

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR EN KUESKI

KUESKI, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R. (en lo sucesivo “Kueski”), con domicilio en Av. Américas 1297, Piso 03-15, Col. Circunvalación Américas, C.P. 44630, Guadalajara, Jalisco, pone a tu disposición los presentes Términos y Condiciones aplicables al procedimiento de devolución de saldos a favor derivados de pagos en exceso realizados a créditos contratados con Kueski.

La lectura, comprensión y aceptación de los presentes Términos y Condiciones (en lo sucesivo, los “Términos”) constituyen una relación jurídica válida y vinculante entre tú como Cliente y Kueski, vigente hasta que concluya el proceso de devolución o hasta que manifiestes expresamente tu voluntad de cancelarlo.

TÍTULO I. DEFINICIONES.....	1
TÍTULO II. PROCEDENCIA DE LA DEVOLUCIÓN.....	2
CAPÍTULO I. DE LOS SUPUESTOS DE DEVOLUCIÓN.....	2
TÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN.....	3
CAPÍTULO II. ANÁLISIS Y VALIDACIÓN.....	3
CAPÍTULO III. AUTORIZACIÓN Y APLICACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN.....	4
TÍTULO IV. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
CAPÍTULO I. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE LA DEVOLUCIÓN.....	4
CAPÍTULO II. PRESCRIPCIÓN.....	4
CAPÍTULO III. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	4
CAPÍTULO IV. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
TÍTULO V. VIGENCIA Y ACEPTACIÓN.....	4

TÍTULO I. DEFINICIONES

Cliente	Persona física con historial de créditos vigentes, liquidados o vencidos en Kueski.
Saldo a favor	Cantidad resultante de un pago en exceso, duplicado o posterior a la cancelación de un crédito, ya sea total o parcialmente liquidado, que excede el monto exigible y genera un remanente a favor del Cliente.
Pago en exceso	Toda cantidad abonada por el Cliente a Kueski que supere el monto total exigible en un crédito o producto financiero contratado.
Cuenta bancaria	Cuenta de depósito de la que el Cliente sea titular, a nombre propio y registrada en una institución financiera mexicana.

Devolución	Proceso mediante el cual Kueski reintegra al Cliente el saldo a favor generado por pagos en exceso.
Análisis interno	Evaluación realizada por Kueski para verificar la procedencia, origen y autenticidad del pago en exceso, previo a la autorización de devolución.
Día hábil	Se considera día hábil aquel en que las instituciones bancarias y laborales operan de manera regular. Excluye los días inhábiles oficiales, fines de semana y feriados en los que no se realizan operaciones financieras ni actividades laborales ordinarias.
Perfil del Cliente	Sección digital asignada a cada Cliente dentro de la plataforma de Kueski, para revisar sus movimientos, documentos y demás acciones asociadas a sus créditos vigentes, liquidados o vencidos.
Contracargo	Acción mediante la cual el Cliente solicita a su banco la reversión de un pago previamente realizado.

TÍTULO II. PROCEDENCIA DE LA DEVOLUCIÓN

CAPÍTULO I. DE LOS SUPUESTOS DE DEVOLUCIÓN

La devolución del saldo a favor procederá únicamente en los siguientes casos:

1. Cuando el Cliente haya realizado uno o más pagos por un monto superior al saldo total de su crédito y subsista un remanente acreditado en su perfil como saldo positivo.
2. Cuando, por error operativo, se haya aplicado un cargo duplicado al mismo crédito.
3. Cuando el crédito haya sido abonado parcialmente o liquidado y posteriormente cancelado, y exista un pago adicional o remanente a favor del Cliente.
4. Cuando, por cualquier otra causa debidamente justificada, se determine la existencia de un saldo a favor del Cliente no contemplado en los supuestos anteriores.

Consideraciones: Kueski no estará obligada a realizar la devolución cuando el saldo a favor derive de errores del Cliente al ingresar montos o referencias de pago incorrectas que no puedan ser identificables.

TÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN

CAPÍTULO I. SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

El Cliente deberá realizar su solicitud a través de los canales oficiales de atención de Kueski, proporcionando:

1. Cuenta CLABE a su nombre, o en su caso;
2. Comprobante del pago en exceso.

Consideraciones: Kueski podrá solicitar información adicional para validar la solicitud

CAPÍTULO II. ANÁLISIS Y VALIDACIÓN

Kueski llevará a cabo un análisis interno para confirmar el origen del pago, verificar adeudos pendientes y corroborar la titularidad de la cuenta bancaria.

Los plazos podrán variar conforme al monto o tipo de producto, los cuales abarcaran desde **15 días hábiles** hasta **90 días hábiles**.

Los tiempos aplicables de devolución del saldo a favor, corresponderán al nivel de complejidad del análisis interno que se deba implementar, sin que exceda el tiempo señalado en el presente apartado, de conformidad con los siguientes criterios:

Concepto	Tiempo máximo para efectuar la devolución
Pagos regulares o en exceso sin contracargos previos, así como aquellos que requieran una validación manual.	15 días hábiles
Pagos que presenten historial de contracargos, revisiones, ajustes previos, o en los que exista coincidencia de pagos domiciliados y manuales.	60 días hábiles
Casos que requieran validaciones adicionales o revisión especial.	90 días hábiles

Importante:

En caso de que durante el proceso de devolución o dentro del plazo de espera correspondiente se detecte un cambio en el comportamiento de la cuenta del Cliente, por ejemplo, movimientos adicionales, contracargos, ajustes, pagos duplicados o cualquier otra modificación relevante, el escenario originalmente asignado podrá ser reclasificado.

Al momento de realizar una reclasificación hacia un riesgo superior, se tomará como referencia la fecha de la última compra o pago del Cliente, ya que a partir de esa fecha se considera el inicio del nuevo nivel de evaluación.

La reclasificación implicará que la solicitud de devolución sea reevaluada conforme a los criterios de validación o revisión especial aplicables en el tercer escenario anteriormente mostrado, de acuerdo con el nivel de riesgo determinado.

CAPÍTULO III. AUTORIZACIÓN Y APLICACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN

Una vez validada la procedencia, Kueski notificará al Cliente y realizará la devolución mediante:

1. Depósito en cuenta bancaria del Cliente.
2. Disposición del saldo a favor a través del perfil del cliente para reembolso automático.
3. Aplicación del saldo a favor como pago a crédito vigente previa solicitud del cliente.

El depósito se efectuará en días hábiles conforme a los plazos internos mencionados en el **CAPÍTULO II** del presente **TÍTULO**.

TÍTULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE LA DEVOLUCIÓN

No procederá la devolución cuando:

1. El pago haya sido objeto de contracargo.
2. Exista investigación por posible fraude.
3. El Cliente no proporcione información completa o veraz.
4. El saldo a favor haya sido aplicado a otro crédito a petición del cliente.

CAPÍTULO II. PRESCRIPCIÓN

El derecho del Cliente a solicitar la devolución del saldo a favor prescribirá a los cinco (5) años contados a partir de la fecha en que se configure el excedente en su cuenta, conforme a las leyes mexicanas aplicables.

CAPÍTULO III. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

Kueski tratará la información conforme al Aviso de Privacidad y la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Los datos se conservarán conforme a los periodos de retención establecidos en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

CAPÍTULO IV. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Kueski se exime de responsabilidad por retrasos derivados de causas ajenas a su control, errores bancarios o información incorrecta proporcionada por el Cliente.

TÍTULO V. VIGENCIA Y ACEPTACIÓN

Estos Términos entran en vigor desde su publicación y permanecen vigentes hasta su modificación. Al solicitar la devolución, el Cliente acepta su contenido y los Términos Generales de Uso de Kueski (<https://kueski.com/terminosdeuso>).

Última modificación: 27 de octubre de 2025.