

**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN DE EMISIÓN Y DEPÓSITO
MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

(1) NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: CLIP CUENTA TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos		
MEDIOS DE ABONO (2)	COMISIONES RELEVANTES (3)	
• Efectivo: N/A • Transferencia Electrónica • CLABE: _____ • Número de Cuenta (ID Cliente): _____	• N/A	
MEDIOS DE DISPOSICIÓN (4)	LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (5)	
○ Efectivo ○ Tarjeta ○ Transferencias Electrónicas	○ Cajeros automáticos	
ADVERTENCIAS (6) Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (Clip Cuenta), no se encuentran garantizados por ninguna autoridad. Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos.		
SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES (7)		
Seguro: N/A Servicio Adicional: N/A	Aseguradora: N/A Prestado por: N/A	Cláusula: N/A Cláusula: N/A
ESTADO DE CUENTA (8) Periodicidad: Mensual Disponible: Correo electrónico ✓ Solicitudes a través de: Plataforma ✓ Página de Internet ✓		
Aclaraciones y reclamaciones: (9) <u>Unidad Especializada de Atención a Usuarios:</u> No se cuenta con sucursal u oficina física para Atención a Usuarios, por lo que se señalan los datos electrónicos de contacto: Correo electrónico: une@swapme.mx Teléfono (Opcional): 8001129991 Página Web: www.swap.mx Plataforma: Aplicación o Página Web		
Registro de Contrato de Adhesión Núm: (10): [*] Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.gob.mx/condusef . Correo electrónico: asesoría@condusef.gob.mx		

CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE POCKETGROUP TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, EN ADELANTE "POCKET", Y POR OTRA PARTE EL "CLIENTE", QUE CONJUNTAMENTE CON POCKETGROUP SE DEFINEN COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara POCKETGROUP, a través de su representante legal, que:

- a) Es una Institución de Fondos de Pago Electrónico constituida y organizada conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y cuenta con autorización de Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para organizarse y operar como una Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- b) La actividad principal dentro de su objeto social es la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es PTE140619PJA.
- d) Cuenta con facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente Contrato y para obligar a su representada en sus términos, facultades que a la fecha no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- e) Celebra el presente Contrato de conformidad con su objeto social.
- f) Para todos los efectos legales a que haya lugar, señala como su domicilio el ubicado en Av. de los Insurgentes Sur 1457, Piso 23, Insurgentes Mixcoac, Benito Juárez, 03920 Ciudad de México, CDMX
- g) Previo a su celebración, puso a disposición del Cliente el contenido del presente Contrato.
- h) El Cliente podrá consultar la inscripción del Contrato en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en la página de internet siguiente: https://phpapps.condusef.gob.mx/reca/_index.php#index, así como consultar el contenido de la carátula y el Contrato que en este acto se celebra en <https://swap.mx/> y la Aplicación.
- i) Es su voluntad celebrar el presente Contrato.

II. Declara el Cliente, que:

- a) Previamente ha leído el presente Contrato y conoce su contenido, alcance y consecuencias.
- b) En el caso de personas físicas: se trata de una persona física, mayor de edad, ciudadano mexicano, con plenas capacidades de goce y de ejercicio, actuando por cuenta propia y manifestando expresamente su consentimiento para celebrar este Contrato de la siguiente forma:
 - 1. Abrirá una cuenta electrónica en la Aplicación, indicando en los campos que aparezcan en la propia Aplicación un usuario y contraseña (palabra de acceso, código alfanumérico).
 - 2. Previo al registro de su información personal para tener acceso a los servicios de Pocketgroup, aceptará en la Aplicación que ha leído y entendido los términos y condiciones del presente Contrato, dando click en el botón "Aceptar".
 - 3. Una vez que ha ingresado toda la información que Pocketgroup le solicite a través de la Aplicación, deberá incorporar su contraseña y, posteriormente, dará click en el botón "Aceptar", constituyendo estos elementos una "Firma Autógrafa Digitalizada" (según se define más adelante); misma que, al tener los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa, perfeccionan en este acto la celebración del Contrato.
- c) Durante la operación de la cuenta, actuará en nombre propio, y en caso de actuar a nombre y representación de un tercero, se obliga a proporcionar toda la información que Pocketgroup le requiera para identificar al propietario real de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.

- d) En el caso de personas morales, que está debidamente constituida y su representante cuenta con la capacidad suficiente para la celebración del presente Contrato, manifestando expresamente su consentimiento de la siguiente forma:
1. Abrirá una cuenta electrónica en la Aplicación, indicando en los campos que aparezcan en la propia Aplicación un usuario y contraseña (palabra de acceso, código alfanumérico).
 2. Previo al registro de su información personal para tener acceso a los servicios de Pocketgroup, aceptará en la Aplicación que ha leído y entendido los términos y condiciones del presente Contrato, dando click en el botón "Aceptar".
 3. Una vez que ha ingresado toda la información que Pocketgroup le solicite a través de la Aplicación, ésta le pedirá incorporar su contraseña y, posteriormente, dará click en el botón "Aceptar", constituyendo estos elementos una "Firma Autógrafa Digitalizada" (como más adelante se define).
 4. El Cliente deberá enviar diversos documentos e información que Pocketgroup verificará, y concluida la validación de los mismos, Pocketgroup le enviará el presente Contrato para su firma, ya sea autógrafa o Firma Autógrafa Digitalizada (según se define más adelante). Una vez que el Cliente envíe a Pocketgroup este Contrato firmado, en dicho momento se perfeccionará su celebración, produciendo los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa. Posteriormente, Pocketgroup activará la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico y dará acceso al Cliente a sus servicios.
- e) Los datos asentados y los documentos exhibidos por el Cliente para la apertura de la Cuenta, incluyendo aquellos para acreditar su identidad, nacionalidad, capacidades e inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes son veraces y auténticos. Asimismo, Pocketgroup tendrá la obligación de validar dicha información obtenida de manera digital por el Cliente.
- f) La celebración y cumplimiento de los términos y condiciones de este Contrato: (i) no viola ninguna ley, reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición gubernamental de ninguna clase; (ii) no constituye ni ocasiona una violación o incumplimiento de ninguna de las obligaciones contractuales del Cliente, y (iii) no prejuzgan la validez, obligatoriedad y ejecutabilidad del Contrato.
- g) Queda obligado a indemnizar y sacar en paz y a salvo a Pocketgroup de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicha omisión o falsedad le provoque.
- h) El dinero que será abonado a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico para la apertura de la misma es de su propiedad y no de otras personas, así como que su origen proviene del desarrollo de actividades lícitas ni de operaciones relacionadas con activos virtuales, manifestando que conoce y entiende plenamente la regulación consistente en las operaciones con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias.
- i) Que tiene conocimiento de que el Aviso de Privacidad de Pocketgroup, se encuentra disponible en la dirección de internet siguiente: <https://swap.mx/privacy.php> y que la firma del presente Contrato bajo ninguna circunstancia se encuentra sujeta o condicionada a la aceptación del envío de publicidad por parte de Pocketgroup.
- j) Es su voluntad someterse a lo establecido en el presente documento.

III. Declaran las Partes que:

- a) Están conscientes que en términos del tercer párrafo del artículo 11 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del Cliente que sean utilizados en las operaciones materia del presente Contrato, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por Pocketgroup o por el Cliente frente a otra persona, en virtud de las operaciones que celebren.
- b) Libres de dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad, las Partes reconocen que las declaraciones anteriores son ciertas y convienen en obligarse de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Definiciones. Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos tendrán la definición que se le

atribuye a continuación, sin importar si su uso es en singular o plural:

- a) Agregador:** al participante en redes que, al amparo de un contrato de prestación de servicios celebrado con un adquirente ofrece a receptores de pagos el servicio de aceptación de pagos con Tarjetas y, en su caso, provee la infraestructura de terminales punto de venta conectadas a dichas redes.
- b) Aplicación:** a la aplicación móvil de Pocketgroup para teléfonos móvil inteligentes disponible en iOS, Android y/o Huawei por medio de la cual Pocketgroup realiza sus operaciones; la Aplicación es a su vez el canal de instrucción que Pocketgroup pone a disposición del Cliente para realizar las actividades, operaciones y transacciones establecidas en el presente Contrato.
- c) Aplicación Digital Clip:** se refiere a la aplicación para teléfonos móvil inteligentes denominada "Clip", desarrollada y operada por Clip, la cual se encuentra disponible en iOS y Android, a través de la cual, se tiene habilitado un canal para el acceso a la Aplicación de Pocketgroup, a fin de que los usuarios puedan abrir, directamente con Pocketgroup y sin intervención de Clip, una Cuenta, y una vez siendo Clientes, realizar operaciones y consultar saldos y movimientos de esta Cuenta en la Aplicación, en la cual Clip no tendrá injerencia ni acceso a información de ningún tipo.
- d) Aviso de Privacidad:** se refiere al aviso de privacidad publicado en la dirección electrónica siguiente: <https://swap.mx/privacy.php>
- e) Carátula:** al documento donde se especifican la información personal del Cliente así como el detalle del producto objeto del presente Contrato, misma que será parte integrante del mismo. Dicho documento debidamente individualizado deberá ser enviado inmediatamente al correo electrónico registrado por el Cliente
- f) CLABE:** al identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada" (interbancaria), que se le asigna a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente.
- g) Cliente:** a la persona que voluntariamente ha compartido sus datos con Pocketgroup a través de la Aplicación con el fin de abrir una Cuenta de Fondos de Pagos Electrónico en Pocketgroup y celebrar el presente Contrato, convirtiéndose así en el titular de la referida Cuenta.
- h) Clip:** se refiere a Payclip, S. de R.L. de C.V., sociedad controladora de Pocketgroup, con la cual Pocketgroup tiene un celebrado un convenio de colaboración para la implementación de un canal de acceso para los Clientes. Asimismo, es el desarrollador y operador de la Aplicación Digital Clip.
- i) Contrato:** el presente contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico, el cual contempla los términos y condiciones para el uso de la cuenta.
- j) CONDUSEF:** a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- k) Cuenta o Clip Cuenta:** a aquella cuenta de Fondos de Pago Electrónico que el Cliente tiene abierta en Pocketgroup abra a nombre del Cliente, en la que, entre otros, realiza los registros de (1) los abonos correspondientes a: (i) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico que Pocketgroup emita a favor del Cliente, contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, así como (2) los cargos que correspondan por: (i) la disposición de dichos Fondos de Pago Electrónico, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico.
- l) Cuenta Concentradora:** a la cuenta de Pocketgroup donde se mantendrán los recursos que amparen la emisión de los Fondos de Pago Electrónico de sus clientes.
- m) Día Hábil:** a los días en que las instituciones de crédito no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la Comisión

Nacional Bancaria y de Valores.

- n) Entidad Financiera:** a las sociedades controladoras y sub controladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, bolsas de valores, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias con niveles de operaciones I a IV, organismos de integración financiera rural, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con niveles de operación I a IV, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales de valores, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, instituciones de seguros, instituciones de fianzas, sociedades mutualistas de seguros, administradoras de fondos para el retiro, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades respecto de las cuales la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, así como la CONDUSEF, ejerzan facultades de supervisión. El término Entidades Financieras para efectos del presente, incluirá cualquier persona moral tercera autorizada para fungir como participante de la red de medios de disposición.
- o) Firma Autógrafa Digitalizada:** A los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la instrucción de alguna operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa. La Firma Autógrafa Digitalizada, se creará al momento de aceptar el Contrato, mediante una función criptográfica HASH a efecto de codificar matemáticamente caracteres individualizados y relacionados al Cliente.
- p) Fondos de Pago Electrónico:** aquellos fondos emitidos, administrados, redimidos y transmitidos, que estén contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales que, al efecto lleve una Institución de Fondos de Pago Electrónico y que:
- (i) Queden referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional.
 - (ii) Correspondan a una obligación de pago a cargo de su emisor, por la misma cantidad de dinero a que se refiere el inciso (i) inmediato anterior.
 - (iii) Sean emitidos contra la recepción de la cantidad de dinero a que se refiere el inciso (i) anterior, con el propósito de abonar, transferir o retirar dichos Fondos de Pago Electrónico, total o parcialmente, mediante la instrucción que, para esos efectos, dé el respectivo tenedor de los Fondos de Pago Electrónico, y
 - (iv) Sean aceptados por un tercero como recepción de la cantidad de dinero.
- q) OTP:** se refiere a la contraseña dinámica que Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente a través de su dispositivo móvil o método de comunicación para su uso como segundo factor de autenticación.
- r) Partes:** conjuntamente Pocketgroup y el Cliente.
- s) Pocketgroup:** Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- t) Tarjeta:** al medio de disposición de los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una Transferencia de Fondos o una Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

- u) **Tercero Autorizado:** para efectos de domiciliación, a la persona a la que el titular de la Cuenta otorgue su autorización para instruir cargos recurrentes y automatizados a favor de dicho Tercero Autorizado. Pocketgroup no ofrece servicios de domiciliación.
- v) **Términos y Condiciones de la Plataforma:** a los términos y condiciones de uso de la plataforma y/o de los productos que Pocketgroup ofrece por medio de la Aplicación o la Tarjeta referidos en el presente Contrato, los cuales podrán ser consultados de manera independiente en la siguiente dirección electrónica: <https://swap.mx/>.
- w) **Transferencia de Fondos:** a aquella operación realizada entre Pocketgroup y otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera, conforme a la cual Pocketgroup realiza: (i) el abono en la Cuenta por la cantidad equivalente de dinero a la indicada en la orden respectiva que reciba, derivada del cargo que esa otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o entidad haga en la Cuenta correspondiente, o bien (ii) el cargo en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico equivalente a aquella cantidad de dinero que el Cliente haya indicado en la orden que emita para que, una vez realizada la redención de los referidos Fondos de Pago Electrónico, dicha cantidad se acredite a favor de la otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.
- x) **Transferencia de Fondos de Pago Electrónico:** a aquella operación realizada por Pocketgroup, previa instrucción del Cliente de conformidad con este Contrato, de acuerdo con la cual Pocketgroup abona una cantidad determinada de Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta del Cliente, derivado del cargo por la referida cantidad de la cuenta de otro cliente de Pocketgroup, o viceversa.
- y) **UDIS:** a las unidades de inversión que publica el Banco de México.

SEGUNDA.- Objeto. Las Partes celebran el presente Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico para llevar a cabo la emisión de los mismos y abrir una Cuenta a nombre del Cliente, en virtud del cual el Cliente podrá efectuar cargos o abonos de Fondos de Pago Electrónico, en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente Contrato.

TERCERA.- Emisión de Fondos de Pago Electrónico. El Cliente acepta expresamente su consentimiento en este acto para que Pocketgroup emita Fondos de Pago Electrónico en su Cuenta, contra la recepción de una determinada cantidad de dinero en moneda nacional que se realice mediante:

- a) Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de otra cuenta abierta en Pocketgroup, mediante los respectivos abonos y cargos en las correspondientes cuentas.
- b) Transferencias, mediante los respectivos bonos, en las cuentas de Fondos de otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera autorizada para recibir depósitos.

En el momento en que se reciban las cantidades de dinero correspondientes, Pocketgroup realizará la respectiva emisión de Fondos de Pago Electrónico dentro de los 3 (tres) segundos siguientes a partir de que Pocketgroup cuente con los recursos y los abonará a la Cuenta por un valor monetario equivalente a dichas cantidades de dinero. Asimismo, Pocketgroup notificará al Cliente de cualquier abono que se realice en su Cuenta en el momento en que se ejecute mediante los medios de contacto proporcionados por el Cliente.

Los recursos que reciba Pocketgroup para la emisión de Fondos de Pago Electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero.

Las cuentas de Fondos de Pago Electrónico se fondean exclusivamente a través de Transferencias de Fondos por el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) de parte del procesador de pago; sin importar, si el origen de la entrega de recursos del Cliente proviene de un cargo con su tarjeta de débito. El procesador de pago hace el cargo a la referida tarjeta y cuando recibe los recursos de parte de la Entidad Financiera emisora de la tarjeta, hace una transferencia vía SPEI a la Cuenta Concentradora de Pocketgroup. Por lo tanto, de conformidad con el artículo 45 de la

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, la Cuenta Concentradora de Pocketgroup se fondea exclusivamente a través de Transferencias de Fondos vía SPEI y no a través de fondeos directos con tarjeta (débito).

Las cuentas que el Cliente podrá aperturar cuentan con límites transaccionales por prevención de fraude de conformidad con el siguiente inciso d), y además permitirá al Cliente Emisor por medio del Canal Electrónico establecer sus propios límites transaccionales, en caso de que así lo elija, de conformidad con el siguiente inciso a):

a) El Cliente podrá establecer los montos máximos a sus Órdenes de Transferencia:

- Establecer límites a los montos de las Órdenes de Transferencia para el monto agregado en un día,
- Establecer límites al monto de cualquier Orden de Transferencia y
- Establecer límites al monto transferido en un día a una Cuenta del Cliente correspondiente al Cliente Beneficiario.

En caso que el Cliente tenga dudas respecto a los límites establecidos en este inciso a) podrá solicitar soporte a los canales de atención al clientes (a través de la aplicación o a través de la dirección de correo: hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx).

b) Pre-registrar Cuentas de Clientes Beneficiarios, de acuerdo con el proceso descrito en el incisos a) anterior. En Pocketgroup no es requerido establecer monto máximo para el pre registro de una cuenta de clientes beneficiarios, será a criterio del Cliente Emisor, en el entendido que para aquellos casos donde el cliente no pre registre a un beneficiario, aplicarán los montos y procesos de límites transaccionales por prevención de fraude detallados en el siguiente numeral c).

c) El Cliente podrá solicitar el levantamiento de restricción a los límites transaccionales por prevención de fraude a las Órdenes de Transferencia, previamente establecidos por Pocketgroup de conformidad con el historial del Cliente y las políticas de prevención de fraude de la compañía. Los límites aplicables son los siguientes:

- Clientes que tengan hasta 1 (un) día de antigüedad, podrán emitir instrucción por hasta \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M.N.) por cada día;
- Clientes que tengan hasta 7 (siete) días de antigüedad, podrán emitir instrucción por hasta \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) por cada día y hasta \$90,000.00 (noventa mil pesos 00/100 M.N.) en un plazo de 7 (siete) días;
- Clientes que tengan hasta 30 (treinta) días de antigüedad, podrán emitir instrucción por hasta \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) por cada día y hasta \$170,000.00 (ciento setenta mil pesos 00/100 M.N.) en un plazo de 30 (treinta) días;
- Clientes que tengan más de 30 (treinta) días de antigüedad, podrán emitir instrucción por hasta \$170,000.00 (ciento setenta mil pesos 00/100 M.N.) por cada día y hasta \$430,000.00 (cuatrocientos treinta mil pesos 00/100 M.N.) en un plazo de 30 (treinta) días;

En caso que el Cliente quisiera realizar Transferencias de Fondos por cantidades superiores a las aquí establecidas, deberá realizar la solicitud mediante contacto con atención al clientes (a través de la aplicación o a través de la dirección de correo: hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx) donde Pocketgroup verificará la autenticidad del usuario previo al levantamiento de la restricción a través de un OTP enviado al dispositivo móvil del Cliente.

CUARTA.- Niveles de Cuentas. Las cuentas que Pocketgroup puede ofrecer, se clasifican en alguno de los siguientes tres niveles y están sujetas a los siguientes límites:

- a) Nivel 1: la suma de los abonos durante el histórico desde la creación de la cuenta, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a setecientos cincuenta UDIS.
- b) Nivel 2: la suma de los abonos durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS.
- c) Nivel 3: la suma de los abonos no tendrá límite, salvo que se modifique en los Términos y Condiciones de la Plataforma.

La apertura de cada nivel de Cuenta requerirá que el Cliente proporcione los datos e información que Pocketgroup le

solicite mediante la Aplicación. En caso de que el Cliente aperture más de una Cuenta, los límites anteriores serán aplicables a la suma de los abonos en la totalidad de las Cuentas que Pocketgroup le lleve al Cliente. El nivel de Cuenta a que pertenezca el Cliente consta en los Términos y Condiciones de la Plataforma que el Cliente haya aceptado en la Aplicación. En caso de que el Cliente deseara realizar transacciones superiores al nivel en que se encuentra, Pocketgroup indicará al Cliente el proceso para incrementar el nivel de cuenta, así como la información y los documentos necesarios para tal efecto.

Los límites de los depósitos, saldos y niveles de la Cuenta podrán ser modificados en cualquier momento, de acuerdo con las disposiciones aplicables y serán comunicados al Cliente a través de la Aplicación y el correo electrónico que el Cliente haya registrado.

Para mayor información se puede consultar periódicamente la tabla de niveles y límites en <http://swap.mx> en la sección FAQ's, subsección Límites de Operación.

QUINTA.- Asignación de Cuenta y Número CLABE. Una vez que el Cliente concluya con el procedimiento de registro en la Aplicación y cumpla con los requisitos establecidos en los Términos y Condiciones de la Plataforma, Pocketgroup le asignará un identificador de cuenta y un número CLABE, los cuales se señalan en la Carátula del presente Contrato, siendo parte integral de éste.

Una vez activada la Cuenta, el Cliente podrá realizar los abonos correspondientes a través de los medios de abono, así como disponer de estos recursos a través de los medios de disposición, ambos detallados en la Carátula. Toda operación será notificada al Cliente mediante la emisión de comprobante, conforme a lo establecido en el inciso j) de la Cláusula Vigésima Novena.

SEXTA.- No Intereses ni Beneficios Monetarios. Pocketgroup no pagará al Cliente intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que este acumule en el tiempo o mantenga en un momento dado. Pocketgroup podrá implementar: (i) beneficios no económicos, por ejemplo puntos que puedan utilizarse para el pago de compras o servicios, como parte de sus programas de recompensas o de lealtad; y (ii), beneficios monetarios únicamente bajo el carácter de Fondos de Pago Electrónico, en el entendido de que dichos beneficios por ningún motivo podrán generar los mismos efectos económicos que el pago de un interés o rendimiento sobre el saldo de la Cuenta. Todo beneficio no económico y el proceso para que el Cliente pueda acreditarlos, se detallarán en términos y condiciones específicos, los cuales estarán disponibles para consulta en la página web.

SÉPTIMA.- Paridad de las Prestaciones no Monetarias. Pocketgroup constata en todo momento: (i) la paridad frente al Cliente de conformidad a las prestaciones no monetarias concedidas respecto a las cantidades de dinero, (ii) sólo podrá modificar dicha paridad con carácter retroactivo en beneficio del Cliente, (iii) deberá permitir la conversión de las prestaciones no monetarias en Fondos de Pago Electrónico, (iv) las prestaciones monetarias sólo podrán otorgarse a través de Fondos de Pago Electrónico, los cuales deberán estar respaldados por dinero, de acuerdo con la normatividad aplicable, (v) debe mantener en todo momento recursos o bienes suficientes para hacer frente a sus obligaciones por la emisión de prestaciones no monetarias, y (vi) se abstendrá de otorgar beneficios monetarios o no monetarios que puedan generar los mismos efectos económicos que el pago de un interés o rendimiento.

OCTAVA.- Disposición de los Fondos de Pago Electrónico. Pocketgroup deberá reembolsar al Cliente, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional equivalente al valor de los Fondos de Pago Electrónico que el Cliente disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales Fondos de Pago Electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución. Para tal efecto, Pocketgroup le permitirá al Cliente disponer de los Fondos de Pago Electrónico, así como realizar los cargos correspondientes en la Cuenta, mediante:

- a) 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.
- b) Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras cuentas de Fondos de Pago electrónico abiertas en Pocketgroup.

- c) Pagos de cualquier tipo, mediante el uso de la Tarjeta que Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente.

En caso de que Pocketgroup efectúe un depósito erróneo en la Cuenta del Cliente, el Cliente autoriza expresamente a Pocketgroup para que, previa notificación de Pocketgroup a través de la Aplicación y el correo electrónico que el Cliente haya registrado, cargue en la Cuenta del Cliente el importe erróneamente abonado.

Adicionalmente, Pocketgroup podrá realizar cargos en la Cuenta por operaciones no instruidas por el Cliente relacionadas con devoluciones, objeciones y cargos no autorizados en aquellos supuestos procedentes de conformidad con las disposiciones y estipulaciones aplicables. En caso de que dichos cargos excedan el saldo de la Cuenta, Pocketgroup en ningún momento cubrirá el excedente mediante un crédito por sobregiro otorgado al Cliente.

El Cliente que realice transacciones a través de las terminales punto de venta de Clip, podrá iniciar cancelaciones y/o reembolsos de dichas transacciones a través de la Aplicación Clip y utilizando los recursos de la Cuenta, siempre y cuando, (i) dicha Cuenta tenga los recursos necesarios; y (ii) Clip le notifique a Pocketgroup la confirmación y validación de la solicitud de cancelación y/o reembolso. Para efectos de lo anterior, se entenderá por "cancelación" a la instrucción realizada por el Cliente para detener una transacción de cobro a tarjeta durante el mismo día calendario efectivo en que se haya realizado dicha transacción; mientras que, se entenderá por "reembolso", al proceso iniciado por el Cliente, durante un plazo máximo de 90 (noventa) días calendario a partir del día en que se realizó la transacción de cobro a tarjeta. En ambos casos, el Cliente instruye y acepta, que Pocketgroup realice el traspaso de los fondos de la Cuenta del Cliente a Clip, a efecto de proceder con la cancelación o reembolso correspondiente.

NOVENA.- Separación de Cuentas. Pocketgroup mantendrá los recursos que amparen la emisión de los Fondos de Pago Electrónico de sus clientes en la Cuenta Concentradora, la cual deberá estar completamente segregada de sus propios recursos y de los recursos que reciba de los clientes. Adicionalmente, Pocketgroup se obliga a tener plenamente identificados los recursos que reciba por cada uno de sus clientes de forma individualizada. En ningún caso Pocketgroup utilizará los recursos del Cliente en ninguna operación de intermediación financiera.

DÉCIMA.- Órdenes de Transferencia de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico. El Cliente podrá realizar órdenes de Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico a Pocketgroup, mediante la Aplicación, siempre y cuando se proporcionen los datos del beneficiario de dicha transferencia que indique Pocketgroup como necesarios en la referida Aplicación. Pocketgroup rechazará las órdenes de transferencia que no cumplan con lo anterior o cuyo monto exceda el saldo existente en la Cuenta del Cliente.

Asimismo, Pocketgroup podrá rechazar las órdenes de Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico cuando éstas se consideren como de alto riesgo conforme a su metodología para la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo. En caso de que el Cliente lo solicite, Pocketgroup le notificará las razones por las que fue rechazada la orden respectiva.

Una vez aceptada la orden de transferencia, Pocketgroup efectuará el cargo respectivo a la Cuenta del Cliente, debiendo notificar al Cliente por medio de un aviso a través de la Aplicación, en el momento en que la orden sea ejecutada.

El Cliente tendrá derecho a realizar retiros en su Cuenta a través de la Aplicación sin costo alguno, sin cobro de comisiones o algún otro accesorio, mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta que el Cliente haya designado para tales efectos en alguna Entidad Financiera facultada para recibir dichas Transferencias.

Adicionalmente, el Cliente podrá solicitar en todo momento el retiro de la totalidad de los recursos que este tenga en su Cuenta, la cual deberá ejecutarse el mismo Día Hábil en que Pocketgroup haya recibido dicha solicitud.

DÉCIMA PRIMERA.- Tarjetas. A solicitud expresa del Cliente, Pocketgroup enviará una Tarjeta como medio de disposición para que el Cliente pueda realizar cargos a su Cuenta mediante pagos a establecimientos que acepten dicha Tarjeta. La Tarjeta estará habilitada para hacer retiros en efectivo solamente en cajeros automáticos hasta por

un monto máximo diario de \$5,000.00 M.N. (cinco mil pesos 00/100 M.N.)

La Tarjeta se entregará desactivada al Cliente, quien deberá solicitar expresamente a Pocketgroup mediante la Aplicación, la activación de la misma.

Las Tarjetas Pocketgroup bajo la marca Mastercard son emitidas y operadas por Dock Tech México, S.A. de C.V., bajo licencia de Mastercard International. Las Tarjetas bajo la marca Visa son emitidas y operadas por Dock Tech México, S.A. de C.V., bajo la licencia de Visa Internacional.

Para el uso de la Tarjeta, Pocketgroup deberá poner a disposición del Cliente la siguiente información: (i) los dígitos de identificación única, (ii) la fecha de vencimiento y, en su caso, el titular de marca, (iii) y el código de seguridad.

El Cliente podrá instruir a Pocketgroup, (i) a través de la Aplicación el bloqueo del procesamiento de pagos con su Tarjeta, referidos a determinados medios de acceso involucrados en dicho procesamiento y (ii) mediante solicitud en los medios electrónicos que Pocketgroup determine para tales efectos, que se establezcan límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones con la Tarjetas o bien, respecto a su uso exclusivo en operaciones realizadas en territorio nacional. Los bloqueos o límites a que se refiere este párrafo se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Cliente que indique lo contrario.

Asimismo, de manera enunciativa, mas no limitativa, el Cliente deberá proporcionar la información referente a las tarjetas emitidas a su nombre, que desee utilizar como medio de disposición de sus recursos. El Cliente se deberá abstener de agregar y/o utilizar tarjetas emitidas a nombre de terceros, reportadas como robadas o extraviadas, adquiridas fraudulentamente, suspendidas o canceladas por el emisor de dichas tarjetas y situaciones similares, siendo su responsabilidad mantener permanentemente actualizada la información referente a las tarjetas.

DÉCIMA SEGUNDA.- Estados de Cuenta. Pocketgroup emitirá de manera gratuita y pondrá mensualmente a disposición del Cliente a través de la Aplicación, el estado que guarda su Cuenta, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda. Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente, los estados de cuenta de los 3 (tres) meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud. Para la consulta de estados de cuenta de mayor antigüedad, el Cliente deberá solicitarlo expresamente mediante la Aplicación y sin costo alguno, poniéndolos Pocketgroup a su disposición a través del correo electrónico señalado por el Cliente.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento a Pocketgroup el envío de los estados de cuenta al correo electrónico que le señale, en los mismos términos del párrafo anterior.

Asimismo, Pocketgroup tendrá a disposición del Cliente, en la Aplicación, una relación de los saldos y los movimientos efectuados en su Cuenta de los 6 (seis) meses inmediatos anteriores. La consulta de saldos y movimientos de periodos anteriores podrá realizarse a solicitud expresa del Cliente y la misma será atendida en un plazo menor de 5 (cinco) Días Hábiles, sin costo alguno.

DÉCIMA TERCERA.- Comisiones. Pocketgroup no cobra al Cliente comisión alguna, incluyendo por la apertura, administración, reclamación improcedente, transferencia electrónica, ni por la reposición de Tarjeta por robo o extravío. La comisión por transferencia electrónica desde una tarjeta emitida por otra Entidad Financiera será la que se establece en la Carátula del presente Contrato.

Pocketgroup únicamente cobrará al Cliente las comisiones previamente registradas ante el Banco de México ("BANXICO"), y CONDUSEF. Cualquier modificación a las comisiones que Pocketgroup cobrará al Cliente serán notificadas a través de la página de internet <http://swap.mx> o a través de la Aplicación por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista a que surtan efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá derecho a dar por terminada la prestación de los servicios de Pocketgroup en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos o comisiones, sin que Pocketgroup cobre alguna cantidad

adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

DÉCIMA CUARTA.- Aviso de Robo o Extravío de Tarjetas y Reclamación de Cargos. El Cliente podrá presentar, en cualquier día natural: (i) avisos de robo o extravío de la Tarjeta correspondiente, o (ii) avisos de reclamaciones por cargos a su Cuenta que no reconozca como propios. Para estos efectos, los avisos se presentarán por medio de la Aplicación o a través de la dirección de correo: hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx

Pocketgroup no requerirá la realización de trámites adicionales a los establecidos en la presente cláusula para la presentación de dichos avisos.

Pocketgroup proporcionará al Cliente, en el momento en que presente el aviso correspondiente, un número de folio del aviso, la fecha y hora en que éste se recibió, así como confirmación que la tarjeta ha sido bloqueada para seguridad del Cliente.

DÉCIMA QUINTA.- Responsabilidades de Pocketgroup por Cargos Mediante el Uso de la Aplicación y la Tarjeta.

Pocketgroup deberá bloquear la Tarjeta a partir del momento en que recibió el aviso de robo o extravío de la misma por parte del Cliente. El Cliente no será responsable de los cargos a su Cuenta que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta a partir de la presentación del aviso de robo o extravío y que correspondan a operaciones que se hayan efectuado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso y no se hayan utilizado 2 (dos) factores de autenticación. Pocketgroup no responderá por los cargos derivados del uso de la Tarjeta que hayan sido autorizados previamente por el Cliente y tendrá derecho de exigir el pago de estos cargos.

Pocketgroup abonará a la Cuenta del Cliente correspondiente, a más tardar el segundo Día Hábil contado a partir del día en que se haya presentado el aviso de cargos no reconocidos, el monto equivalente a los cargos desconocidos por el Cliente, siempre y cuando Pocketgroup haya recibido el aviso durante un periodo de 90 (noventa) días naturales posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

Pocketgroup no estará obligado a realizar el abono de recursos antes mencionado cuando compruebe al Cliente, mediante el dictamen correspondiente, que los cargos reclamados derivan de operaciones en las que, para su realización, se requirió al Cliente utilizar, al menos, 2 (dos) elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el mismo, en términos de la normativa aplicable, o bien, se haya utilizado solo 1 (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. Asimismo, Pocketgroup no estará obligado a realizar el abono de recursos cuando el aviso de cargos no reconocidos se realice con posterioridad a los 90 (noventa) días referidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEXTA.- Reversión de Abonos por Robo o Extravío de Tarjetas y Reclamación de Cargos. En caso de que Pocketgroup compruebe conforme a la cláusula Décima Quinta que el cargo sujeto a reclamación o derivado de un aviso de robo o extravío fue realizado por el Cliente, Pocketgroup podrá revertir el abono que hubiere realizado a la Cuenta del Cliente.

Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente, a través de la dirección de correo electrónico que señale el Cliente al momento de darse de alta en la Aplicación, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) Días Hábiles contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso correspondiente, el dictamen suscrito que contenga la información siguiente: (i) evidencia de los elementos de autenticación utilizados, así como la explicación, de que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación; (ii) hora en la que se realizó la operación; (iii) nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación; y (iv) en caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo con 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. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el dictamen deberá ser

entregado dentro de un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Utilización de la Aplicación. La Aplicación de Pocketgroup, además de ser un canal de acceso e instrucción a la Cuenta, es una herramienta de conectividad activada y autorizada por el Cliente para facilitar el mecanismo de uso de otros servicios.

El Cliente reconoce y acepta que Pocketgroup provee la Aplicación como una interfaz a través de la cual los clientes pueden acceder a realizar pagos y Transferencias de Fondos y Transferencias de Fondos de Pago Electrónico, por lo que es ajeno a las relaciones comerciales entre clientes, entre el Cliente y el comercio receptor del pago, entre el Cliente y el emisor de las tarjetas y a las relaciones jurídicas entre cualquiera de los participantes en la red de pagos con tarjeta; por lo que Pocketgroup, en ningún caso, será responsable de la legalidad, calidad o falta de entrega de los bienes y servicios que en su caso adquiera el Cliente, o por los cobros o rechazos de cargos que efectúe el emisor de las tarjetas.

El Agregador será el encargado de procesar y comunicar, las solicitudes de autorizaciones de todos y cada uno de los pagos con las tarjetas emitidas por otras Entidades Financieras (emisores), por lo que la utilización de la Aplicación no implica la prestación de alguno de los servicios que prestan de manera exclusiva los participantes en la red de pagos con tarjeta, según dicho término se define en las Disposiciones de carácter general aplicables a las redes de medios de disposición, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de marzo de 2014, y actualizadas el 2 de abril de 2015. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que el uso de la Aplicación no sustituye, reemplaza y/o modifica la relación contractual entre el Cliente y el emisor de la tarjeta, el comercio receptor del pago y los demás participantes en la red de pagos con tarjeta.

En este sentido, Pocketgroup se deslinda de cualquier responsabilidad que derive de la relación entre el Cliente y los participantes en la red de pagos con tarjeta, incluyendo a las Entidades Financieras emisoras de las tarjetas.

DÉCIMA OCTAVA.-Designación de Beneficiarios. En términos del artículo 29 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, en la fecha de aceptación de este Contrato, el Cliente designa como beneficiarios a la(s) persona(s) cuyos datos proporcione mediante la Aplicación a Pocketgroup, en lo sucesivo Beneficiario(s) y en las proporciones que para cada uno de ellos determine el Cliente. El Cliente deberá incluir los datos de identificación y localización de los beneficiarios dentro de la Aplicación, mismos que podrá modificar en cualquier momento que así lo desee.

Cuando se acredite fehacientemente a Pocketgroup el fallecimiento del Cliente, si no hubiere instrucciones en contrario, Pocketgroup realizará mediante las operaciones correspondientes la entrega de saldo disponible en la Cuenta al Beneficiario (s), en la parte correspondiente. El Cliente se obliga a notificar a la(s) persona(s) designada(s) como Beneficiario(s) que gozan de tal carácter.

De igual forma, en todo momento el Cliente podrá designar y modificar los datos relacionados al Beneficiario a través de la Aplicación, lo cual surtirá efectos en el momento en que se haya realizado dicha designación.

DÉCIMA NOVENA.- Tratamiento de Cuentas sin Movimientos. En términos del artículo 28 de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera, los montos correspondientes a los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta del Cliente, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en la cuenta global que Pocketgroup tendrá para estos efectos (la "Cuenta Global").

Previo a la transferencia de Fondos de Pago Electrónico a la Cuenta Global, Pocketgroup notificará del abono al Cliente con 90 (noventa) días naturales de anticipación a la dirección de correo electrónico registrada por éste. Una vez realizada la transferencia de los recursos a la Cuenta Global, si se detecta un nuevo movimiento por parte del Cliente, el monto transferido deberá ser íntegramente restituido a la Cuenta del Cliente.

Los montos transferidos a la Cuenta Global, por mandato de ley deberán ser prescritos a favor del patrimonio de la beneficencia pública, una vez que transcurran los siguientes plazos: (i) 3 (tres) años a partir de la transferencia cuando el importe no exceda el equivalente a 300 (trescientos) UMAS; y (ii) 7 (siete) años a partir de la transferencia cuando el importe exceda el equivalente a 300 (trescientos) UMAS.

Transcurridos los plazos mencionados en el párrafo anterior, Pocketgroup estará obligado a entregar los recursos a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días naturales del siguiente año calendario.

VIGÉSIMA.- Confidencialidad y Protección de Datos Personales. Pocketgroup se obliga a tratar, utilizar y resguardar los Datos Personales del Cliente de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento ("LFPDPPP") y otras recomendaciones emitidas por la autoridad competente, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Pocketgroup, de conformidad con la obligación establecida en la normatividad relativa al tratamiento de datos personales, comunica al Cliente que la información personal que reciba Pocketgroup a través de la página de internet <http://swap.mx> o a través de la Aplicación, será utilizada por Pocketgroup con objeto de que esté en posibilidad de prestar sus servicios.

El Cliente autoriza a Pocketgroup utilizar su información personal para todo lo relativo al cumplimiento del presente Contrato. Pocketgroup pone a disposición del Cliente, el correo de privacidad@swapme.mx a efecto de atender cualquier duda o comentario, así como para ejercer los Derechos ARCO del Cliente según se establece en el Aviso de Privacidad publicado en la página web <https://swap.mx/privacy.php>.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Difusión de Información. Pocketgroup deberá: (i) tomar las medidas necesarias para evitar la difusión de información falsa o engañosa; (ii) poner a disposición del Cliente, la información necesaria con el fin de que éste pueda identificar los riesgos de las operaciones que celebre a través de sitios web; y (iii) indicar expresamente que ni el Gobierno Federal ni sus entidades garantizarán o se harán responsables de los fondos que el Cliente utilice en operaciones con Pocketgroup .

Las promociones que realice Pocketgroup deberán indicarse en los términos y condiciones especiales que se genere para dicho evento, debiendo estar publicados en la página web, a fin de que el Cliente tenga acceso a ellos.

El Cliente podrá acceder a las cuentas oficiales en diversas redes sociales, a través de los íconos correspondientes en la página de: <https://swap.mx/>

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Rescisión del Contrato. En caso de que el Cliente no cumpla con alguna de las obligaciones a su cargo aquí establecidas, Pocketgroup podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna a su cargo, reservándose el derecho de exigir el pago por daños y perjuicios que correspondan, y sin perjuicio de las acciones judiciales que, en su caso, ejerza.

VIGÉSIMA TERCERA.- Notificaciones. Todas las notificaciones que Pocketgroup realice al Cliente, deberán realizarse a través de cualquiera de los siguientes medios y en éste orden, tomando en consideración la información personal del Cliente: (i) Aplicación; (ii) correo electrónico, y (iii) teléfono celular.

El Cliente podrá hacer notificaciones a Pocketgroup por medio de las direcciones de correo electrónico siguientes: hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx

VIGÉSIMA CUARTA.- Impuestos. Los impuestos que resulten por la ejecución de las operaciones llevadas a cabo con base en el presente Contrato serán asumidos por las Partes, en términos de la legislación fiscal vigente.

VIGÉSIMA QUINTA.- Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Las Partes se obligan a cumplir con las obligaciones que resulten a su cargo, en términos de lo establecido en las disposiciones aplicables en materia de Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo.

VIGÉSIMA SEXTA.- Vigencia. El presente Contrato será de vigencia indefinida. Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato, en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, sin que dicha terminación libere a las Partes del cumplimiento de sus obligaciones en trámite o pendientes de ejecución al momento de la terminación. En caso de que sea el Cliente quien decida dar por terminado el presente Contrato, aplicará lo previsto en la cláusula Vigésima Séptima.

La vigencia y efectos del presente Contrato estarán sujetos al cumplimiento de la condición suspensiva consistente en que Pocketgroup apruebe favorablemente el análisis de riesgo del Cliente, con base en la información que éste le proporcione. En caso de que el grado de riesgo sea clasificado como alto y no sea aprobado por Pocketgroup, el contrato no surtirá efectos.

Una vez firmado el Contrato, el Cliente tendrá el derecho de cancelar sin responsabilidad, durante un periodo de 10 (diez) Días Hábiles sin costo por comisión alguna, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados, conforme a lo señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Cierre de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico. El Cliente tendrá el derecho a cerrar la Cuenta en cualquier momento y sin condición alguna, mediante solicitud a través de los correos electrónicos hola@swapme.mx y/o [soporte@swapme.mx](mailto:sوپorte@swapme.mx), o bien a través de la Aplicación en la opción de ayuda y posteriormente en soporte. Pocketgroup proporcionará al Cliente mediante correo electrónico, el número de referencia asignado a la solicitud conteniendo la fecha y hora de recepción, en el momento en que se presente la solicitud o bien, al cierre de ese mismo Día Hábil.

El cierre de la Cuenta a que se refiere esta cláusula surtirá efectos al cierre del Día Hábil en que Pocketgroup reciba del Cliente la solicitud correspondiente. Una vez que surta efectos el cierre, Pocketgroup deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta de que se trate y deberá poner a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en la citada Cuenta, a más tardar al cierre del Día Hábil de la presentación de la respectiva solicitud, mediante la Transferencia de Fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista a nombre del Cliente en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente haya especificado para estos efectos. Al momento de recibir la solicitud antes señalada, se cancelarán: los medios de disposición asociados a su Cuenta, incluidos la Tarjeta y cualquier otra habilitación para realizar órdenes de Transferencias de Fondos o de Fondos de Pago Electrónico.

VIGÉSIMA OCTAVA.- Causales de Bloqueo y Cierre en las Cuentas. Pocketgroup bloqueará la Cuenta del Cliente, en los siguientes casos: (i) por actividad sospechosa, como inicio de sesión en múltiples dispositivos o dispositivos en los que anteriormente ya se había iniciado sesión con alguna Cuenta diferente de la que se intenta iniciar sesión; (ii) por incumplimiento a la actualización de información y documentación personal y transaccional solicitada por Pocketgroup ("Información PLD"); (iii) por la creación de una cuenta cuyo CURP haya sido registrado por otro cliente; (iv) por la creación de múltiples cuentas; (v) por manipulación y/o presentación de documentos falsos o apócrifos a Pocketgroup; (vi) por detección de robo de identidad; (vii) por instrucción u orden de autoridad competente, (viii) en caso que el Cliente se encuentre dentro de la lista de personas bloqueadas, y (ix) por la detección de operaciones o posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita.

El Cliente acepta que en cualquiera de los casos previamente señalados, Pocketgroup podrá bloquear su Cuenta sin previa notificación. Pocketgroup se obliga a notificar el bloqueo de la Cuenta dentro de los 2 (dos) Días Hábiles siguientes por medio de la Aplicación y al correo electrónico del Cliente que tenga registrado.

En caso de que Pocketgroup identifique al Cliente dentro de la Lista de Personas Bloqueadas a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, deberá suspender las operaciones con el mismo de manera inmediata, notificando en

el momento dicha situación por escrito en la dirección de correo electrónico que al efecto tenga registrada, junto con el procedimiento para acudir a la autoridad competente y hacer valer lo que a su derecho convenga.

En caso de que el cliente no provea la Información PLD, Pocketgroup podrá cerrar la cuenta y surtirá efectos al cierre del Día Hábil en que Pocketgroup lleve a cabo dicho cierre. Una vez que surta efectos el mismo, Pocketgroup deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta de que se trate y deberá poner a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en la citada Cuenta, a más tardar al cierre del Día Hábil de dicho cierre, mediante la Transferencia de Fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista a nombre del Cliente en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente haya especificado para estos efectos. Al momento de cerrar dicha cuenta, se cancelarán: los medios de disposición asociados a su Cuenta, incluidos la Tarjeta y cualquier otra habilitación para realizar órdenes de Transferencias de Fondos o de Fondos de Pago Electrónico.

VIGÉSIMA NOVENA.- Uso de Medios Electrónicos. Pocketgroup está legalmente facultada para llevar a cabo la explotación comercial de su plataforma web y su Aplicación para teléfonos inteligentes, cuya función es realizar Transferencias de Fondos solo con recursos provenientes de Entidades Financieras nacionales, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y pagos entre personas a través o mediante el uso de la Cuenta.

El Cliente reconoce y acepta que Pocketgroup es el titular de los derechos patrimoniales derivados de la página de internet <http://swap.mx>, de los derechos patrimoniales derivados de la Aplicación y de todos los programas de cómputo, plataformas web, interfaz, manuales, y cualesquiera otros similares que Pocketgroup desarrolle con objeto de llevar a cabo la prestación de sus servicios. El uso de dichos medios electrónicos se encuentra sujeto a lo siguiente:

a) Registro y Alta del Cliente en la Aplicación: El Cliente deberá darse de alta como Cliente de Pocketgroup a través de la Aplicación, debiendo proporcionar para tal fin la información completa y veraz que le sea solicitada, siendo responsabilidad del Cliente mantener dicha información permanentemente actualizada, así como aceptar los términos y condiciones de este Contrato como se especifica en el inciso b) y d) de las Declaraciones del Cliente, del presente Contrato.

Cumplidas las condiciones antes referidas, surtirá efectos su registro y alta como Cliente, generando una Cuenta individual, única e intransferible a su favor.

b) Licencia y Restricciones de Uso de la Aplicación y Página de Internet: El Cliente reconoce y acepta que por medio del presente Contrato, Pocketgroup otorga al Cliente una licencia no exclusiva, para su uso personal e intransferible, desde un teléfono inteligente, para utilizar la Aplicación única y exclusivamente, para efectos de recibir la prestación de los servicios de Pocketgroup conforme a este Contrato. Lo anterior, no constituye ningún derecho de propiedad intelectual en favor del Cliente respecto de la Aplicación y sus contenidos, ni una autorización o licencia para utilizarlos con fines distintos a los que se contemplan en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la Aplicación.

La Aplicación deberá contener: (i) las características y condiciones de los productos y/o servicios establecidos en el presente Contrato; (ii) requisitos de contratación y moneda a utilizar; (iii) ejemplar descargable del presente Contrato; (iv) consulta en tiempo real de saldos y movimientos efectuadas por el Cliente; (v) detallar las promociones y/o beneficios no monetarios que se ofrezcan al público, estableciendo el proceso y mecanismo para que el Cliente pueda participar o redimirlos; y (vi) dar a conocer la existencia del Buró de Entidades Financieras.

El uso de la página de internet <http://swap.mx> y el de la Aplicación es responsabilidad exclusiva del Cliente, quien en todo caso podrá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en dicha página de internet y Aplicación conforme a los usos autorizados en el presente Contrato, 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 de Pocketgroup ni tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Cliente el aprovechamiento de la página de internet <http://swap.mx>, el de la Aplicación o de cualquier otro servicio que proporcione Pocketgroup.

Pocketgroup tendrá derecho a negar, restringir o condicionar el acceso a la Aplicación, total o parcialmente, de manera inmediata y con notificación al correo electrónico del Cliente, en los casos en que: (i) exista duda o falta de identificación del titular de la Cuenta a efecto de prevenir transacciones no autorizadas por los titulares de la cuenta; (ii) cuando Pocketgroup identifique al Cliente dentro de la Lista de Personas Bloqueadas a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; (iii) los parámetros y alertamientos de protección a la infraestructura tecnológica de Pocketgroup advierta de posibles situaciones que pongan en riesgo la seguridad de la información, por ejemplo riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios financieros contratados, tales como el envío de notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros; (iv) el usuario intente realizar ingeniería inversa o cualquier otro tipo de ingeniería que vulnere la propiedad intelectual e industrial de Pocketgroup y/o (v) en general cualquier mal uso dentro la Aplicación que conlleve a un fin ilícito.

En caso de que Pocketgroup decida suspender el acceso a la Aplicación al Cliente, total y permanentemente, procederá al cierre de la Cuenta notificándolo así al Cliente por correo electrónico y realizando la redención del saldo total disponible de Fondos de Pago Electrónico mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta abierta a nombre del Cliente en una Entidad Financiera que este haya señalado para dichos efectos.

El Cliente reconoce y acepta que Pocketgroup podrá en cualquier momento y sin necesidad de darle aviso, realizar actualizaciones, correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación e información de la Aplicación, con el fin de que ésta funcione eficientemente y mejore la experiencia del Cliente en su uso. Pocketgroup a través de la página de internet <http://swap.mx> o a través de la Aplicación dará a conocer al Cliente las modalidades, características y formas de operación de cada uno de los servicios que presta Pocketgroup .

c) Actividades que el Cliente podrá Realizar en la Aplicación: El Cliente reconoce que a través de la Aplicación, podrá realizar exclusivamente las siguientes operaciones y actividades:

- i. Solicitar la apertura y cierre de una Cuenta.
- ii. Entrega de la información y documentación requerida por Pocketgroup para su identificación.
- iii. Instruir Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico, en moneda nacional.
- iv. Determinar el monto máximo de transferencias o valor de las mismas por día o por cliente beneficiario.
- v. Realizar pagos, según la elección del Cliente, con cargo a las tarjetas dadas de alta por éste o su Cuenta, así como cobrar pagos de otros clientes.
- vi. Obtener los comprobantes de operación de los abonos y cargos que se realicen en la Cuenta.
- vii. Consultar el registro actualizado y en tiempo real de los saldos y movimientos de su Cuenta, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma.
- viii. Consultar sus estados de cuenta, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma o modificar los medios de envío de los estados de cuenta mensuales.
- ix. Consultar el número identificador y CLABE asignados a la Cuenta del Cliente.

- x. Designar a Beneficiarios.
- xi. Actualizar los datos de identificación del Cliente, así como los datos de contacto para recibir notificaciones.
- xii. Modificar la contraseña de acceso a la Aplicación.
- xiii. Solicitar el bloqueo y/o desbloqueo o la reposición de la Tarjeta.
- xiv. Recibir los avisos y notificaciones a que se refiere el presente Contrato, sin perjuicio de los demás medios por los que deban realizarse de conformidad con el presente Contrato.

Para realizar cualquiera de las actividades anteriores, la combinación de usuario y contraseña, o en su caso, la huella digital del Cliente, fungirán como los factores de autenticación del Cliente para proporcionar a Pocketgroup las instrucciones necesarias de autorización para realizarlas.

Una vez iniciada la sesión, en caso de que el Cliente no realice ningún movimiento dentro de la Aplicación por más de 3 (tres) minutos, la sesión se cerrará de manera inmediata. Asimismo, Pocketgroup hará el bloqueo al acceso al canal de instrucción cuando el Cliente haya tenido 3 (tres) intentos fallidos. Adicionalmente, la Aplicación podrá suspender la sesión cuando se presenten indicios de que la persona en sesión no es el Cliente. En ningún momento podrán existir 2 (dos) sesiones abiertas al mismo tiempo.

El Cliente reconoce y acepta que, una vez transmitida su instrucción para realizar los pagos y Transferencias de Fondos o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico, ésta no puede ser cancelada. En caso de cargos no reconocidos, deberá seguir lo previsto en las cláusulas Décima Cuarta y Décima Quinta del presente Contrato.

Pocketgroup tiene la posibilidad de no celebrar operaciones instruidas por el Cliente en caso de que exista una condición que le pueda generar un alto riesgo en los casos en que: (i) exista duda o falta de identificación del titular de la Cuenta a efecto de prevenir transacciones no autorizadas por los titulares de la cuenta; (ii) cuando Pocketgroup identifique al Cliente dentro de la Lista de Personas Bloqueadas a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; (iii) los parámetros y alertamientos de protección a la infraestructura tecnológica de Pocketgroup advierta de posibles situaciones que pongan en riesgo la seguridad de la información, por ejemplo riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios financieros contratados, tales como el envío de notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros; (iv) el usuario intente realizar ingeniería inversa o cualquier otro tipo de ingeniería que vulnere la propiedad intelectual e industrial de Pocketgroup y/o (v) en general cualquier mal uso dentro la Aplicación que conlleve a un fin ilícito.

- d) Horarios de Disponibilidad de la Aplicación:** La Aplicación estará disponible para operar las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Lo anterior, es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones conforme a la normativa aplicable al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) emitida por el Banxico.
- e) Contraseñas y Otros Factores de Autenticación:** La contraseña que haya creado el Cliente durante su proceso de registro en la Aplicación como se especifica en el inciso b) y d) de las Declaraciones del Cliente de este Contrato, o que con posterioridad modifique a través de la propia Aplicación, será del conocimiento exclusivo del Cliente y será su responsabilidad mantener la confidencialidad de dicha contraseña. Adicionalmente, el Cliente acepta que Pocketgroup podrá solicitar un segundo factor de autenticación mediante el envío de una contraseña OTP, la cual será enviada al dispositivo móvil vinculado a la Cuenta, por lo que el Cliente acepta no ingresar a la Aplicación a través de otro dispositivo móvil que no sea el suyo.

En ningún caso Pocketgroup será responsable del mal uso de la contraseña que pueda realizar el propio Cliente o

un tercero. Pocketgroup 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 de la página de internet <http://swap.mx>, a través de la Aplicación, o mediante correo electrónico al Cliente. Asimismo, Pocketgroup actualmente establece los mecanismos para que la huella digital del Cliente sea utilizada como medio de autorización de sus transacciones.

El Cliente en este acto otorga su consentimiento expreso para que la Aplicación implemente la identificación biométrica del Cliente mediante reconocimiento facial y/o huella dactilar, que únicamente podrá utilizarse si el dispositivo de acceso que el Cliente utilice, cuenta con dicha tecnología y con las condiciones de calidad aceptables por Pocketgroup. En caso contrario, Pocketgroup no estará obligado a dar acceso a la Plataforma o procesar solicitudes de operaciones.

El Cliente podrá emplear de manera alternativa los factores de autenticación mencionados en este inciso para el ingreso a la Aplicación o realizar cualquier solicitud o instrucción distintas a las previstas en el siguiente párrafo.

Pocketgroup solicitará al Cliente un segundo factor de autenticación adicional y diferente al utilizado para iniciar sesión y en cada ocasión que se pretenda realizar una de las operaciones siguientes:

- i. Instrucciones de Transferencias de Fondos y Fondos de Pago Electrónico.
- ii. Registro o modificación de las cuentas receptoras de los recursos monetarios derivados de la redención de Fondos de Pago Electrónico.
- iii. Cambio y desbloqueo de contraseña.
- iv. Alta y modificación de los medios de notificación al Cliente.
- v. Consultas de estados de cuenta.
- vi. Actualización de datos del Cliente.
- vii. Solicitud de cierre de Cuenta.

f) Responsabilidad del Cliente Respecto de los Factores de Autenticación: El Cliente reconoce y acepta que el uso de los factores de autenticación señalados en el inciso e) anterior, constituyen la forma en que Pocketgroup identificará al Cliente, por lo que éste deberá utilizar dichos factores para el acceso a la Aplicación y enviar instrucciones de operaciones.

El envío correcto de instrucciones se considerará en primera instancia realizada por el Cliente, salvo en los casos en que el Cliente realice el trámite de transacciones no reconocidas de conformidad con la Cláusula Décima Sexta del presente o el trámite por Robo, Extravío u Olvido de las Contraseñas de conformidad con el siguiente índice en cuyo caso Pocketgroup realizará el bloqueo al acceso al canal de instrucción en tanto el Cliente no realice la recuperación de éstos, teniendo éstos los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con Firma Autógrafa Digitalizada y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el Cliente es el único responsable del resguardo y el debido uso de su contraseña y demás factores de autenticación, por lo que es sumamente importante que el Cliente los resguarde con todo el debido cuidado y no los comparta a terceros.

Dado que el segundo factor de autenticación utilizado en la Aplicación para emitir las instrucción de envío de recursos es un código dinámico que se genera en el teléfono móvil del Cliente, en caso de robo o extravío, éste podrá acceder al chat a través de la página web www.swap.mx donde se le proporcionará apoyo para bloquear el acceso al canal de instrucción y evitar transacciones fraudulentas con sus recursos.

- g) **Robo, Extravío u Olvido de las Contraseñas:** Para recuperar la contraseña en caso de robo, extravío u olvido de la misma, el Cliente deberá enviar un correo electrónico a hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx o vía chat a nuestro equipo de soporte, ya sea desde la Aplicación o desde nuestra página de internet, y previamente autenticados, se le permitirá la generación de una nueva contraseña.
- h) **Límites de Responsabilidad de Pocketgroup:** De conformidad con la legislación emitida por el Banco de México, el uso de la Tarjeta, será intransferible y será de exclusiva responsabilidad a cargo del Cliente. Pocketgroup en ningún momento será responsable del mal uso que se le pueda dar a la Tarjeta una vez ésta sea entregada y activada por el Cliente, salvo realice el reporte de la misma como robada y/o extraviada, por lo que el Cliente deberá resguardar su tarjeta y evitar compartirla con terceros.

Pocketgroup no garantiza que la Aplicación funcionará libre de errores o desconexiones siempre que éstos sean atribuibles a su tecnología, por circunstancias fuera de su control o por afectación de terceros necesarios para proveer los productos. Si bien Pocketgroup siempre realizará sus mejores esfuerzos para mantener los niveles de servicio adecuados de operación de la Aplicación, en caso de alguna contingencia o falla tecnológica con una duración mayor a 30 (treinta) minutos con nuestros proveedores, o cualquier participante del sistema financiero incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, el Banco de México, las cámaras de compensación y otras entidades financieras, se le notificará al Cliente a través de la aplicación mediante una notificación, así como un aviso al respecto en la página web.

Los servicios de Pocketgroup estarán disponibles en todas las áreas geográficas dentro del territorio nacional; sin embargo, el Cliente por falta de conectividad puede tener problemas al querer ingresar a los servicios de Pocketgroup, por lo que el Cliente acepta y reconoce que Pocketgroup puede no garantizar la disponibilidad y continuidad de la operación de la página de internet <http://swap.mx>, de la Aplicación y demás servicios proporcionados por Pocketgroup, por las fallas de conexión a Internet o el correcto funcionamiento técnico del dispositivo de acceso, que el Cliente presente en el acceso o durante su sesión en la Aplicación.

El Cliente reconoce y conviene que Pocketgroup no es responsable por cualquier evento o circunstancia que afecte a terceras personas morales autorizadas para constituirse y actuar como Entidades Financieras, agente utilizado o participante en la red de pagos de tarjeta, cualquier afectación legal o regulatoria, así como por cualesquier situaciones políticas o económicas que pudieran presentarse en el país y que sean ajenas a Pocketgroup, que afecten de manera directa los recursos de donde provengan los fondos que se abonarán a la Cuenta.

Asimismo, el Cliente no podrá imputar responsabilidad alguna a Pocketgroup, ni exigir el reintegro, devolución, daños o perjuicios, en virtud de órdenes de pago no procesadas por el sistema o rechazadas por tratarse de cuentas suspendidas o canceladas de dichos terceros. El Cliente en todo momento tendrá acceso a los canales de soporte de Pocketgroup para corroborar y obtener mayor información en caso de fallas de instrucción de operación, atribuible a dichos terceros.

- i) **Continuidad del Servicio:** Pocketgroup responderá al Cliente por la adecuada prestación de sus servicios y el debido funcionamiento de la Aplicación, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, o a causa de otros equipos y sistemas automatizados fuera de su control.

En caso de fallas o errores en la operación de la Aplicación, Pocketgroup lo comunicará al Cliente mediante un mensaje generado en la propia Aplicación y cuando ésta dure más de 30 (treinta) minutos, mediante aviso por escrito al correo electrónico del Cliente. En caso de ser factible, Pocketgroup señalará las opciones de continuidad del servicio en estos mensajes y avisos.

Pocketgroup no será responsable por daño o pérdida alguna de cualquier naturaleza que pueda ser causado debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación de la página de internet <http://swap.mx>, o de la

Aplicación, o de la falta de prestación de los servicios de Pocketgroup, debido a la problemática de su conectividad que sea por situaciones ajenas a Pocketgroup y fuera del control de Pocketgroup, buscando en todo momento encontrar una pronta solución a dicha situación. En este caso se dará a conocer al Cliente tal situación por medio de una notificación dentro de la Aplicación o al correo electrónico que el Cliente haya dado de alta en su Cuenta.

- j) **Comprobantes de Operación:** Al término de una transacción exitosa dentro de la Aplicación se generará un comprobante de operación o "ticket", que está disponible permanentemente en la sección "Historial" de la Aplicación. Asimismo, será entregado al Cliente al momento de realizarse la operación, ya sea mediante notificación de la Aplicación o, a través del envío al correo electrónico del Cliente.

Dicho comprobante deberá contener: (i) los datos de identificación de Pocketgroup; (ii) la identificación del establecimiento o cajero automático, cuando se trate de operaciones con Tarjeta; (iii) la certificación electrónica o folio interno que permitan identificar la operación celebrada por el Cliente; (iv) el monto de la operación; (v) la fecha y hora de la operación; (vi) el tipo de operación efectuada; (vii) los datos que permitan al Cliente identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción; y (viii) las comisiones cobradas en la transacción.

- k) **Alertas:** Cuando el Cliente realice una transacción a través de Pocketgroup, un nuevo inicio de sesión y cualquier otra que Pocketgroup considere necesaria para que el Cliente pueda prevenir accesos u operaciones no autorizados a su Cuenta, se le notificará mediante SMS, correo electrónico y notificación push. En caso de que el Cliente modifique sus datos de contacto, se enviará un mensaje a los números de celular y correos electrónicos, nuevo y antiguo, para validar éstos y confirmar que no se esté cambiando mediante robo de identidad los identificadores y medios de notificación. Pocketgroup guarda el historial de correos, celulares e identificadores de dispositivos que una cuenta ha utilizado.

Asimismo, cada vez que un Cliente reciba un abono a su Cuenta, también recibirá una notificación push de la Aplicación, salvo que el Cliente no haya concedido permisos para autorizar notificaciones de este tipo, así como un correo electrónico.

Las notificaciones de cualquier operación contendrán la información de la transacción que será la misma que los comprobantes de operación antes referidos.

- l) **Información sobre Riesgos Tecnológicos, Cibernéticos y de Fraude:** Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente, de manera gratuita, vía correo electrónico, la Aplicación o la página web, información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en el uso de sus servicios y la Aplicación.

TRIGÉSIMA.- Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones. Pocketgroup pone a disposición del Cliente los siguientes correos electrónicos para atender cualquier consulta, aclaración o reclamación: hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx, así como al "chat" de la Aplicación.

Adicionalmente, Pocketgroup no cuenta con sucursal u oficina física para Atención a Usuarios, por lo que se señalan los datos electrónicos de contacto:

Correo electrónico: une@swapme.mx

Teléfono (Opcional): 8001129991

Página Web: www.swap.mx

Plataforma: Aplicación o Página Web

Pocketgroup emitirá al momento de recibir consultas, aclaraciones y/o reclamaciones, un acuse de recibo que se entregará mediante la Aplicación y correo electrónico, por cada consulta, aclaración, reclamación o aviso que reciba, proporcionando un número de folio, la fecha y hora en que éste se recibió, y las atenderá dentro de un plazo que no excederá de 30 (treinta) Días Hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción, salvo por los casos previstos en las cláusulas Décima Quinta y Décima Sexta de este Contrato.

Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en su estado de cuenta respectivo o en los registros de saldos y movimientos que consten en la Aplicación, podrá presentar a la UNE, por escrito y a través de los medios referidos anteriormente, una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación.

Salvo por los casos previstos en la Cláusula Décima Sexta de este Contrato, a partir de la fecha de recepción del aviso de robo o extravío de la Tarjeta, Pocketgroup tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) Días Hábiles para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que obra en su poder, haciendo referencia a los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el dictamen deberá ser entregado dentro de un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales.

Posteriormente, dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, Pocketgroup pondrá a disposición del Cliente a través de la UNE el expediente generado con motivo de la solicitud, el cual deberá contener toda la documentación e información que obra en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la CONDUSEF, o comunicarse a los teléfonos 01 800 999 8080 y 53400999 o en su página de internet www.gob.mx/condusef, o su correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, así como ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. El procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante la autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en los términos y plazos señalados en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- Prohibiciones. Durante la vigencia de este Contrato, Pocketgroup tiene prohibido:

- a) Ofrecer promociones o productos financieros no detallados en términos y condiciones aplicables.
- b) Distribuir información confusa o incomprensible, debiendo siempre usar los canales de comunicación oficiales para contactar al Cliente.
- c) No dar la información o documentos que solicite el Cliente para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación.
- d) Discriminar al Cliente o prospectos de clientes que soliciten el Servicio de Pocketgroup, por su identidad de género, raza, orientación sexual, origen étnico, situación socioeconómica, religión, edad, condiciones médicas o cualesquiera otras características individuales.
- e) Omitir la entrega o poner a disposición del Cliente los Términos y Condiciones de la Plataforma.
- f) Condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio o bien, al otorgamiento de su consentimiento para recibir material publicitario.
- g) Establecer productos y/o servicios adicionales sin el consentimiento del Cliente.

En caso de que el Cliente sufra cualquiera de los eventos antes mencionados, podrá reportarlo de manera inmediata a hola@swapme.mx y/o soporte@swapme.mx.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- Modificaciones. Previo a cualquier modificación al presente Contrato, Pocketgroup dará aviso al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación al correo electrónico que esté haya proporcionado, así como a través de pantallas emergentes dentro de la Aplicación, quedando éste para consulta en la página <https://swap.mx/terms.php>.

La página web de Pocketgroup, incluirá un anuncio de las modificaciones al Contrato, indicando: (i) nombre del producto o servicio y número de registro ante la CONDUSEF; (ii) resumen de todas las modificaciones realizadas, en caso de comisiones y tasas de interés, rendimiento o descuento (comparativo entre anteriores y nuevas); (iii) fecha a partir de la cual entran en vigor, y (iv) derecho del Cliente para dar por terminado el Contrato.

Si el Cliente no estuviere de acuerdo con dichas modificaciones, podrá solicitar por medio digital la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que Pocketgroup pueda cobrar penalización alguna por dicha causa. Si por el contrario, el Cliente continúa utilizando los servicios de Pocketgroup o si el Cliente manifiesta su aceptación electrónica para someterse a los nuevos términos y condiciones del Contrato, tal aceptación tácita o electrónica será una manifestación de su voluntad, plena y sin reservas.

TRIGÉSIMA TERCERA.- Terminación. Adicional al derecho de terminación estipulado en la Cláusula Trigésima Segunda, el Cliente estará facultado para solicitar, a través de los medios digitales previamente pactados, la terminación anticipada del Contrato en cualquier momento. En ambos casos, Pocketgroup se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del Usuario que formule la solicitud de terminación al enviar un código de validación al número telefónico del Cliente para continuar con el proceso.

Pocketgroup al recibir la solicitud de terminación deberá proporcionar al Cliente por medios digitales, un número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que se recibió, debiéndose entregar al Cliente el mismo Día Hábil.

Una vez realizado lo anterior, Pocketgroup deberá: (i) abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato; (ii) abstenerse de solicitar al Cliente a que informe o justifique los motivos de la terminación del Contrato; (iii) cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de terminación, y (iv) abstenerse de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el Contrato o a la entrega del mismo.

El Cliente acepta y reconoce que Pocketgroup tendrá derecho a dar por terminado el Contrato en cualquier momento y mediante simple comunicación vía correo electrónico cuando: (i) el Cliente no declare o actualice la información necesaria para la integración de su expediente de conformidad con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera; (ii) en caso que el Cliente se encuentre dentro de la lista de personas bloqueadas; (iii) por la detección de operaciones o posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita; (iv) en caso que se identifique o que el Cliente declare que sus recursos provienen de operaciones relacionadas con activos virtuales; (v) incumplimiento por parte del Cliente a los términos y condiciones así como el presente Contrato; (vi) en caso que Pocketgroup deje de ofrecer los servicios establecidos en el presente Contrato; y (vii) si el Cliente no hace uso de la página web, Aplicación y/o datos de contacto y soporte atentando 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.

Al momento de la terminación del Contrato, Pocketgroup deberá: (i) entregar al Cliente la información relativa a los saldos de la Cuenta; (ii) en su caso, entregar el saldo a favor, por el medio pactado, una vez se dé por terminada la transacción; (iii) cancelar los medios de disposición vinculados a la Cuenta (incluyendo Tarjetas), debiendo el Cliente manifestar bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios; (iv) posteriormente, rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse y por lo tanto, no se podrán hacer cargos adicionales, excepto los ya generados con fecha previa, pero no reflejados; y (v) cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.

TRIGÉSIMA CUARTA.- Cesión. El Cliente está de acuerdo en que Pocketgroup pueda ceder sus derechos y obligaciones contenidos en su totalidad y derivados del presente Contrato, debiendo notificar al Cliente tal hecho, al correo electrónico proporcionado por éste.

Esta cesión se puede dar por cierre de Pocketgroup, por haber sido adquirida, fusionada o escindida por alguna otra persona moral, debiendo realizar la notificación establecida en el párrafo anterior, misma que debe darse dentro de

los 30 (treinta) días naturales siguientes a cualquiera de estos supuestos. El Cliente, por su parte, no podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a algún tercero.

TRIGÉSIMA QUINTA.- Encabezados. Los encabezados de este Contrato son únicamente a efecto de poder identificar con mayor claridad el contenido de las mismas, por lo que no se considerarán para efectos de su interpretación o cumplimiento.

TRIGÉSIMA SEXTA.- Acuerdo Íntegro. El presente Contrato, los Términos y Condiciones de la Plataforma y el Aviso de Privacidad de Pocketgroup, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes y sustituyen cualquier otra negociación, acuerdo o convenio previo. Una vez firmado el presente Contrato, Pocketgroup entregará al Cliente una copia del mismo, incluyendo la Carátula, mediante correo electrónico.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- Legislación y Jurisdicción. El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes federales de México. Todas las controversias que deriven del presente Contrato, o que guarden relación con éste, serán resueltas por los tribunales competentes de la Ciudad de México, para lo cual las Partes en este acto renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

Nombre:

Fecha y Hora de Firma:

Transcripción de Fundamentos Legales.

A continuación, se transcriben los preceptos legales citados en el Contrato de Adhesión.

I. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Artículo 11. *“Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.*

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;

II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

II Bis. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;*
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;*
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y*
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.*

III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;

IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de

Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley."

Artículo 11 Bis 1.- *"Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados."*

II. Ley para Regular a las Entidades de Tecnología Financiera.

Artículo 11.- *"Para organizarse y operar como ITF se requiere obtener una autorización que será otorgada por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, en términos del Capítulo I del Título III de la presente Ley.*

Las ITF, además de cumplir con las obligaciones establecidas en esta Ley y en las disposiciones que de ella emanen, deberán tomar medidas para evitar que se difunda información falsa o engañosa a través de ellas. Adicionalmente, las ITF deberán difundir la información que permita a sus Clientes identificar los riesgos de las Operaciones que celebren con o a través de ellas, conforme a lo previsto en esta Ley. 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."

Artículo 28.- *"Los montos correspondientes a los fondos de pago electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la cuenta del Cliente que la institución de fondos de pago electrónico lleve de conformidad con este Capítulo y que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos. La institución deberá dar aviso por escrito de esta situación, ya sea física o electrónicamente, al Cliente con noventa días de anticipación. Para efectos de este artículo, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realicen las instituciones de fondos de pago electrónico. La institución de fondos de pago electrónico no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones.*

Cuando el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, la institución de fondos de pago electrónico deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a trescientos UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de siete años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a trescientos UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este artículo.

Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año."

Artículo 29.- “Las instituciones de fondos de pago electrónico no podrán pagar a sus Clientes intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que estos acumulen en el tiempo o mantengan en un momento dado. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de México podrá permitir a las instituciones de fondos de pago electrónico ofrecer a sus Clientes beneficios no monetarios, sujeto a los términos y condiciones establecidos en disposiciones de carácter general que emita al efecto.

Los recursos que reciban las instituciones de fondos de pago electrónico para la emisión de fondos de pago electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero, sino que en el mismo acto de su entrega se emitirán los fondos de pago electrónico, salvo los casos previstos en este artículo.

En el evento que la institución de fondos de pago electrónico, sujeto a la autorización de la CNBV a que se refiere el artículo 45 de la presente Ley, convenga con un tercero llevar a cabo la recepción de los recursos referidos por conducto de este, dicha institución deberá emitir los fondos de pago electrónico respectivos en términos de lo previsto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 54 de esta Ley.

Como excepción a lo dispuesto en el segundo párrafo del presente artículo, la institución de fondos de pago electrónico podrá emitir los fondos de pago electrónico en una fecha previa a aquella en que los recursos relativos al Cliente queden a disposición de la propia institución, siempre y cuando la referida entrega de recursos para la emisión de dichos fondos (i) se realice como resultado de servicios de adquirencia o agregación de pagos con medios de disposición, prestados por medio de una red de operaciones con tarjeta, o (ii) los recursos correspondientes sean objeto de operaciones con instituciones ubicadas fuera del territorio nacional que realicen operaciones similares a las instituciones de fondos de pago electrónico. Las instituciones de fondos de pago electrónico, en la realización de las operaciones indicadas en este párrafo, deberán emitir los fondos de pago electrónico correspondientes a más tardar en la fecha en que los recursos respectivos queden a su disposición.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, la institución de fondos de pago electrónico deberá tener a su disposición los fondos referidos a más tardar al quinto día hábil posterior a aquel en que emita los fondos de pago electrónico respectivos.

La institución de fondos de pago electrónico deberá estar en posibilidad de reembolsar al Cliente respectivo, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional o, en su caso, activos virtuales equivalentes al valor de los fondos de pago electrónico emitidos de que dicho Cliente disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución y sujeto a los términos del contrato con el Cliente.

El Cliente de las instituciones de fondos de pago electrónico deberá designar beneficiarios y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

En caso de fallecimiento del Cliente, la institución de fondo de pago electrónico entregará el importe correspondiente a los fondos de pago electrónico a quienes el propio Cliente hubiese designado como beneficiarios, expresamente y por escrito, en el porcentaje estipulado para cada uno de ellos.

Si no se hubiesen designado beneficiarios, el importe correspondiente a los fondos de pago electrónico deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.”

Artículo 45.- “Las ITF únicamente recibirán recursos de sus Clientes 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, las ITF estarán obligadas a entregar los recursos a sus Clientes mediante abonos o transferencias a las respectivas cuentas que estos mantengan abiertas en Entidades Financieras y que designen para tal efecto. Como excepción a lo anterior, la CNBV podrá autorizar a las ITF recibir o entregar cantidades de dinero en efectivo a los Clientes, 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 esta Ley en los casos y con los límites que establezca mediante disposiciones de carácter general.”

III. Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

Artículo 6.- “Los Contratos de Adhesión deben contener:

I. La descripción detallada de la operación, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes;

II. Los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma que utiliza la Institución de Tecnología Financiera para soportar sus operaciones o el nombre y el lugar donde podrán consultarse;

III. La denominación social, domicilio y la dirección en Internet de la Institución de Tecnología Financiera;

IV. El nombre completo del Usuario, mismo que podrá recabarse a través del uso de formularios previstos en la Plataforma;

V. Las Comisiones, de acuerdo con lo siguiente:

a. El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrá incluirse en la carátula prevista en el artículo 7 de las presentes Disposiciones.

VI. La vigencia, modificaciones y terminación:

a. El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión, cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas;

b. Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia;

c. La descripción de los requisitos y procedimientos para la terminación de las operaciones, debiendo observarse lo dispuesto por la Sección VI del presente Capítulo, y

d. El número vigente y completo de inscripción en el RECA, así como la fecha y hora de celebración o de firma.

VII. Los servicios de atención al Usuario:

a. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, así como los lugares y medios pactados para realizarlas;

b. La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones y reclamaciones, incluido el establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuando sea aplicable;

c. Los datos de contacto de la UNE, incluidos correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones y, en su caso número telefónico;

d. Indicar el lugar donde podrán consultarse las cuentas que la Institución de Tecnología Financiera mantenga activas en redes sociales de Internet, en caso de contar con las mismas;

e. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Instituciones de Tecnología Financiera cualquier cambio en dichos datos, y

f. Señalar los medios de comunicación oficial entre la Institución de Tecnología Financiera y el Usuario, en caso de fallas en su plataforma, actualización de datos y avisos de movimientos inusuales.

VIII. Las indicaciones, en el texto del contrato, respecto a lo siguiente:

a. La entrega electrónica a través del medio pactado o la puesta a disposición en la Plataforma, de un ejemplar del Contrato de Adhesión celebrado, acompañado de todos sus anexos al momento de la celebración de la operación;

b. La carátula a que se refiere el artículo 6 de las presentes Disposiciones, la cual forma parte integrante del Contrato de Adhesión;

c. La obligación de la Institución de Tecnología Financiera de validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos de manera digital por parte del Usuario, y

d. Que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuarios que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Institución de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las Institución de Tecnología Financiera o por algún Usuario frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

Las Instituciones de Tecnología Financiera se abstendrán de incluir Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, en términos de las disposiciones aplicables que para el efecto emita la CONDUSEF."

IV. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 50 Bis.- "Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;

III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y

V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

En el caso de que las Instituciones Financieras no tengan sucursales u oficinas de atención al público no les serán aplicables las obligaciones previstas en la fracción II del párrafo primero y el párrafo tercero de este artículo. Dichas Instituciones Financieras solamente deberán señalar los datos de contacto de su Unidad Especializada en un lugar visible y de fácil acceso al público general en el medio electrónico que utilicen para ofrecer sus servicios.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.”

Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Pocketgroup

Última actualización: 6 de mayo de 2025.

Los siguientes Términos y Condiciones de uso, constituyen parte del contenido del Contrato de Adhesión que regula la relación jurídica entre Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, identificado por su nombre comercial "Pocketgroup" y usted, en lo sucesivo designado como el "Cliente", quien de manera conjunta con Poketgroup, se identifican como las "Partes", siendo aplicables por el simple hecho de darse de alta como Cliente de cualquiera de los Servicios que ofrece Poketgroup; por lo que su aceptación (por cualquiera que sea en el medio en que se realice) deberá someterse a estos Términos y Condiciones de uso, siendo una manifestación expresa de su voluntad, plena y sin reservas.

Declaraciones

Pocketgroup Technologies, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico ("Poketgroup"), se encuentra debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con domicilio en Av. de los Insurgentes Sur 1457 Piso 23, Insurgentes Mixcoac, Benito Juárez, C.P. 03920, Ciudad de México, México, es una Institución de Tecnología Financiera ("Fintech"), autorizada, regulada y supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("CNBV"), el Banco de México ("BANXICO") y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("CONDUSEF"), de conformidad con la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. Se hace de su conocimiento que 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 Poketgroup o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por Poketgroup o por algún Cliente de este frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

Poketgroup está legalmente facultada para llevar a cabo la explotación comercial de su aplicación y su plataforma web para teléfonos inteligentes, cuya función es realizar pagos entre personas que se harán a través o mediante el uso del wallet que para tal efecto se habilita a usted como Cliente, con cargo a una tarjeta de débito, sin necesidad de entregar el plástico.

A su vez, 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 que se señalan en la página de internet [http:// swap.mx](http://swap.mx) o a través de la Aplicación (según se define más adelante), y que toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione como parte de su identificación como parte de la obtención de los Servicios, es verdadera, completa y correcta, permaneciendo obligada a indemnizar y sacar en paz y a salvo a Poketgroup de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción ocasionada por alguna omisión o falsedad de dicha información.

Por virtud de estos Términos y Condiciones, Poketgroup prestará al Cliente los Servicios que ofrece de conformidad con las siguientes:

Definiciones

Las Partes convienen que para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que a continuación se indican con letra inicial mayúscula, sea en singular o en plural, tendrán los significados que para cada uno de ellos se establece en esta sección:

- **Aplicación:** a la aplicación de Poketgroup para teléfonos inteligentes disponible en iOS, Android y/o Huawei por medio de la cual el Cliente hace uso de los Servicios. También deberán considerarse, los puntos de acceso en aplicaciones de terceros a través de los cuales se promociona y se permite la integración al ambiente de Poketgroup para algunos de los Servicios.
- **Carátula:** el documento que forma parte del Contrato de Adhesión, que Poketgroup pone a disposición del Cliente a través de correo electrónico y que contiene las principales características de la operación que el Cliente celebra al amparo del Contrato de Adhesión.
- **Canales de Instrucción:** los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de Poketgroup y que, a través de ellos, la institución de fondos de pago electrónico permite al Cliente realizar Operaciones.
- **Contrato de Adhesión:** el Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico, el cual contempla los términos y condiciones para el uso de la cuenta, registrado ante la Condusef en la página de internet siguiente: https://phpapps.condusef.gob.mx/reca/_index.php#index.
- **Cuenta:** a aquella cuenta de Fondos de Pago Electrónico que Pocketgroup abra a nombre del Cliente, en la que, entre otros, realiza los registros de (1) los abonos correspondientes a: (i) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico que Pocketgroup emita a favor del Cliente, contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, así como (2) los cargos que correspondan por: (i) la disposición de dichos Fondos de Pago Electrónico, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico.
- **Días Hábles:** a los días en que las instituciones de crédito no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- **Factores de Autenticación:** son los mecanismos para verificar la identidad del Cliente y que le permitirá realizar Operaciones dentro de la Plataforma.
- **Fondos:** aquellos fondos emitidos, administrados, redimidos y transmitidos, que estén contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales que, al efecto lleve Pocketgroup y que: (i) queden referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional; (ii) correspondan a una obligación de pago a cargo de su emisor, por la misma cantidad de dinero a que se refiere el inciso (i) inmediato anterior, (iii) sean emitidos contra la recepción de la cantidad de dinero a que se refiere el inciso (i) anterior, con el propósito de abonar, transferir o retirar dichos Fondos de Pago Electrónico, total o parcialmente, mediante la instrucción que, para esos efectos, dé el respectivo tenedor de los Fondos de Pago Electrónico, y (iv) sean aceptados por un tercero como recepción de la cantidad de dinero.

● **Horario de Atención a Clientes:** la Aplicación estará disponible para operar las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Lo anterior, es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones conforme a la normativa aplicable al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) emitida por el Banxico. Adicionalmente, nuestro horario de asistencia personalizada mediante el chat o bien los correos hola@swapme.mx y soporte@swapme.mx, de Lunes a Viernes de 9:00am a 22:00pm y Sábados de 9:00am a 18:00pm.

● **Infraestructura Tecnológica:** la infraestructura de cómputo, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos, bases de datos, software y aplicaciones que utiliza Pocketgroup para soportar sus operaciones.

● **Instrucción:** serán las órdenes o información generada, enviada o comunicada por el Cliente a Pocketgroup a través de la Plataforma a fin de que se realicen las Operaciones.

● **Clip Cuenta:** la cuenta de fondos de pago electrónico que el Cliente apertura con Pocketgroup en términos del Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones.

● **Operaciones:** son todas aquellas transacciones que el Cliente podrá ordenar, autorizar, tramitar y/o ejecutar a través de la Aplicación por medio de Instrucciones, de conformidad con lo previsto en el Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones. El Cliente únicamente podrá realizar las Operaciones que se encuentren autorizadas para la Cuenta que tenga abierta con Pocketgroup.

● **Plataforma:** significa la página web oficial de Pocketgroup y/o cualquier otro método electrónico o de software de Pocketgroup, distinto a la Aplicación, incluyendo los puntos de acceso en aplicaciones de terceros a través de los cuales se promociona y se permite la integración al ambiente de Pocketgroup para algunos de los Servicios.

● **Servicios:** significa cualquier producto o servicio ofrecido por Pocketgroup, disponible al Cliente mediante la firma del Contrato de Adhesión.

● **Tarjeta:** al medio de disposición de los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una Transferencia de Fondos o una Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

● **Términos y Condiciones:** los presentes términos y condiciones de uso de la Aplicación y los Canales de Instrucción.

● **Transferencia de Fondos:** a aquella operación realizada entre Pocketgroup y otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera, conforme a la cual Pocketgroup realiza: (i) el abono en la Cuenta por la cantidad equivalente de dinero a la indicada en la orden respectiva que reciba, derivada del cargo que esa otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o entidad haga en la Cuenta correspondiente, o bien (ii) el cargo en la Cuenta equivalente a aquella cantidad de dinero que el Cliente haya indicado en la orden que emita para que, una vez realizada la redención de los referidos fondos de pago electrónico, dicha cantidad se acredite a favor de la otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.

- **Transferencia de Fondos de Pago Electrónico:** a aquella operación realizada por Pocketgroup, previa instrucción del Cliente de conformidad con el Contrato de Adhesión, de acuerdo con la cual Pocketgroup abona una cantidad determinada de fondos de pago electrónico en la Cuenta del Cliente, derivado del cargo por la referida cantidad de la cuenta de otro cliente de Pocketgroup, o viceversa.

- **UNE:** Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Pocketgroup que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones de los Clientes.

Primera. Aplicación Pocketgroup

Pocketgroup proporciona al Cliente el derecho a utilizar desde un teléfono inteligente y para su uso personal, la Aplicación mediante la cual se facilita el acceso a los Servicios, de conformidad con el Contrato de Adhesión, incluyendo la realización de transferencias de recursos a su cuenta de fondos de pago electrónicos, o bien la disposición de dichos recursos a los comercios autorizados para tales efectos y/o a clientes de Pocketgroup.

La Aplicación es una herramienta de conectividad activada y autorizada por el Cliente para facilitar el mecanismo de uso de los medios de disposición de la Clip Cuenta. El Agregador (según es definido en el Contrato de Adhesión), será el encargado de procesar la solicitud de autorización de todos y cada uno de los pagos, por lo que el uso de la Aplicación no implica la prestación de alguno de los servicios exclusivos a los participantes en la Red de Pagos con Tarjeta.

El Cliente reconoce y acepta que el uso de la Aplicación de Pocketgroup no sustituye, reemplaza y/o modifica la relación contractual entre el Cliente y el emisor de las tarjetas bancarias, los comercios y los demás participantes en la Red de Pagos con Tarjeta.

Segunda. Alta del Cliente

Para el alta del Cliente en la Aplicación, el Cliente deberá aceptar estos Términos y Condiciones, debiendo proporcionar para tales efectos la información que le sea solicitada de manera completa y veraz, siendo responsabilidad del Cliente mantener dicha información permanentemente actualizada. Una vez registrado, y habiendo aceptado el Contrato de Adhesión, estos Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad, se le generará al Cliente una cuenta individual, única e intransferible (la Clip Cuenta).

Una vez abierta la cuenta individual antes referida, Pocketgroup deberá registrar y transferir a dicha cuenta individual, los montos recibidos a través de la Cuenta Concentradora (según se define en el Contrato de Adhesión), los abonos correspondientes a la emisión de fondos de pago electrónico del Cliente, así como los cargos por las disposiciones de dichos fondos.

Tercera. Tarjetas

Adicionalmente y a solicitud expresa del Cliente, Pocketgroup enviará una Tarjeta (según se define en el Contrato de Adhesión) como medio de disposición para que el Cliente pueda realizar cargos a su Clip Cuenta mediante pagos a establecimientos que acepten dicha Tarjeta.

Pocketgroup pone a disposición del Cliente el uso de la Aplicación con el propósito de evitar que el Cliente entregue o utilice el plástico de otras entidades, por lo que Pocketgroup en ningún momento

será responsable del mal uso que se le pueda dar a las tarjetas, a la Aplicación o a los Servicios, cualquiera que sea el motivo.

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 y/o transaccionados en la Plataforma, provienen en todo momento de fuentes lícitas y serán utilizados para actividades lícitas en todo momento, a sabiendas de que en caso contrario, Pocketgroup 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 Pocketgroup de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicho incumplimiento le provoque.

Cuarta. Servicios Pocketgroup

Los Servicios que ofrece Pocketgroup son:

1. Una aplicación para dispositivos móviles que permite a nuestros Clientes realizar transferencias y pagos a terceros (sólo con recursos provenientes de entidades financieras nacionales). Estas transferencias se realizan de manera inmediata (disponible 24/7), y la persona que recibe el pago no tiene que tener la Aplicación. La persona que recibe el pago puede realizar un depósito a su cuenta bancaria inmediatamente y también disponible 24/7.
2. Para el uso de sus fondos de pago electrónico en comercios (físicos o en línea), el Cliente podrá solicitar una Tarjeta, sujetándose a lo establecido en la Cláusula Tercera de estos Términos y Condiciones.
3. Pocketgroup podrá habilitar dentro de la Aplicación, el vínculo para ser redirigido a la Aplicación de Clip teniendo la posibilidad de realizar diferentes pagos de servicios como electricidad, agua, luz, telefonía, compra de tiempo aire, entre otros, los cuales son ofrecidos por diversas compañías terceras de conformidad con los términos y condiciones de Clip que pueden ser consultados en la siguiente liga <https://www.clip.mx/term/tyc-pago-servicios-clip>. El Cliente acepta que no recibirá cualquier beneficio que Clip otorgue a los comercios con terminal punto de venta, que a su vez ofrezcan el pago de Servicios o Venta de Tiempo Aire, dado que el Cliente es Usuario y beneficiario de dicho servicio mediante pago por tarjeta y/o cuenta digital, de conformidad con los términos y condiciones antes referidos. El Cliente acepta y reconoce que Pocketgroup no realiza el pago a dichos terceros, liberándolo de cualquier responsabilidad y/o reclamación. Adicionalmente, Pocketgroup podrá realizar la reducción de los montos correspondientes a las transacciones directamente de la Clip Cuenta para ser entregado a Clip a efecto de solventar el pago del servicio. De igual forma, el Cliente manifiesta en este acto que no procederán cancelaciones en caso de que el Cliente realice un pago de forma errónea o por alguna razón independiente.

Pocketgroup se encontrará facultado en todo momento para bloquear las transacciones del Cliente relacionadas con cualquiera de los servicios antes referidos, en caso de que detecte o se tenga sospecha de que el Cliente realiza o promueve actividades ilícitas o lleva a cabo transacciones relacionadas a éstas.

Quina. Límites y Modificaciones de Cuenta

Pocketgroup podrá establecer los límites de saldo en el Monedero Pocketgroup que considere pertinentes pudiendo aumentar y disminuir los mismos, a su entera discreción, en cumplimiento con las leyes aplicables, y haciendo siempre referencia al tipo de nivel que se trate. A continuación los niveles de cuenta con los que opera Pocketgroup:

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Límite mensual	Límite mensual	Límite mensual
750 UDIS	3,000 UDIS	Ilimitado

Para más información el Cliente consultar periódicamente nuestra tabla de niveles y límites en <http://swap.mx>, así como las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones para tales efectos. El Cliente podrá solicitar el incremento de nivel de cuenta, siempre y cuando cumpla con la documentación requerida por Pocketgroup.

Sexta. Contraseña y Datos Biométricos

Al darse de alta, el Cliente creará una palabra de acceso o código alfanumérico de conformidad con los estándares establecidos por Pocketgroup. El Cliente en este acto otorga su consentimiento expreso para que la Aplicación implemente la identificación biométrica del Cliente mediante reconocimiento facial y/o huella dactilar, que únicamente podrá utilizarse si el dispositivo de acceso que el Cliente utilice, cuenta con dicha tecnología y con las condiciones de calidad aceptables por Pocketgroup (los "Datos Biométricos" y de manera conjunta con la palabra o código de acceso, la "Contraseña"), pudiendo utilizar ambos métodos como factores de autenticación dentro de la Plataforma. En caso de no utilizar la Contraseña, Pocketgroup no estará obligado a dar acceso a la Plataforma o procesar solicitudes de operaciones.

La Contraseña será del conocimiento exclusivo del Cliente y será su responsabilidad mantener la confidencialidad de la misma. En ningún caso Pocketgroup será responsable del mal uso de la Contraseña que pueda realizar el propio Cliente o un tercero que hubiese obtenido acceso mediante pharming, phishing u otro tipo de ingeniería social.

Pocketgroup podrá establecer o modificar en cualquier tiempo las políticas y mecanismos para incrementar el nivel de seguridad de la Contraseña, mediante simple notificación dada a conocer al Cliente a través de la página de internet <http://swap.mx> a través de la Aplicación, o mediante correo electrónico al Cliente. Asimismo, Pocketgroup actualmente establece los mecanismos para que la huella digital del Cliente sea utilizada como medio de autorización de sus transacciones.

La implementación de los Datos Biométricos como uno de los factores de autenticación determinados por Pocketgroup no es obligatoria en el entendido que ciertos teléfonos móviles no tienen esa funcionalidad; sin embargo, Pocketgroup hace del conocimiento al Cliente que dicha función permite al Cliente contar con las funciones tecnológicas óptimas.

Séptima. Uso de la Aplicación

Pocketgroup, a través de la página de internet <http://swap.mx> o a través de la Aplicación dará a conocer al Cliente las modalidades, características y formas de operación de cada uno de los Servicios que ofrece, quedando facultado para modificarlos, limitarlos o ampliarlos, de tiempo en tiempo.

Al realizarse una transacción exitosa dentro de la Aplicación se genera un ticket que aparece al terminar la transacción y que está disponible en la sección denominada Historial de la Aplicación. Así mismo al recibir y enviar fondos de la Cuenta, se envía un correo electrónico con la información de la transacción, monto y fecha, al correo electrónico que el Cliente tiene registrado en la Plataforma.

Asimismo, en caso de que el Cliente reciba un depósito, recibirá una notificación push de la Aplicación, esto está limitado a que el Cliente haya concedido permisos para autorizar notificaciones de este tipo.

Octava. Uso de la Página Web

El uso de la página de internet <http://swap.mx> y el de la Aplicación, así como comunicación para atención al cliente, es responsabilidad exclusiva del Cliente, quien podrá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en dicha página de internet y Aplicación 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 ni tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Cliente el aprovechamiento de la página de internet <http://swap.mx>, o el de la Aplicación, o el de los Servicios.

Novena. Comisiones

Pocketgroup no cobra al Cliente comisión alguna, incluyendo por la apertura, administración, reclamación improcedente, transferencia electrónica, ni por la reposición de Tarjeta por robo o extravío.

Para más información consultar periódicamente nuestra tabla de niveles y límites en <http://swap.mx> en la sección FAQ's, subsección Límites de Operación.

Décima. Modificaciones

Pocketgroup tendrá el derecho de modificar en cualquier tiempo los presentes Términos y Condiciones a través de la página de internet <http://swap.mx> o a través de la Aplicación, donde el Cliente podrá y deberá consultar de tiempo en tiempo la vigencia de éstos.

Décima Primera. Reclamaciones de Operaciones, Robo o Extravío

Para la atención de Pocketgroup a cualquier reporte de incidencias, reclamaciones de operaciones, robo o extravío de su información de identificación y autenticación, así como el robo o extravío de tarjeta, el Cliente deberá enviar un correo electrónico al correo hola@swpame.mx o soporte@swapme.mx o vía chat a nuestro equipo de soporte ya sea desde la app o desde nuestra página de internet, previamente autenticados. La reclamación se registra en las bases de datos que para tal efecto lleva el área de soporte.

Décima Segunda. Cargos no Reconocidos

El Cliente reconoce y acepta que, una vez transmitida su instrucción para realizar los pagos y transferencias descritos en estos Términos y Condiciones, no puede ser cancelada, salvo que la operación no la haya efectuado el Cliente y envíe un aviso de reclamación por cargos no reconocidos a Pocketgroup de conformidad con el Contrato de Adhesión.

Pocketgroup no estará obligada a realizar el abono especificado en el párrafo anterior, cuando se 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.

Décima Tercera. Restricción y Suspensión de Acceso

Pocketgroup tendrá el derecho a negar, restringir o condicionar al Cliente el acceso a los Servicios, 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 previstas en estos Términos y Condiciones o por hacer mal uso de la Aplicación o contravenga las leyes aplicables.

Pocketgroup se reserva el derecho a bloquear el acceso a la Plataforma, y por ende a la Clip Cuenta en los siguientes casos: (i) por actividad sospechosa, como inicio de sesión en múltiples dispositivos o dispositivos en los que anteriormente ya se había iniciado sesión con alguna Clip Cuenta diferente de la que se intenta iniciar sesión; (ii) por la creación de una cuenta cuyo CURP haya sido registrado por otro cliente; (iii) por la creación de múltiples cuentas; (iv) por manipulación y/o presentación de documentos falsos o apócrifos a Pocketgroup; (v) por detección de robo de identidad; (vi) por instrucción u orden de autoridad competente; (vii) en caso que el Cliente se encuentre dentro de la lista de personas bloqueadas; (viii) por la detección de operaciones o posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita; y (ix) si el Cliente no hace uso de la página web, Aplicación y/o datos de contacto y soporte atentando 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 acepta que en cualquiera de los casos previamente señalados, Pocketgroup podrá bloquear su Clip Cuenta sin previa notificación. Pocketgroup se obliga a notificar el bloqueo de la Cuenta dentro de los 2 (dos) Días Hábiles siguientes por medio de la Aplicación y al correo electrónico del Cliente que tenga registrado.

Décima Cuarta. Conectividad

Los Servicios de Pocketgroup estarán disponibles en todas las áreas geográficas dentro del territorio mexicano, sin embargo el Cliente por falta de conectividad puede tener problemas al querer ingresar a los Servicios, por lo que el Cliente acepta y reconoce que Pocketgroup, puede no garantizar la disponibilidad y continuidad de la operación de la página de internet <http://swap.mx>, de la Aplicación o de la prestación de los Servicios, por el medio de acceso que utilice el Cliente, incluyendo la telefonía móvil.

Pocketgroup no será responsable por daño o pérdida alguna de cualquier naturaleza que pueda ser causado debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación de la página de internet <http://swap.mx>, de la Aplicación, o de la falta de prestación de los Servicios, incluyendo daños o pérdidas causados al Cliente por virus informáticos, debido a la problemática de su conectividad. Ante alguna falla de conectividad por contingencias operativas en cualquiera de los canales de instrucción al

público con duración mayor a 30 (treinta) minutos, Pocketgroup deberá notificarlo al Cliente mediante la Aplicación y poner a disposición del Cliente la información relacionada con dicha contingencia, mediante correo electrónico en un plazo máximo de 60 (sesenta) minutos contados a partir de la materialización del evento.

Décima Quinta. Responsabilidades de las partes

El Cliente reconoce y acepta que Pocketgroup, provee los Servicios de emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, a través de la aplicación Pocketgroup, interfaces y de su página de internet <http://swap.mx>

El Cliente reconoce y acepta que por medio de los presentes Términos y Condiciones, Pocketgroup otorga al Cliente una licencia no exclusiva para utilizar la Aplicación, única y exclusivamente, para efectos de recibir la prestación de los Servicios que éste ofrece de conformidad con el Contrato de Adhesión, por lo que Pocketgroup se deslinda de cualquier responsabilidad que derive de la relación entre el Cliente y los Participantes en la Red de Pagos con Tarjeta, incluyendo a las instituciones emisoras de las Tarjetas.

El Cliente reconoce y acepta que Pocketgroup al proveer la Aplicación, es ajeno a las relaciones comerciales entre el Cliente y el comercio, así como entre el Cliente y el emisor de las tarjetas, incluyendo las relaciones jurídicas entre cualquiera de los Participantes en la Red de Pagos con Tarjeta, por lo que Pocketgroup, en ningún caso, será responsable de la legalidad, calidad o falta de entrega de los bienes y servicios que en su caso adquiera el Cliente, o por los cobros o rechazos de cargos que efectúe el emisor de las tarjetas.

El Cliente exime de responsabilidad a Pocketgroup por cualquier situación que pudiera afectar a las instituciones o entidades financieras y/o a los Participantes en la Red de Pagos con Tarjeta, por situaciones políticas o económicas que pudieran presentarse en el país, y que sean ajenas a Pocketgroup.

Los Clientes no podrán imputar responsabilidad alguna a Pocketgroup, sus empresas controladoras y/o controladas, ni exigir el reintegro, devolución, daños o perjuicios, en virtud de situaciones iguales o similares, ni por órdenes de pago no procesadas por el sistema o rechazadas, cuentas suspendidas o canceladas. El Cliente libera a Pocketgroup, a sus accionistas, empleados, agentes y asesores, de toda responsabilidad derivada de casos fortuitos o de fuerza mayor. Así como de cualquier pérdida o daño sufrido por cualquier Cliente o Comercio, que no haya podido ser previsible por Pocketgroup.

Pocketgroup reconoce y acepta que deberá avisar oportunamente al Cliente: (i) los cambios en éstos Términos y Condiciones; (ii) cada transacción realizada por el Cliente en la Aplicación; (iii) cuando se modifiquen factores de autenticación; y (iv) responder oportunamente cualquier tipo de solicitudes del Cliente a través de soporte al Cliente de Pocketgroup

Décima Sexta. Datos Personales

Pocketgroup, de conformidad con la obligación establecida en la normatividad relativa al tratamiento de datos personales, comunica al Cliente que la información personal del Cliente que reciba Pocketgroup a través de la página de internet <http://swap.mx>, o a través de la Aplicación, será utilizada con objeto de que esté en posibilidad de prestar los Servicios, y en su caso, para enviarle información

promocional respecto de los Servicios, sus empresas afiliadas o matrices, y/o de los comercios en donde acepten la Tarjeta Pocketgroup.

El Cliente podrá ejercer sus Derechos ARCO conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad de Pocketgroup que se incluye en la página de internet de <http://swap.mx>. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Cliente acepta a su vez el Aviso de Privacidad, mismo que se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase.

AVISO DE PRIVACIDAD POCKETGROUP

PocketGroup Technologies, Sociedad Anónima de Capital Variable, Institución de Fondos de Pago Electrónico ("Pocketgroup") con domicilio en Av. de los Insurgentes Sur 1457 Piso 23, Insurgentes Mixcoac, Benito Juárez, C.P. 03920 Ciudad de México, México, es responsable de recabar tus Datos Personales durante el uso de los servicios de Pocketgroup, así como garantizar tu derecho como Titular a la autodeterminación informativa.

Sabemos que para ti es importante saber qué Datos Personales usamos y cómo los utilizamos. Este Aviso de Privacidad describe la manera en que Pocketgroup, al ser responsable del uso, manejo y confidencialidad de los Datos Personales proporcionados por nuestros Clientes, empleados y terceros o proveedores (cualquiera de ellos, el "Titular"); recopila, mantiene, utiliza, almacena y divulga su información.

Tratándose de nuestros Clientes, de conformidad con el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, así como los demás correlativos, las Instituciones de Tecnología Financiera ("ITF"), como lo es Pocketgroup, deberán observar medidas para el adecuado conocimiento de sus Clientes, debiendo considerar sus antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las zonas geográficas en que operen.

Hemos puesto a tu disposición este Aviso de Privacidad tanto en nuestra página de internet **<http://swap.mx>** como en nuestras aplicaciones móviles. Te invitamos también a que nos escribas un correo electrónico a **privacidad@swapme.mx** en caso de tener cualquier duda o pregunta relacionada al uso y tratamiento de tus Datos Personales. Nuestra meta es proveer un servicio excepcional.

Datos del Responsable

El responsable del tratamiento de los Datos Personales es la persona moral denominada POCKETGROUP TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (Pocketgroup), con domicilio en Av. de los Insurgentes Sur 1457 Piso 23, Insurgentes Mixcoac, Benito Juárez, C.P. 03920 Ciudad de México, México, entidad que se compromete a respetar lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, así como las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley"), su Reglamento y disposiciones aplicables.

¿Qué datos personales recopilamos?

Pocketgroup obtiene tu información cuando visitas nuestra página de internet o cualquiera de nuestras aplicaciones móviles al momento de crear una cuenta. También obtenemos información de tu correo electrónico, llenados de formatos, llamadas telefónicas, grabaciones de audio, imágenes o videos, dirección de IP e información estándar de ingresos en línea, como tu tipo de buscador y las páginas web que has visitado dentro de nuestra página de internet. Podemos también obtener cierta información de geolocalización. Si no estás de acuerdo con que podamos recopilar dicha información, no podrás hacer uso de nuestros servicios ya que, sin dicha información, no podría funcionar de forma adecuada nuestro servicio.

¿Qué datos recabamos de nuestros Clientes al abrir una cuenta en Pocketgroup?

De acuerdo con la política de conocimiento del Cliente ("KYC") de Pocketgroup, así como a lo establecido en las disposiciones de carácter general aplicables a las actividades y operación de Pocketgroup como Institución de Fondos de Pago Electrónico, recabamos datos de nuestros Clientes, incluyendo los datos referentes al acceso y/o uso derivado del desarrollo habitual de los servicios de Pocketgroup. A continuación, los datos personales que se recaban:

Datos Personales:

- Información de Identificación: Tu nombre, CURP, domicilio, correo electrónico y fecha de nacimiento.
- Información para Autenticarte: Correo, contraseña y otros datos de validación con los que comprobamos que eres tú realizando las transacciones.
- Información de la Cuenta: Número de teléfono de tu móvil/celular y máquina ("dispositivo"), número de credencial de elector o de la identificación oficial recabada.
- Información del teléfono inteligente: Podemos también obtener información tuya: (a) a través de tu dispositivo móvil, máquina o número de identificación del dispositivo móvil, geolocalización, zona horaria, preferencia de idioma, tipo de buscador web, y dirección de IP, y (b) de terceros para propósitos de procesamiento de transacciones, verificación de identidad, detección y prevención de fraudes, y otros propósitos similares. Para propósitos de prevención de fraudes, podemos también vincular el número de identificación de tu máquina (dispositivo) con las (los) máquinas (dispositivos) de otros Clientes que usen la(s) misma(s) tarjeta(s) que tú.
- Información Financiera: Tu número de cuenta bancaria, de "routing" y de tarjetas de débito asociadas con tu cuenta de Pocketgroup. Pocketgroup no compartirá tu información financiera con plataformas de redes sociales terceras.
- Información de Contacto: Toda la información que nos proporcionas para poder marcarte y/o escribirte.

Datos Personales Sensible:

- Geolocalización: recuerda que, por instrucciones de Ley, debemos marcar la geolocalización de todas las operaciones que realizan nuestros Clientes.
- Biométricos: para verificar tu identidad,, podremos solicitar, recopilar y/o tratar datos de carácter biométrico (tales como reconocimiento facial).

En Pocketgroup podremos requerir que nos proporciones datos personales adicionales u obtener la información de manera indirecta a través de fuentes de acceso público y de otras fuentes disponibles para poder verificar tu identidad, dirección de domicilio o alguna otra información de identificación en cumplimiento a las disposiciones legales.

Cuando uses nuestros servicios, estaremos recopilando información acerca de las transacciones de tus cuentas bancarias, y podremos recopilar información acerca de tu computadora u otros dispositivos de acceso con propósitos de prevención de fraudes y similares. En caso de que nos proporciones cualquier tipo de datos personales relacionados con otra persona, en lo que respecta al presente aviso de privacidad, entenderemos que has obtenido el consentimiento previo correspondiente de dicha persona para ello.

En términos de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley, el Titular otorga su consentimiento expreso para que Pocketgroup someta a Tratamiento sus Datos Personales, incluyendo aquellos de carácter financiero y patrimonial, así como aquellos de carácter sensible.

¿Qué pasa si soy un empleado o apliqué para trabajar en Pocketgroup?

Toma en consideración que, si eres un empleado, o incluso si nos contactas para aplicar a una de nuestras posiciones, podemos llegar a recabar cualquier de los siguientes:

Datos Personales:

- Datos de identificación
- Datos de autenticación
- Datos de contacto
- Datos académicos
- Datos laborales
- Datos financieros y patrimoniales

Datos Personales Sensibles:

- Por el momento no los recabamos y/o guardamos, pero si esto llega a cambiar, ¡te avisaremos!

¿Qué pasa si soy un proveedor de Pocketgroup?

Toma en consideración que para nuestros proveedores podemos llegar a recabar cualquier de los siguientes:

Datos Personales:

- Datos de identificación
- Datos de autenticación
- Datos de contacto
- Datos financieros y patrimoniales
- Datos legales

Datos Personales Sensibles:

- Por el momento no los recabamos y/o guardamos, pero si esto llega a cambiar, ¡te avisaremos!

En términos de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley, el Titular otorga su consentimiento expreso para que Pocketgroup someta a Tratamiento sus Datos Personales, incluyendo aquellos de carácter financiero y patrimonial, así como aquellos de carácter sensible.

Uso de Cookies

Cuando ingreses a nuestra página web <http://swap.mx> tanto nosotros como empresas que contratemos para darle seguimiento o mantenimiento a nuestra página web, podremos colocar pequeños archivos de datos llamados "cookies" en tu computadora.

Por ejemplo, enviaremos una "sesión cookie" a tu computadora cada vez que se conecte a tu cuenta de Pocketgroup. Este tipo de cookie nos ayudará a reconocer si estás visitando varias páginas de nuestro sitio durante la misma sesión, por lo que no tendremos que pedirte tu contraseña en cada página.

Como Cliente, estás en completa libertad de rechazar nuestras cookies si tu navegador te permite hacerlo, pero puede interferir con el uso de nuestra página de internet o aplicaciones móviles.

¿Cómo protegemos y almacenamos tus Datos Personales?

Pocketgroup se compromete a la celebración de actos jurídicos, la adopción de políticas de privacidad, de protección de Datos Personales y de seguridad de la información exigibles al interior de su organización, así como a implementar medidas de seguridad de carácter tecnológico, físico y administrativo, para dar cumplimiento con lo establecido en este Aviso de Privacidad.

Almacenamos y procesamos tus datos personales a través de servidores de terceros ubicados en centros de datos seguros en Estados Unidos de América, esta información está protegida por medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimiento que cumplen con las regulaciones federales y estatales aplicables. También utilizamos protecciones informáticas como "firewalls" y cifrado de datos.

Pocketgroup almacena la información personal del Titular en bases de datos con acceso limitado que se encuentran en instalaciones controladas con mecanismos de seguridad. Tenemos estrictos controles de acceso físico a nuestra oficina y archivos, y autorizamos el acceso a Datos Personales únicamente a los empleados que la necesitan para cumplir con sus responsabilidades. Pocketgroup se compromete a que la información proporcionada por el Titular sea considerada y tratada con carácter confidencial.

Hacemos un esfuerzo importante para garantizar la seguridad en nuestros sistemas. A pesar de nuestros esfuerzos, no podemos garantizar que tus datos personales sean inaccesibles, revelados, alterados o destruidos por algún fallo de nuestras medidas de seguridad administrativas, o técnicas. Por lo tanto, te sugerimos tomar las precauciones necesarias para proteger tus datos personales, así como no compartir tu contraseña de Pocketgroup con nadie.

¿Cómo usamos tus Datos Personales?

Nuestro objetivo principal al recopilar tus datos personales es poder ofrecerte una experiencia personalizada que sea segura, eficiente y divertida.

Todo dato recabado y resguardado, se realiza con un propósito, sin importar si eres Cliente, empleado, o Proveedor.

Finalidades Primarias para Clientes:

- Autenticar tu identidad como Titular conforme a las Disposiciones legales aplicables a Pocketgroup y políticas de identificación (KYC).
- Dar de alta, así como crear la cuenta del Titular en la aplicación de Pocketgroup.
- Validar la información del Titular.
- Gestionar y validar el upgrade de la Cuenta de Cliente.
- Gestionar y validar las transacciones efectuadas por el Cliente, incluidos los pagos en línea y con la tarjeta Pocketgroup.
- Envío al Titular de un resumen de movimientos diarios, información de transacciones, pagos y estados de cuenta.
- Generar links para que el Titular pueda llevar a cabo transacciones a través de WhatsApp, otros medios de mensajería instantánea o redes sociales.
- Permitir al Titular dar de alta tarjetas adicionales a la tarjeta de Pocketgroup dentro de la aplicación móvil.
- Brindar soporte y atención al Titular, así como realizar modificaciones a su información, en caso de que éste así lo solicite.

Finalidades Secundarias para Clientes:

- Contactar al Titular con el propósito de notificarle actualizaciones del sitio web y la aplicación móvil, informes sobre el Tratamiento y situación de sus Datos Personales, así como de cambios en este Aviso de Privacidad o en los Términos y Condiciones publicados.
- Envío de información publicitaria y/o con fines mercadológicos, de publicidad o cualquier otro similar para el ofrecimiento de los productos y servicios al Cliente, mismo que podrá realizarse por diversos medios como correo electrónico, push notification, mensajería instantánea, entre otros (Opt-In).
- Ofrecer productos o servicios financieros de otras entidades que estén ligados con los ofrecidos al Cliente.
- Realizar el análisis del comportamiento de los distintos Clientes de la aplicación móvil para fines estadísticos y mercadológicos.

Finalidades Primarias para Empleados:

- Autenticar la identidad del Titular y abrir un expediente a su nombre con fines de conservación, identificación, consulta y análisis de la información, así como dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables y posibles requerimientos de autoridades competentes u órganos regulatorios.
- Llevar a cabo y coordinar los trámites y gestiones necesarios de alta, baja, modificaciones e incapacidades ante las instituciones públicas que por ministerio de ley Pocketgroup se encuentre obligada.
- Estructurar y planificar todas aquellas medidas o acciones que le permitan llevar a cabo los proyectos y actividades dentro de Pocketgroup.
- Asignar al Titular las herramientas y recursos de trabajo necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales.
- Coordinar los pagos de salario y prestaciones que correspondan al Titular.
- Evaluar el desempeño y desarrollo del Titular en el ejercicio de sus labores.
- Poner a disposición del Titular la documentación necesaria para ser parte del equipo de colaboradores de Pocketgroup para su debida consulta, comprensión y firma.
- Generación y actualización de organigramas.
- Permitir el ingreso a cualquiera de las instalaciones de Pocketgroup.

Finalidades Secundarias para Empleados:

- Contactar al Titular con el propósito de notificarle sobre el Tratamiento y situación de sus Datos Personales, así como de cambios en este Aviso de Privacidad.
- Envío de información de Pocketgroup, tal como boletines informativos, así como invitaciones a cursos o seminarios.
- Envío de información promocional y publicitaria de Pocketgroup, así como información sobre sus servicios o productos (Opt-In).
- Utilizar los datos personales para fines estadísticos.
- Tomar fotografías y videos para fines de promoción y publicidad de Pocketgroup.

Finalidades Primarias para Prospectos de Empleados:

- Autenticar la identidad del Titular y abrir un expediente de prospecto.
- Realizar una evaluación del perfil del Titular para verificar y validar su coincidencia con las características y especificaciones requeridas para la vacante.

- Realizar una investigación con el objeto de verificar la información proporcionada por el Titular.
- Coordinar agendas a fin de programar y sostener una entrevista para verificar la adecuación del Titular al perfil del puesto vacante.
- Contactar al Titular por cualquier medio, con el fin de dar seguimiento al proceso de contratación.
- Elaboración de dictamen para determinar la viabilidad de un candidato.
- En caso de que el Titular no continúe con el proceso de reclutamiento, se podrá referir a una vacante distinta, o bien, almacenar su información en las bases de datos de Pocketgroup a efecto de contactarlo para futuras vacantes.

Finalidades Secundarias para Prospectos de Empleados:

- Contactar al Titular con el propósito de notificarle sobre el Tratamiento y situación de sus Datos Personales, así como de cambios en este Aviso de Privacidad.
- Envío de información de Pocketgroup, tal como boletines informativos, así como invitaciones a cursos o seminarios.
- Envío de información promocional y publicitaria de Pocketgroup, así como información sobre sus servicios o productos (Opt-In).
- Utilizar los datos personales para fines estadísticos.

Finalidades Primarias para Proveedores:

- Autenticar la identidad del Titular.
- Dar de alta al Titular en los sistemas de Pocketgroup.
- Llevar a cabo la contratación de productos o servicios.
- Elaboración de contratos y documentos relacionados con la relación comercial entre Pocketgroup y el Titular.
- Pago de contraprestaciones y cumplimiento de obligaciones fiscales.
- Envío al Titular de vouchers, información de transacciones, pagos y facturas.
- Elaboración y publicación en página web del padrón de Proveedores incluyendo las operaciones y sus características que se pueden realizar con éstos, así como la información recabada en términos del artículo 52 de 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.

Finalidades Secundarias para Proveedores:

- Contactar al Titular con el propósito de notificarle actualizaciones del sitio web y la aplicación móvil, informes sobre el Tratamiento y situación de sus Datos Personales, así como de cambios en este Aviso de Privacidad.
- Envío de ofertas de productos y servicios de Pocketgroup (Opt-In).

Consentimiento del Titular

Para efectos de lo dispuesto en la Ley y demás legislación aplicable en materia de protección de Datos Personales, el Titular manifiesta:

- a) Que el presente Aviso de Privacidad le ha sido dado a conocer por Pocketgroup.
- b) Haber leído, entendido y acordado los términos expuestos.
- c) Que otorga su consentimiento respecto del tratamiento de sus datos personales.
- d) Que otorga su consentimiento a Pocketgroup para que pueda recolectar sus datos personales

por cualquier medio de contacto, digital o físico.

- e) Que otorga su consentimiento a Pocketgroup para que sus datos personales sean tratados conforme a lo señalado en este Aviso de Privacidad.

El Titular es quien proporciona los datos y de acuerdo a la "Ley", el hecho de que el Titular suba su información por su propia voluntad a nuestra plataforma se considera como el consentimiento expreso para el uso o tratamiento de sus datos personales, financieros o patrimoniales.

¿No estás de acuerdo con nuestra política de privacidad?

En todo momento podrás revocar o limitar tu consentimiento a fin de que dejemos de usar tus datos personales en términos de este Aviso de Privacidad, incluso después de cerrar tu cuenta en Pocketgroup.

Este ejercicio del derecho de revocación podrá hacerse valer mediante un escrito libre que cumpla con la información y anexos mínimos descritos por la Ley y su Reglamento (nombre y domicilio, copia de un documento que acredite tu identidad, descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que buscas ejercer este derecho y descripción de tu solicitud) y que sea enviado a la dirección electrónica **privacidad@swapme.mx**. Para revocar tu consentimiento, ve "¿Cuáles son tus Derechos ARCO?" descritos en este Aviso de Privacidad. El tratamiento de tus datos personales es esencial para poder brindarte los servicios de Pocketgroup; por lo que, revocar tu consentimiento podría implicar que no puedas utilizar los servicios de Pocketgroup y deberás cerrar tu cuenta de Cliente con nosotros, siguiendo las instrucciones de la aplicación Pocketgroup o en la página de internet **<http://swap.mx>**. En este supuesto, si no cierras tu cuenta en un lapso razonable de tiempo, no te preocupes nosotros lo haremos por ti.

¿Cómo compartimos tus datos personales en tu operación con Pocketgroup?

Como Cliente, para procesar tus pagos en Pocketgroup, tenemos que compartir parte de tus datos personales con el tercero o negocio con quien estés transaccionando. Tu información de contacto, fecha de registro, el número de pagos que has recibido y otra información de la operación puede ser proporcionada a otros Clientes de Pocketgroup con los que hubieras intercambiado pagos.

Trabajamos con negocios para que puedas pagarles a través de la plataforma Pocketgroup. De este modo, cuando pagues a un negocio, éste puede compartir información acerca de ti con nosotros, como tu imagen de perfil de Pocketgroup y tu nombre.

Los datos de tu número de tarjeta de débito o número de cuenta bancaria se requieren para llevar a cabo los servicios que Pocketgroup te ofrece y por los cuales aceptaste los Términos y Condiciones. En cualquier caso, nunca revelaremos tu número de tarjeta de débito o número de cuenta bancaria a ninguna persona o negocio, salvo que contemos con tu permiso explícito o si estamos obligados a hacerlo de conformidad con la legislación aplicable o algún mandato judicial.

¿Cómo compartimos tus datos personales con otros terceros?

Pocketgroup no comparte tus datos personales con terceros para fines promocionales o de marketing. Podemos compartir tus datos personales con:

- Empresas subsidiarias, afiliadas y/o controladoras;
- Terceros que trabajan con nosotros para poder prestarte los servicios que ofrecemos o que proporcionan servicios de detección de fraude o servicios similares a nuestro nombre; o

- Terceros con tu consentimiento o instrucción de hacerlo.

Finalmente, en Pocketgroup creemos de buena fe que la divulgación de datos personales es necesaria para evitar daños físicos, pérdidas financieras, tener la capacidad de reportar cualquier sospecha de actividad ilegal, o investigar violaciones a los Términos y Condiciones, por lo que, en ciertos casos como una orden judicial o procedimientos legales similares, podremos divulgar dicha información con las autoridades competentes.

A continuación, te compartimos cómo podemos llegar a compartir tus datos, y los elementos de consideración para hacerlo:

TERCERO RECEPTOR	FINALIDAD	CONSENTIMIENTO
Sociedades del mismo grupo corporativo.	Cumplimiento de las finalidades primarias y secundarias dispuestas en el presente Aviso de Privacidad.	No necesario
Autoridades administrativas y/o judiciales.	Cumplimiento de disposiciones legales.	No necesario
Socios comerciales de Pocketgroup.	Gestión administrativa y funcionamiento operativo.	No necesario
Instituciones de Tecnología Financiera y otras Entidades Financieras	En atención a las Disposiciones de Carácter General Aplicables en Materia de Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, buscar fortalecer las medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal, en términos y únicamente para los fines establecidos en el convenio de intercambio de información, que en su caso celebre Pocketgroup.	No necesario
Sociedades de Información Crediticia.	Cumplimiento de disposiciones legales.	No necesario

Brókeres de las aseguradoras.	Contratar los seguros de vida y de gastos médicos mayores.	No necesario
Sura Asset Management México, S.A. de C.V.	Gestionar la participación de los trabajadores en la caja de ahorro.	No necesario

¿Cómo puedes acceder a cambiar tu Información Personal almacenada por Pocketgroup?

Puedes actualizar tu Información Personal en cualquier momento accediendo a tu cuenta y haciendo clic en la pestaña de “ajustes” y “perfil” a través de alguna de nuestras aplicaciones móviles o poniéndote directamente en contacto con nosotros al correo electrónico **privacidad@swapme.mx**.

¿Cuáles son tus Derechos ARCO?

Pocketgroup reconoce a los Titulares la posibilidad de ejercer los Derechos ARCO sobre sus Datos Personales, a través de los medios puestos a su disposición conforme a este Aviso de Privacidad. Los Derechos ARCO que consisten en lo siguiente:

- **Derecho de Acceso:** El Titular tiene, en todo momento, derecho a conocer qué datos personales obtuvimos, para qué los utilizamos (finalidades) y las condiciones del uso que les damos.
- **Derecho de Rectificación:** El Titular tiene derecho a solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta.
- **Derecho de Cancelación:** El Titular tiene derecho a solicitar que eliminemos de nuestros registros o bases de datos su información, cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley.
- **Derecho de Oposición:** El Titular tiene derecho a oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.

¿Cómo ejercer tus Derechos ARCO?

Puedes ejercer cualquiera de los Derechos ARCO mediante solicitud en escrito libre enviada por correo electrónico a la dirección **privacidad@swapme.mx** indicando en el asunto “Ejercicio de Derechos ARCO”. El Encargado de la Protección de Datos Personales de Pocketgroup dará trámite a las solicitudes en cuestión pudiendo ser contactado por los Titulares en cualquier tiempo.

Responsable: Encargado de la Protección de Datos Personales de Pocketgroup.

Correo electrónico: **privacidad@swapme.mx**

Para el ejercicio de los Derechos ARCO, el Titular deberá proporcionar la información siguiente:

1. Nombre completo, domicilio y correo electrónico.
2. Especificar el producto o servicio en virtud del cual se ejerce el Derecho ARCO.
3. Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales pretende ejercer alguno de los Derechos ARCO, además de cualquier documento que permita ubicarlos.
4. Mención del Derecho ARCO que desea ejercer y la motivación para hacerlo.
5. Los argumentos que sustenten su posición.

6. En caso de que se solicite una Rectificación de datos, se deberán indicar las modificaciones a realizar y se deberá aportar la documentación que acredite la razón de los cambios solicitados.

Asimismo, la solicitud deberá acompañarse de los siguientes documentos:

1. Copia de la identificación oficial (INE o pasaporte) del Titular o de su representante.
2. Documento y/o información que acredite que la información personal se encuentra en posesión de Pocketgroup.
3. En el supuesto que el Titular no presente personalmente la solicitud, quien lo haga deberá acreditar su representación. Ello, podrá hacerlo mediante escritura pública o carta poder firmada ante dos testigos, junto con identificaciones oficiales de Titular y representante.

Una vez recibida la solicitud del Titular, Pocketgroup le hará llegar vía correo electrónico un acuse de recibido. Posteriormente, responderá a la petición del Titular por correo electrónico en un plazo que no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de que se recibió. Este plazo únicamente será aplicable siempre y cuando Pocketgroup cuente con la información suficiente para poder atender la solicitud, en términos de lo establecido en el siguiente párrafo.

El Titular debe tomar en consideración que, a fin de contar con elementos suficientes para atender su petición, Pocketgroup podrá solicitarle información adicional dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. A partir del requerimiento de Pocketgroup, El Titular contará con un plazo de 10 (diez) días hábiles para desahogar este requerimiento. En este supuesto, el plazo de 20 (veinte) días hábiles mencionado en el párrafo anterior empezará a correr al día siguiente de aquél en el que el Titular hubiere atendido el requerimiento de Pocketgroup.

Si la solicitud es declarada procedente y el Titular ha acreditado su personalidad y la titularidad del Derecho ARCO que pretendió ejercer, el Acceso a los Datos Personales, los cambios solicitados, la Cancelación o la respuesta a la Oposición se harán en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le haya dado respuesta a la solicitud.

Tratándose de solicitudes de Acceso a Datos Personales, Pocketgroup procederá a su entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante, según corresponda. Dicha entrega será gratuita de forma digital a la dirección de correo electrónico desde la que se hubiere remitido la solicitud.

En caso de que el objeto de la solicitud sea la Oposición, el tratamiento de los Datos Personales cesará el día hábil inmediato siguiente a la fecha en la que se le haya comunicado la respuesta afirmativa al Titular.

Mecanismos alternos para la protección de los Derechos ARCO

Pocketgroup brinda mecanismos alternos al ejercicio de Derechos ARCO para que los Titulares limiten el uso y divulgación de sus Datos Personales. En este sentido, hace del conocimiento del Titular que, para evitar recibir publicidad, puede inscribirse en el Registro Público de Usuarios (REUS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el vínculo <https://webapps.condusef.gob.mx/reus/app/registro.jsp>.

En caso de que el Titular desee conocer más sobre lo abordado en este apartado, podrá enviar un correo electrónico a la dirección **privacidad@swapme.mx** con el asunto "Limitación de Uso o Divulgación", expresando sus dudas, comentarios y sugerencias con respecto al objeto del presente.

¿Cuánto tiempo tendrán mis datos?

En cumplimiento al principio de calidad, todos los Datos Personales del Titular serán resguardados por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados y una vez concluida dicha finalidad por un plazo de diez años. Conforme a lo anterior, antes de eliminar los Datos Personales, Pocketgroup realizará un bloqueo y cifrado de la misma dentro de nuestros servidores.

Enlaces a Otros Sitios

Nuestra página de internet puede contener enlaces a otros sitios. Pocketgroup no controla la recopilación de tu información en dichos sitios. Te recomendamos que leas las políticas de privacidad de cada sitio web que recopila tu información de identificación personal fuera de la plataforma Pocketgroup.

Cambios a Nuestras Políticas de Privacidad

En Pocketgroup estamos siempre en busca de mejorar, por lo que cualquiera de nuestros servicios puede sufrir cambios, por ende, nos reservamos el derecho de actualizar y/o modificar nuestro Aviso de Privacidad en cualquier momento. En caso de modificar este Aviso de Privacidad, publicaremos dichos cambios en nuestra página de internet **<https://swap.mx>**, y modificaremos de igual forma el apartado de "última actualización" en nuestra aplicación móvil. Es responsabilidad del Titular revisar periódicamente nuestro Aviso de Privacidad, el aviso publicado será el más reciente y aplicable para los Clientes, Empleados y Proveedores de Pocketgroup.

¡Contáctanos!

Nos encantaría escuchar de ti. Si tienes cualquier duda o sugerencia con respecto a las políticas de privacidad mencionadas anteriormente, por favor no dudes en contactarnos por medio del chat ubicado en la aplicación de Pocketgroup o al correo electrónico **privacidad@swapme.mx**.

Última actualización: 6 de mayo de 2025