

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA DE STP

**SISTEMA DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS STP, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**, con domicilio en avenida Insurgentes Sur 1425 piso 10 y 12, colonia Insurgentes Mixcoac, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03920, establece los presentes Términos y Condiciones para el uso de la Plataforma de STP, los cuales forman parte del Contrato para la emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, que el Cliente acepta en todo su contenido y a los cuales se sujeta al hacer uso de la Plataforma de STP, así como del Aviso de Privacidad proporcionado en la presente página.

Por lo anterior, el Cliente debe leer atentamente el contenido de los presentes términos y condiciones:

### I. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos señalados a continuación, escritos con letra mayúscula inicial tendrán el significado que en cada caso se les atribuye, independientemente de su utilización en singular o en plural:

**Cliente:** Se refiere a la persona moral que ha firmado un Contrato con STP para la obtención de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, para efectos de lo dispuesto en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, aplicable a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

**Cliente Beneficiario:** Al titular de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico indicada en la orden de Transferencia de Fondos o de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico a la cual la Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera que reciba dicha orden deba abonar los Fondos de Pago Electrónico equivalente al monto indicado en la orden de que se trate.

**Cliente Emisor:** Al Cliente con quien la Institución de Fondos de Pago Electrónico haya convenido realizar una Transferencia de Fondos de Pagos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, con cargo a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico que dicha institución le lleve.

**Contraseña:** Se refiere a la cadena de por lo menos 8 caracteres alfanuméricos que autentifica al Cliente para permitir el acceso a su Cuenta. La Contraseña será personal, confidencial e intransferible y el Cliente deberá utilizarla únicamente para lo convenido en los presentes Términos y Condiciones, siendo de su completa responsabilidad el uso que se le dé a la misma.

Al momento de solicitar la apertura de Cuenta, para poder tener acceso deberá solicitar al administrador de la aplicación que genere una clave de usuario y contraseña, con los permisos apropiados para la operación. De esta manera, STP proporcionará al Cliente una Clave de Alta compuesta por: a) Identificador de usuario; b) Contraseña temporal, que el Cliente se obliga a modificar la primera vez que ingrese a su Cuenta, siendo de su completa responsabilidad el uso que dé a dicha clave; y c) La clave de único uso que se generará a través de la aplicación que señale STP al Cliente, como un doble factor de autenticación. STP y/o sus accionistas, directivos, empleados, funcionarios y en general todo el elemento humano que intervenga en la prestación del servicio desconocerán la Contraseña, toda vez que la misma se resguarda bajo los códigos de encriptación del Sistema.

Asimismo, STP ha implementado para mayor seguridad de las transacciones que se lleven a cabo por el Cliente, un doble factor de autenticación, que se realizará por medio de una clave de único uso que generará la aplicación que contrate STP, que será descargada en el celular que proporcione el Cliente, con la finalidad de que pueda tener acceso al Sistema.

**Contrato:** Se refiere al Contrato de Adhesión para la Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico firmado entre STP y el Cliente y que se encuentra vigente al momento de utilizar la aplicación o Plataforma de STP.

**CLABE:** Se refiere al identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada", que se debe asignarse a cada una de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico del Cliente.

**Cuentas de Fondos de Pago Electrónico:** Se refiere a aquella que STP abre a nombre de su Cliente en la que se realizan los registros de abonos y/o cargos objeto de las Operaciones que se indican en el respectivo Contrato y que se describen en los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier otra operación y/o servicio que STP adicione y ponga a su disposición en el futuro.

**Día Hábil:** Los días dispuestos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que las instituciones de crédito presten sus servicios al público en la República Mexicana.

**Firma Electrónica:** Elemento de identificación y autenticación del Cliente que se genera en las Operaciones realizadas en la Plataforma de STP o a partir del Identificador de usuario, Contraseña y Certificado de Seguridad.

Con la utilización de la Firma Electrónica, el firmante aprueba la información transmitida y recibida por el sistema de STP, estableciendo la relación entre las instrucciones y la identidad del Cliente.

En términos del artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, la Firma Electrónica produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo incluso admisible como prueba en juicio.

**Internet:** La red mundial de computadoras, que conecta y comunica a través de la conexión de múltiples redes que utilizan el mismo protocolo de comunicación.

**Operación de Retiro:** La instrucción que genera el Cliente Emisor para enviar una Transferencia de Fondos a través del SPEI y abonar los recursos respectivos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente Beneficiario de que se trate.

**Perfil Transaccional Declarado o Inicial:** Se refiere al perfil transaccional inicial del Cliente, respecto del monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las Operaciones que comúnmente vaya a realizar, el origen y destino de los recursos involucrados, así como el conocimiento previo que tenga el empleado o funcionario de STP, lo cual se deberá de declarar en la Cédula de Identificación y Conocimiento de Cliente.

**Plataforma de STP:** Se refiere a la aplicación web desarrollada por STP denominada Enlace Financiero SPEI, a través de la cual se realizan las operaciones de los Clientes.

**STP:** Sistema de Transferencias y Pagos STP, Sociedad Anónima de Capital Variable, Institución de Fondos de Pago Electrónico.

**Transacciones:** Se refiere a las Transferencias de Fondos, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y Cobros Digitales realizados por medio del Servicio STP.

**Transferencia de Fondos:** Se refiere a la operación que se realice entre la Institución de Fondos de Pago Electrónico de que se trate y otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera, conforme al cual la primera realiza (i) el abono en una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico 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 una 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, dicha cantidad se acredite a favor de la otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o entidad referida a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.

**Transferencia de Fondos de Pago Electrónico:** Se refiere a la operación realizada por STP de conformidad con el Contrato, de acuerdo con la cual, STP abona una cantidad determinada de fondos de pago electrónico en una de dichas cuentas, derivado del cargo por la referida cantidad en alguna otra de esas cuentas.

**UMA:** Se refiere a la Unidad de Medida y Actualización cuyo valor equivalente en pesos se determina de conformidad con la Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización.

## II. USO Y RESTRICCIONES DE LA PLATAFORMA DE STP

### II.1 Usos de la Plataforma de STP

El Cliente que cuente con una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a la cual se le haya asignado una Cuenta CLABE, podrá hacer uso de la Plataforma de STP para realizar las siguientes operaciones en Moneda Nacional:

- a) Recibir abonos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico que STP le determine a efecto de disponer de dichos recursos para realizar cualquiera de las operaciones descritas en el presente numeral;
- b) Realizar Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras Cuentas de Fondos de Pago Electrónico

abiertas a nombre del Cliente o de terceros en otras entidades financieras que el propio cliente especifique, mediante los respectivos abonos y cargos;

- c) Realizar Transferencias de Fondos, en Moneda Nacional a través del Sistema de Pago Electrónico Interbancario (SPEI);
- d) Aceptar órdenes de Transferencia de Fondos a través del SPEI y abonar los recursos respectivos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente Beneficiario de que se trate;
- e) Realizar Transferencias de Fondos vía CoDi;
- f) Trasferir Fondos entre Cuentas CLABE;
- g) Realizar Transferencias de Fondos a cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros, cuentahabientes o usuarios, en Entidades Financieras que el Cliente especifique;
- h) Transferir Fondos a cuentas de terceros a Entidades Financieras Nacionales o Internacionales que sean Participantes en el SPEI, conforme a las reglas que para tal efecto emita el Banco de México;
- i) Registrar (dar de alta), eliminar o cambiar Cuentas Destino;
- j) En su caso, establecer o modificar los límites de monto de las Operaciones realizadas a través del Sistema STP;
- k) Consultar saldos y movimientos de su(s) Cuenta(s) CLABE;
- l) Cambiar y recuperar su Contraseña;
- m) Realizar operaciones de transferencias y pagos programados;
- n) Recibir comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas, avisos y correos electrónicos;
- ñ) Cualquier otra operación que STP adicione expresamente en el futuro, la cual se hará del conocimiento del Cliente de conformidad con las disposiciones normativas aplicables.

Esta Cuenta de Fondos de Pago Electrónico se asignará al Cliente en los casos que exista una cuenta operativa activa.

El Cliente deberá registrar las Cuentas Destino, utilizando para esto la función de alta de cuentas que se encuentra incorporada a la Plataforma de STP, en el entendido de que el Cliente será el único responsable de:

- a) El alta, modificación y/o baja de las Cuentas Destino y, en su caso, del establecimiento de los límites autorizados para cada una de dichas cuentas; y
- b) De proporcionar a STP la información necesaria para llevar a cabo las Transferencias de Fondos y/o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico.
- c) Emitir el Código QR a través del cual se efectuará la Transferencia de Fondos vía CoDi.

STP llevará a cabo la validación de la estructura de las Cuentas Destino con base en la información disponible y previamente proporcionada por el Cliente de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

Por lo anterior, siendo que las Operaciones efectuadas por el Cliente con la finalidad de realizar Transferencias de Fondos, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y/u Órdenes de Cobranza Digital serán válidas sin que sea necesario suscribir cheques o utilizar fichas de retiro; los errores en los datos insertados por el Cliente, así como las instrucciones correspondientes a los mismos son irrevocables y de su exclusiva responsabilidad, liberando en este acto a STP de cualquier responsabilidad derivada o relacionada con los supuestos aquí señalados.

Tratándose de pagos de servicios, impuestos, o pagos a terceros, STP queda relevado de toda responsabilidad por los pagos realizados extemporáneamente o aquellos que no se puedan realizar por instrucciones del Cliente. En aquellos casos en donde se demuestre que por responsabilidad de STP se presentó un retraso, dificultad o alguna condición negativa que impida la ejecución de órdenes de envío de Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico solicitadas por el Cliente hacia otra Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, STP estará obligado a notificarlo inmediatamente al Cliente a través de la Plataforma de STP, indicando el motivo que impidió la ejecución de la orden de envío que corresponda y en su caso, previo acreditamiento de la responsabilidad de STP, ésta deberá de pagar al Cliente una compensación por demora en la ejecución de la orden de envío de Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, sin que dicha compensación sea menor a los términos que señale el Banco de México mediante reglas que para tal efecto emita.

## **II.2 Metodología del Uso de la Plataforma de STP**

La utilización de la Plataforma de STP se sujetará a lo siguiente:

- a) El Cliente ingresará a la Plataforma de STP digitando en dicho sistema su identificador de usuario y Contraseña, o bien, mediante una interfase que comunique a su aplicación de infraestructura tecnológica y el Perfil de Seguridad con la Plataforma de STP; y en todo caso, se le solicitará la clave de único uso que será generada por la aplicación que señale STP al Cliente dentro del celular que haya proporcionado para tal efecto (como segundo factor de

autenticación). En tal virtud, cada una de las operaciones efectuadas en dicho sistema se entenderán autorizadas por el Cliente y provenientes del mismo. En conclusión, STP asume que las operaciones provenientes de los sistemas, aplicaciones de infraestructura tecnológica del Cliente se entenderán autorizadas por el propio Cliente, deslindando a STP de cualquier responsabilidad al respecto.

b) Cada operación realizada a través de la Plataforma de STP quedará confirmada mediante el folio que asigne el propio sistema. Para todos los efectos legales, el Cliente sabe que dicho registro tiene el valor probatorio que otorga el Código de Comercio a este tipo de operaciones. En los casos en los cuales la Operación no afecte o no alimente a la base de datos de la Plataforma de STP, como por ejemplo serían las operaciones de consulta de saldo, el sistema mencionado podrá no registrar la Operación de que se trate ni generar número de folio.

c) Las operaciones de retiro entre cuentas de fondos de pago electrónico propias, solamente se efectuarán entre las cuentas que el Cliente tenga relacionadas.

d) Las operaciones de retiro sólo podrán efectuarse si el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la cuenta objeto del cargo, por lo que no existirá responsabilidad alguna para STP, en caso de que no se pudiere efectuar la operación de retiro si no existieran fondos suficientes.

Las operaciones de traspaso a cuentas de terceros por montos mayores al monto máximo establecido por el Cliente, en el entendido que la cuenta es Nivel 3, por lo que el Cliente podrá establecer con relación a cada una de las Operaciones, los montos o límites de transaccionalidad, ya sea con relación a cada operación o bien con relación a un conjunto de operaciones, es decir montos individuales por operación, o bien montos agregados diarios, esta opción estará prevista dentro la Plataforma de STP y será un derecho para el Cliente.

e) En cualquier operación, a través de la Plataforma de STP, el identificador de usuario, la Contraseña y la clave de único uso generada por la aplicación que señale STP al Cliente, generarán la Firma Electrónica como firma indistinta; por lo tanto, el Cliente reconoce que el uso de dicha firma en aquellas instrucciones u operaciones que se encuentren ligadas a cuentas cuyo régimen de firmas sea solidario o mancomunado se entenderán autorizadas por todas las personas que integren dicho régimen y las operaciones realizadas en forma electrónica serán responsabilidad absoluta del Cliente, deslindándose STP de cualquier responsabilidad al respecto.

f) STP no proporcionará el acceso a la Cuenta y Plataforma de STP cuando el Cliente proporcione información insuficiente o errónea, o cuando el identificador del usuario no se encuentre dado de alta en la plataforma o se encuentren canceladas, sin importar que el servicio no hay sido cancelado;

g) De la misma forma, se podrá suspender el acceso a la Plataforma de STP o a la Cuenta sin responsabilidad de STP y como medida de protección al Cliente o STP en situaciones donde la cuenta de origen o las cuentas destino no se encuentren en situación operativa normal como son, en forma enunciativa más no limitativa, que se encuentren aseguradas, el sistema de instrucciones del Cliente no funcione o exista disposición legal o mandato de autoridades administrativas o judiciales que ordene dicha situación.

h) El Cliente será responsable de devolver a STP de forma inmediata, las cantidades que de forma equivocada se depositen en sus Cuentas CLABE debiendo el Cliente sacar en paz y a salvo a STP ante cualquier reclamo, denuncia, multa, demanda, contingencia o similar que se inicie en su contra por dicho motivo, y en su caso, reembolsar a STP las cantidades erogadas por dicha causa, más el pago de daños y perjuicios que genere dicha cuestión.

### **II.3 Número Telefónico Asociado**

El Cliente deberá asociar los diez últimos dígitos del número de línea de telefonía móvil a efecto de que STP lo identifique para el abono de una Transferencia de Fondos.

Asimismo, únicamente para efectos de la recepción de Transferencias de Fondos, STP podrá asociar un número telefónico a una sola de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico que mantenga dicho Cliente. Sin embargo, STP podrá enviar a un mismo número de teléfono: notificaciones, saldos, movimientos o alertas de otras Cuentas de Fondos de Pago Electrónico del mismo Cliente.

En caso de que el Cliente desee desasociar o cambiar de número deberá contactar al centro de atención a clientes para que en un plazo máximo de un Día Hábil posterior a la recepción de su solicitud se efectúe dicho movimiento a su Cuenta.

Las citadas solicitudes podrán recibirse a través de terceros, cerciorándose de que recaben la misma información que se les requiere (número de cuenta a asociar y número telefónico a asociar).

La asociación y desasociación solo podrán realizarse previa autorización expresa del Cliente, por lo cual, al contactar al centro de atención a clientes, éstos les proporcionarán la información correspondiente

proporcionándoles una clave de confirmación o número de folio y fecha de recepción. STP no podrá atender solicitudes para asociar un número telefónico ya asociado a un Cliente distinto al que lo solicite, sin que antes el primer Cliente solicite la desasociación.

Para realizar abonos a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico asociadas a un número telefónico, las órdenes de Transferencia de Fondos deberán contener su número telefónico asociado y la denominación de la institución de fondos de pago electrónico de que se trate, en su caso, STP.

Cualquier asociación, desasociación y cambio de número de teléfono a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico será notificado al Cliente a través de mensajes al mismo número telefónico o por los medios acordados en el Contrato con el Cliente. Dicho aviso será notificado el mismo Día Hábil bancario.

Cuando se trate de la desasociación o el cambio de número telefónico las Transferencias de Fondos asociadas a dicho número serán rechazadas y en caso de asociarse a otra Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, las transferencias posteriores se abonarán a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a la que se asocie con posterioridad, en que se efectúe la solicitud correspondiente.

#### **II.4 Firma Electrónica y Certificado de Seguridad**

Como elementos de autenticación, el Cliente contará con:

- a) Identificador de usuario,
- b) Contraseña y
- c) Claves de Único Uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente (como segundo factor de autenticación), todos los anteriores en adelante se les denominará "Perfil de Seguridad".

Adicionalmente, cuando STP lo considere necesario o cuando por disposición legal así se prevea, entregará al Cliente elementos adicionales de autenticación o identificación para operar en internet a través del mencionado servicio. Los elementos de autenticación generan la Firma Electrónica del Cliente en la Plataforma de STP. La Firma Electrónica tiene el mismo valor probatorio que la firma autógrafa tiene conforme a derecho en términos del artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, por lo que el uso y aplicación de la misma se sujetará a lo indicado en los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente reconoce el carácter personal, confidencial e intransferible del identificador de usuario, la contraseña y las claves de único uso, por lo que será el único responsable de su uso, guarda y custodia y, en consecuencia, desde este momento libera a STP de una manera tan amplia como en derecho proceda por cualquier utilización de estos elementos a partir de su entrega y/o activación, por operaciones que el Cliente o cualquier tercero efectúe con los mismos.

STP podrá indicar al Cliente la necesidad de que cambie o modifique alguno de los componentes de seguridad, siguiendo al efecto las especificaciones y procedimientos que STP en su caso le señale. En caso de que el Cliente no realice los cambios o modificaciones solicitados, STP podrá limitar, suspender o cancelar el acceso a la Plataforma de STP, así como limitar o suspender, y en su caso cancelar la Cuenta y por lo tanto dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo.

Por lo que se refiere a las Contraseñas temporales que le serán proporcionadas al Cliente, éste se obliga a cambiar las mismas la primera vez que ingrese a la Plataforma de STP. De esta manera, al tener nuevas contraseñas creadas por el Cliente, STP se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso inadecuado de las mismas, toda vez que desconoce las Contraseñas. Para el cambio de Contraseñas, el Cliente deberá seguir los procedimientos que le señalen en el centro de atención a clientes STP.

El Perfil de Seguridad, incluyendo los elementos adicionales de autenticación o identificación que se le hayan proporcionado al Cliente, podrán ser dados de baja en caso de no ser utilizados por el Cliente en un plazo de 3 (tres) meses continuos o cuando STP considere, según su criterio, que el Perfil de Seguridad se encuentra comprometido en su integridad o confidencialidad. Adicionalmente en estos casos, STP tendrá la facultad de limitar, suspender o cancelar el acceso a la Plataforma de STP sin necesidad de dar aviso al Cliente y sin responsabilidad alguna, así como de dar por terminado el Contrato.

#### **II.5 Restricciones**

- a. Límite de transaccionalidad

El Cliente acepta que, toda vez que el nivel de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico de STP corresponde al

Nivel 3, por lo que STP no opera Cuentas Nivel 1 y 2, de acuerdo a lo indicado en el Contrato, éste podrá establecer con relación a cada una de las Operaciones, los montos o límites de transaccionalidad, de cada operación, esta opción está prevista dentro la Plataforma de STP y será un derecho a solicitud del Cliente.

En el particular, en caso de que el Cliente hubiere determinado límites a los montos de las Operaciones a transaccionar, cuando dichos montos sean rebasados por operación la Plataforma de STP le mostrará las operaciones para que el Cliente tenga que autorizarlas manualmente dentro del Sistema.

b. Rechazo de operaciones

Las operaciones anteriores que estén relacionadas con Transferencias de Fondos podrán ser rechazadas o devueltas por Banco de México; según sea el caso, atendiendo a las disposiciones que regulan dichas operaciones, mismas que de manera enunciativa y mas no limitativa quedan comprendidas las siguientes:

- i. Que la cuenta del ordenante de la operación de que se trate no tenga fondos suficientes para la liquidación de la operación.
- ii. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate se encuentre cancelada o bloqueada por la Entidad Financiera receptora participante del SPEI.
- iii. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate tenga errores o no exista.

c. Bloqueo de claves de acceso

El Cliente acepta que STP, sin responsabilidad alguna, podrá llevar a cabo el bloqueo en forma automática de su Contraseña y/o la clave de único uso generada por la aplicación que señale STP al Cliente de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, por lo que, en dicho supuesto el Cliente deberá seguir el procedimiento establecido en dicho documento para restablecer su acceso. Incluso, cuando se haya intentado el ingreso al sistema o a cualesquiera de las operaciones mediante la Plataforma de STP utilizando para tal efecto su Contraseña y/o Perfil de Seguridad y/o la clave de único uso generada por la aplicación que señale STP al Cliente, en forma errónea, en más de 3 (tres) ocasiones consecutivas.

Para restablecer la Contraseña y poder ingresar a la Plataforma de STP utilizando la Contraseña conforme al Perfil de Seguridad, además de la clave de único uso generada por la aplicación que señale STP al Cliente, éste último deberá comunicarse al centro de atención telefónica de STP en donde le informarán el procedimiento que deberá seguir, previa autenticación personal.

d. Inactividad de la sesión

El Cliente entiende y reconoce que en caso de que durante cada sesión existan periodos de inactividad que duren más de 5 (cinco) minutos, la Plataforma de STP dará por concluida la sesión respectiva en forma automática, en el entendido de que para que el Cliente pueda reiniciar la sesión, deberá volver a ingresar su Identificador de usuario y Contraseña, con el doble factor de autenticación derivado de las claves de único uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente, en los términos indicados en los presentes Términos y Condiciones.

e. Bloqueo de Cuentas

STP se reserva en todo momento la facultad de bloquear la Cuenta, con la finalidad de impedir que continúe operando a través de la Plataforma de STP, de conformidad a los presentes Términos y Condiciones, cuando detecte, presuma o existan indicios fundados de que las cuentas asignadas al Cliente están siendo o vayan a ser utilizadas para llevar a cabo fraudes, abusos de confianza, robo, extorsión, despojo, daño o cualquier acto delictivo, mal intencionado o que pueda afectar la confianza de los usuarios de los servicios financieros.

El Cliente, a petición expresa de STP, deberá de bloquear cualquier Cuenta CLABE de sus clientes finales y a devolver a STP de forma inmediata, las cantidades que de forma equivocada o ilegal se depositen en dichas Cuentas CLABE; para tal efecto, bastará que STP se lo notifique al Cliente por correo electrónico indicando la Cuenta CLABE que se debe de bloquear y recuperar el dinero que en su caso exista en la cuenta reportada, sin necesidad de requerimiento alguno por parte de alguna autoridad judicial o administrativa, o de denuncia, querrela o declaración administrativa por la parte afectada. Asimismo, las Partes acuerdan que STP tendrá la facultad de bloquear Cuentas CLABE asignadas por el Cliente que se hayan visto involucradas en algún ilícito y que tengan coincidencia con las Cuentas CLABE registradas por el Cliente, ya sea por nombre o denominación social completa, clave en el Registro Federal de Contribuyentes del SAT o por la Clave única de Registro de Población. Para el caso que, el Cliente no atienda la petición indicada en este inciso y enviada por STP, será responsable de cualquier

responsabilidad penal en la que se pueda incurrir derivado de su omisión.

### **III. CLAVES DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE STP**

#### **III.1 Proceso y requisitos de acceso**

El Cliente acepta que, para poder acceder a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, el Cliente deberá contar y cumplir con los requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Deberá contratar con cualquier compañía proveedora, el servicio de Internet necesario para poder establecer la conexión con la Plataforma de STP, a través de un mecanismo seguro con las características de navegación y operativas recomendadas por STP para acceder al sistema, las cuales son entregadas al Cliente a la firma del Contrato; a través del documento denominado "Manual de usuario de STP" y a través del documento denominado "Documento de Integración WDSL STP", por lo que en este acto el Cliente se da por enterado de las características de navegación y operativas recomendadas por STP.

- a) Deberá solicitar a STP el identificador de usuario y Contraseña temporal, y deberá descargar la aplicación que señale STP al Cliente, dentro del celular que designe para dichos efectos, para que a través de esta aplicación se generen claves de único uso como segundo factor de autenticación para el acceso a la Plataforma de STP; así como todos los demás elementos de autenticación que, en su momento le indique STP, todos son necesarios para que acceda al sistema durante el tiempo en el cual, el Contrato se encuentre vigente.
- b) Deberá registrarse en la Plataforma de STP a través de las rutas que le indique STP proporcionando su clave de alta, y modificar su Contraseña temporal la primera vez que ingrese a la Plataforma de STP.
- c) Una vez identificado y autenticado el Cliente con los elementos descritos anteriormente, el usuario del Cliente que quiera efectuar cualquiera de las Operaciones que el Sistema permite, deberá cumplir con una doble autenticación, a través de la generación de claves de único uso, que serán proporcionadas por medio de la aplicación que señale STP al Cliente.
- d) Deberá registrar las cuentas destino en términos de lo dispuesto en el Contrato.

STP permitirá acceder al Cliente a la Plataforma de STP, siempre que haya cubierto los niveles de identificación y autenticación requeridos, una vez que proporcione el identificador de usuario, Contraseña temporal y la clave de único uso, que serán proporcionadas por medio de la aplicación que señale STP al Cliente.

#### **III.2 Responsabilidad del Cliente por el uso de la Contraseña y usuario**

El Cliente entiende que el identificador de usuario, la Contraseña temporal y la clave de único uso que sea generada por la aplicación que señale STP al Cliente, sirven de identificación dentro de la Plataforma de STP y son utilizadas en lugar del nombre y firma del Cliente, por lo que las órdenes que reciba la Plataforma de STP para realizar cualquier operación, serán exclusivamente por orden y cuenta del Cliente o de los usuarios autorizados por el Cliente, liberando a STP de cualquier responsabilidad o contingencia de cualquier tipo que se pudiere suscitar con motivo de las Transferencias de Fondos, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y/o órdenes de cobro digital en la o las Cuentas del Cliente mientras se encuentre vigente el Contrato.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente el diseño de su Perfil de Seguridad, conforme a lo establecido en el Contrato y los presentes Términos y Condiciones, liberando a STP de cualquier responsabilidad al respecto.

El no cumplimiento de lo establecido en este numeral le otorgará a STP la facultad de limitar, suspender o cancelar al Cliente su Cuenta y el acceso a la Plataforma de STP, así como de dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna a cargo de STP.

#### **III.3 Robo o extravío de los medios de acceso a la Plataforma de STP**

En el caso de daño, robo o extravío de cualquiera de los elementos que integran el Perfil de Seguridad: identificador de usuario, contraseña, certificado de seguridad y/o claves de único uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente, éste último deberá de seguir el procedimiento indicado en los presentes Términos y Condiciones.

Dar aviso de inmediato a STP a través del servicio telefónico que para tal efecto STP establece en los presentes Términos y Condiciones de uso de la plataforma en el numeral XV, a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso del Perfil de Seguridad del Cliente para efectuar cualquiera de las operaciones descritas en el Contrato. En caso de olvido de cualquiera de los elementos que permitan el acceso a la Plataforma de STP, el Cliente, a través de la aplicación que le indique STP, deberá de solicitar la reasignación de una Contraseña

temporal para acceso a la Plataforma de STP y posteriormente generar una nueva contraseña que solo el Cliente conozca.

En el momento que se lleve a cabo el reporte, STP cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio y desde ese momento cesará la responsabilidad del Cliente, por lo que cualquier operación efectuada dentro de la Plataforma de STP a través de los medios electrónicos regulados en el Contrato y los presentes Términos y Condiciones, con posterioridad al reporte, será imputable a STP.

#### **IV. HORARIOS DE SERVICIO**

Las operaciones indicadas en estos Términos y Condiciones, así como en el Contrato, podrán efectuarse dentro de los horarios de operación del SPEI, el cual tiene un esquema de operación continua, es decir, que iniciará a las 18:00:00 horas del día natural anterior y terminará a las 17:59:59 horas del día natural siguiente. Asimismo, la información sobre los horarios de servicio estará disponible en las oficinas de STP, en el centro de atención telefónica (CAT) o en el portal de internet de STP. STP podrá restringir los horarios de acuerdo con sus necesidades operativas, debiendo informar de lo anterior al Cliente mediante comunicación por medio de correo electrónico a la dirección electrónica que para tal efecto proporciona el Cliente a STP.

#### **V. ROBO DE IDENTIDAD**

STP no enviará correos electrónicos al Cliente para solicitar cualquier tipo de información personal, por lo que el Cliente se obliga a cumplir con las indicaciones proporcionadas en los presentes Términos y Condiciones. Por su parte el Cliente se obliga a:

- a) Hacer caso omiso y, por consiguiente, a no responder los correos electrónicos que parezcan provenir de STP, en los que se le solicite proporcionar información personal.
- b) No seguir las ligas o vínculos que aparezcan en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior.
- c) Revisar su equipo para asegurarse que está libre de software malicioso y actualizar los mecanismos de seguridad.
- d) Notificar inmediatamente a STP en caso de que el Cliente se percate de que alguno de los elementos de autenticación (Identificador de usuario, Contraseña y/o Clave de Único Uso generada por la aplicación) le ha sido robado o se le ha extraviado, o en el supuesto de que se presente cualquiera de los supuestos antes mencionados.

De esta manera, el Cliente asume las consecuencias que se puedan derivar por la comisión de los hechos delictivos que tengan como causa el incumplimiento de las obligaciones a su cargo señaladas en el presente numeral.

#### **VI. ACEPTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGURIDAD**

El Cliente manifiesta su consentimiento y se obliga a aplicar y mantener vigentes todos los mecanismos de seguridad y control sugeridos por STP en los presentes Términos y Condiciones, que de tiempo en tiempo estén vigentes o le sean dadas a conocer por STP.

STP mantendrá en todo momento mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de la Plataforma de STP por parte del Cliente, reservándose STP la facultad de no autorizar las operaciones correspondientes.

#### **VII. CUENTA SIN MOVIMIENTOS**

Los montos de la Cuenta del Cliente que en el transcurso de 3 (tres) años no registre movimiento alguno por abonos, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global en STP. STP dará aviso al Cliente de dicha situación con 90 (noventa) días de anticipación mediante escrito, ya sea física o electrónicamente, lo anterior de conformidad a los presentes Términos y Condiciones.

Si el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, STP retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

El Cliente está de acuerdo y acepta que: i) los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda



por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.  
ii) Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 7 (siete) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

### **VIII. CIERRE DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

El Cliente tiene el derecho de cerrar su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en cualquier momento, sin condición alguna o causa justificada y sin penalización; por lo que, una vez solicitado el cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, STP entregará un número de referencia de dicha solicitud al Cliente quien deberá abstenerse de llevar a cabo operaciones a través de la Plataforma de STP y STP no estará obligado a proporcionar el referido servicio.

Asimismo, STP se obliga a entregar al Cliente la información relativa a los saldos de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en el momento en que el Cliente haya presentado la solicitud de cierre. STP pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario de la presentación de la respectiva solicitud de cierre, mediante la transferencia de fondos a la cuenta de depósito a la vista que haya indicado el propio Cliente.

### **IX. SOBRE LAS ALERTAS**

STP notificará al Cliente sobre el estatus que guarden todas las operaciones que se lleven a cabo por medio de la Plataforma de STP de conformidad a los presentes Términos y Condiciones.

Todas las operaciones que el Cliente realice se harán de su conocimiento dentro de la propia Plataforma o aplicación de STP en el entendido de que el Cliente tiene la opción de aceptar o rechazar los mensajes; las operaciones que se notificarán son aquellas que el Cliente pueda configurar en la Plataforma o aquellas que STP considere necesarias para promover el adecuado servicio y operación de la Cuenta, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. Asimismo STP llevará a cabo la notificación de las operaciones inusuales que detecte a través de los medios establecidos en el Contrato.

### **X. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN**

Para efectos de estos Términos y Condiciones, y para el caso de que sea necesario notificar al Cliente las opciones de continuidad del servicio conforme a la Plataforma de STP en caso de cualquier falla o contingencia con su operación, se establece que los medios a través de los cuales se recibirán las comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas y avisos serán por la aplicación, vía telefónica (con confirmación escrita), fax o telefax, correo, correo electrónico y principalmente por la Plataforma de STP, en el entendido que STP no solicitará información personal por correo electrónico, con la finalidad de disminuir el riesgo de robo de identidad para el Cliente, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

### **XI. MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El Cliente acepta que los medios electrónicos que STP ponga a su disposición (como son identificador de usuario, Contraseña, Firma Electrónica, claves de único uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente, entre otros), constituirán la forma de creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones de las operaciones, por lo que en términos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y del Código de Comercio, los medios de identificación, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las normas jurídicas otorgan a los documentos con firma autógrafa y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

### **XII. RIESGOS TECNOLÓGICOS, CIBERNÉTICOS Y RECOMENDACIONES**

A través de los presentes Términos y Condiciones se da a conocer al Cliente que los principales riesgos que existen por la utilización de medios electrónicos o automatizados son los establecidos a continuación:

- a) Posible fraude electrónico por robo del Identificador de usuario y Contraseña utilizando códigos malignos.
- b) Que la operación no pueda ser efectuada por fallas técnicas.
- c) Posible robo de datos sensibles del titular del Servicio, del Perfil de Seguridad.
- d) Acceso a portales falsos comprometiendo los datos de autenticación del Cliente (conocido como phishing).

STP sugiere al Cliente tomar, entre otras, las siguientes medidas o recomendaciones para subsanarlos:

- a) Cambiar periódicamente la Contraseña.
- b) No realizar operaciones en la Plataforma de STP desde sitios públicos tales como: cafés Internet, hoteles, aeropuertos o algún otro sitio donde no se tenga la certeza de que el equipo que se utiliza para acceder al servicio se encuentre libre de software malicioso.
- c) Proteger sus equipos de software malicioso con al menos un firewall, un antivirus y un anti-espía actualizados.
- d) No proporcionar a persona alguna sus Identificadores de usuario, Contraseñas, Perfil de Seguridad, o bien las Claves de Único Uso que sean generadas por la aplicación que señale STP al Cliente, estos elementos son personales e intransferibles.
- e) Cerrar completamente las sesiones de trabajo al término de las operaciones que se pretendan realizar o cuando se tenga que ausentar del sitio donde está operando, aunque sea por unos minutos.
- f) Prever y tomar en cuenta los horarios de operación del sistema.
- g) Verificar constantemente las medidas de seguridad que STP informa a sus Clientes a través de su portal de Internet.
- h) Evitar, en la medida de lo posible, la utilización de correos electrónicos gratuitos para intercambiar información con STP.
- i) Notificar de inmediato a STP al Centro de Atención Telefónica cuando el Cliente identifique operaciones y/o cualquier actividad registrada en la bitácora de actividades que no reconozca o le sea inusual; o en caso de que el Cliente se percate de que alguno de los elementos de autenticación (Identificador de usuario, Contraseña, Certificado de Seguridad y/o Claves de Único Uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente) le ha sido robado o se le ha extraviado.
- j) Dar de baja a aquellos usuarios que dejen de prestar servicios al Cliente o que por alguna otra razón ya no deban tener acceso al sistema.
- k) Usar la Cuenta como estrictamente personal.

El Cliente acepta que el Identificador de usuario, la Contraseña, la Firma Electrónica, las claves de único uso generadas por la aplicación que señale STP al Cliente y cualquier otro elemento de autenticación adicional que le haya proporcionado STP son personales e intransferibles, por lo que el Cliente es responsable de su custodia, cuidado y uso, así como de las operaciones efectuadas a través en las que se hayan utilizado.

En virtud de lo anterior, el Cliente en este acto, libera a STP de cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacarlo en paz y a salvo en caso de que se presente cualquier controversia derivada de dicho motivo.

El Cliente se obliga a proporcionar a STP la información y documentación requerida a fin de cumplir con la cláusula trigésima segunda del Contrato y sus anexos, para su debida identificación, así como obligarse a que los fondos que utilice para realizar las operaciones conforme al Contrato, así como los depósitos que reciba mediante la Plataforma de STP tengan un origen lícito. El Cliente es responsable del origen y fin de los fondos que se transmitan utilizando la Plataforma de STP, obligándose a sacar a STP en paz y a salvo de cualquier reclamo, demanda o queja derivada de la procedencia o finque tengan dichos recursos y reembolsar a STP los gastos incurridos por ese motivo.

### **XIII. NO GARANTÍA DE LOS RECURSOS**

El Cliente entiende acepta que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del Cliente que sean utilizados en las operaciones que celebre con STP o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por algún Cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

### **XIV. ACTUALIZACIONES A LA PLATAFORMA DE STP**

STP podrá efectuar actualizaciones a la Plataforma de STP respecto de cualquiera de sus funciones de conformidad a los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, STP podrá desarrollar e incorporar nuevas funcionalidades, debiendo notificarlas al Cliente a través de los medios de comunicación pactados para ello en el Contrato, en cuyo caso, el Cliente podrá tener acceso a las mismas, siempre y cuando las nuevas funcionalidades se encuentren relacionadas a la Cuenta que haya contratado.

### **XV. UNIDAD DE ATENCIÓN, CONTACTO Y COMUNICACIÓN**

STP tiene a disposición de sus Clientes una Unidad de Atención sobre cualquier consulta, reclamación, información y/o aclaración sobre movimientos u operaciones a través del número de 55 5264 8418, o bien, a través del Portal de Internet de STP <https://stp.mx/>, cuyas oficinas corporativas se encuentran establecidas en el domicilio ubicado en la calle de avenida Insurgentes Sur 1425 piso 10 y 12, colonia Insurgentes Mixcoac, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03920, con Registro Federal de Contribuyentes STP081030FE6.

STP tiene a disposición del Cliente las siguientes redes sociales de internet: Facebook: /Sistema-de-Transferencias-y-Pagos o Twitter: @STP\_SPEI / LinkedIn: / Sistema-de-Transferencias-y-Pagos.

## **XVI. CARGOS NO RECONOCIDOS**

El Cliente estará facultado en términos del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Disposición 18 de la Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico publicada por Banco de México, para llevar a cabo reclamaciones por cargos no reconocidos, respecto de las operaciones que se efectúen a través de la Plataforma de STP; para lo cual, deberá presentar un escrito de aclaración a STP, quedando obligada esta última a abonar, a más tardar el segundo día hábil bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando, STP haya recibido el aviso durante un periodo de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objetado por el Cliente.

## **XVII. AVISO DE PRIVACIDAD**

En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, STP pone a disposición del Cliente en su Portal de Internet del Cliente el aviso de privacidad integral, por medio del cual se le informa al Cliente los datos personales que han sido recabados por STP y las finalidades del tratamiento, las cuales el Cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad acepta y conoce.

STP se reserva el derecho de efectuar modificaciones o actualizaciones al aviso de privacidad para Clientes en cualquier momento. Estas modificaciones estarán disponibles a través del Portal de Internet de STP: <https://stp.mx/>

STP se compromete a implementar y mantener las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los Datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

STP se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, mediante la publicación de la versión actualizada en la página de STP.

## **XVIII. ACEPTACIÓN**

Enterado de los alcances legales de los presentes Términos y Condiciones, mediante el uso de la Plataforma de STP, acepto y reconozco que he leído y entiendo los mismos, manifestando mi conformidad mediante el uso de mi Firma Electrónica y del Perfil de Seguridad.

Asimismo, manifiesto que:

Me encuentro actuando en mi nombre y por cuenta propia

Me encuentro actuando en nombre y representación de un tercero (empresa u otro), por lo que, previamente proporcioné a STP los datos de identificación de los propietarios reales.


**Fecha de última actualización:** 17 de febrero de 2022.