecto de las autorizaciones o transacciones que se presenten con su Tarjetas y por motivo del presente Contrato.

El Cliente autoriza a Mibo para compartir su información tanto personal y comercial con las personas morales que formen parte de Mibo o con cualquier prestador de servicios relacionados con la administración de la cuenta de fondos de pago electrónico, incluyendo los terceros que realicen gestiones de cobranza judicial o extrajudicial y se encuentren dentro o fuera de la República Mexicana. El Cliente podrá en cualquier momento solicitar la modificación de dicha autorización a través de una solicitud por escrito.

El Cliente autoriza a que los datos biométricos proporcionados sean utilizados como factores de identificación, autenticación o como elementos para otorgar el consentimiento en la operación y



contratación de productos y servicios de Mibo y/o de terceros por cualquier medio electrónico o de cualquier otra naturaleza que Mibo habilite para tales efectos.

El Cliente autoriza a Mibo, si ésta última lo estima conveniente, a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el Cliente, siempre y cuando se le informe al Cliente que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Mibo, y en su caso serán el medio para acreditar la validación para las disposiciones realizadas vía telefónica, siempre y cuando éstas se hagan a través de los canales comerciales de Mibo.

Los establecimientos ajenos a Mibo, podrán contar con sus propios medios de validación y respaldar la procedencia de dichos cargos mediante grabaciones, las cuales no son propiedad de Mibo y no se encuentran resguardadas por ésta última.

Tratamiento de Datos Personales

El Cliente o usuario Sí () NO () autoriza Mibo, a dar tratamiento a sus datos personales, de conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad integral visible en la página web de Mibo y en la Aplicación y a contactarle por cualquier medio, para hacerle promociones, ofertas, nuevos productos y encuestas de Mibo o de terceros.

Información a Procesadores y Prestadoras de Servicios

El Cliente autoriza a Mibo para proporcionar información en relación con las operaciones celebradas entre Mibo y el propio Cliente, a otras empresas prestadoras de servicios de medios de disposición, así como al procesador correspondiente u otras que lleguen a existir y con las que Mibo tenga relaciones de negocios, quedando en consecuencia Mibo liberada de cualquier responsabilidad por dicha causa.

Riesgos Inherentes

El cliente reconoce que el Sistema Mibo y la Tarjeta física del producto Mibo, tienen riesgos inherentes ajenos al control de Mibo, siendo estos la clonación, el extravío, el robo de la misma y el robo de información sensible. Asimismo el Cliente reconoce que la Tarjeta virtual tiene el riesgo inherente ajeno a Mibo del fraude tecnológico vía correo electrónico, el teléfono inteligente o páginas de Internet fraudulentas.

Aclaraciones Generales

Las solicitudes, aclaraciones, inconformidades o quejas que el Cliente tenga respecto de su cuenta de fondos de pago electrónico, mediante la presentación del documento en Avenida Paseo de la Reforma 250, Piso 8, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600 o



electrónicamente a través de la Aplicación o medio electrónico que Mibo ponga a disposición del Cliente, junto con la documentación que se le solicite para ello, mismos que de forma general se mencionan los siguientes: a) copia de identificación oficial o b) en su caso, denuncia ante el Agente del Ministerio Público o autoridad competente, debidamente firmada y sellada por dicha autoridad. El Cliente tendrá un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte de su cuenta, para objetar cualquier dato que aparezca en su estado de cuenta o para realizar cualquier aclaración respecto al contenido y operación del presente, transcurrido dicho plazo sin que se haya presentado ninguna solicitud de aclaración, los cargos que éstos generen se tendrán como aceptados por el Cliente, siendo obligación de éste el cubrir los importes correspondientes. El plazo para que Mibo de respuesta a la aclaración o inconformidad es de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud de aclaración debidamente integrada y con la documentación requerida, contados a partir de la fecha en la que haya entregado la solicitud de aclaración con la documentación requerida por Mibo.

Legislación Aplicable y Jurisdicción

Previo al uso del Sistema Mibo y de la Aplicación, el cliente expresa su consentimiento expreso sobre estos términos y condiciones al darse de alta en el Sistema Mibo y la Aplicación; entendiéndose que llevará a cabo una o múltiples acciones afirmativas que impliquen una interacción activa del Cliente con el Sistema Mibo y con la Aplicación. Asimismo, declara expresamente su aceptación utilizando para tal efecto medios electrónicos para la manifestación de su voluntad, en términos del Artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera en relación con el Artículo 8 de la de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Clientes de Servicios Financieros es competente para conocer por la vía administrativa cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación y cumplimiento de los presentes. Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de los presentes, por la vía judicial el Cliente o usuario se somete a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción o competencia que por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa, les pudiera corresponder. Los presentes se ajustan a las disposiciones aplicables de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, las Disposiciones de Carácter General que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera, en contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las instituciones de tecnología financiera, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; así como 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.

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

Centro de atención telefónica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Clientes de Servicios Financieros (CONDUSEF). Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.gob.mx/condusef

Aclaraciones con Mibo al teléfono: 55-4438-3800. Domicilio: Paseo de la Reforma 250, Piso 8, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600.

Página de Internet: <https://mibo.mx/wallet>, correo electrónico: atencion@mibo.mx