

## CARÁTULA DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

<b>NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:</b> Transferencias y Pagos Electrónicos PM		
<b>TIPO DE OPERACIÓN:</b> Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos.		
<b>MEDIOS DE ABONO</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia Electrónica</li> </ul> CLABE: _____ Número de Cuenta/ Prefijo: _____	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio STP Enlace Financiero cuota mínima mensual: \$2,250.00 más IVA, equivalente a 500 (quinientas) Transacciones al precio de \$4.50, incluye hasta 3 (tres) Usuarios de acceso al Servicio.</li> <li>Cuota mensual por infraestructura tecnológica normativa de 150 UDIS, Clientes integrados.</li> <li>Cuota mensual por infraestructura tecnológica normativa de 1,000 UDIS, Clientes NO integrados.</li> <li>Superadas las 500 transacciones, véase anexo de Comisiones</li> </ul>	
<b>MEDIOS DE DISPOSICIÓN</b>	<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia de Fondos.</li> <li>Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia de Fondos.</li> <li>Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.</li> </ul>	
<b>ADVERTENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos.</li> <li>Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con STP no se encuentran garantizados por ninguna autoridad</li> </ul>		
<b>SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES</b>		
Seguro: No aplica	Aseguradora: No aplica	Cláusula: No aplica
Servicio Adicional: No aplica	Prestado por: No aplica	Cláusula: No aplica
<b>ESTADO DE CUENTA</b> Periodicidad: <u>trimestral</u> Disponible: Correo electrónico _____ Plataforma <u>X</u> Página de Internet _____		
<b>Aclaraciones y reclamaciones:</b> Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Correo electrónico: <a href="mailto:unidad.especializada@stpmex.com">unidad.especializada@stpmex.com</a> Teléfono (Opcional): 55 5264 8418 Página de Internet: <a href="https://stp.mx/">https://stp.mx/</a> Plataforma: Enlace Financiero		
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm.: 15640-458-035308/04-00355-0223</b> Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 01 800 999 8080 y 5553400999. Página de Internet. <a href="http://www.condusef.gob.mx">www.condusef.gob.mx</a>		

**CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO** (EN LO SUCESIVO, EL “**CONTRATO**”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **SISTEMA DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS STP, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**, (EN LO SUCESIVO, “**STP**”) Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO (EN LO SUCESIVO, EL “**CLIENTE**”), Y EN CONJUNTO **LAS PARTES**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES, DEFINICIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### **DECLARACIONES**

#### **I. Declara STP, que:**

- a) Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- b) Para la celebración del Contrato, su representante cuenta con las facultades necesarias para obligarla en los términos que se establecen en el mismo, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna a la fecha de firma del Contrato y se encuentran vigentes en el Sistema de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- c) Se encuentra debidamente autorizada para organizarse y operar como una Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- d) Señala como su domicilio para los efectos relacionados con el Contrato, el inmueble ubicado en avenida Insurgentes Sur 1425 piso 10 y 12, colonia Insurgentes Mixcoac, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03920.
- e) Se encuentra inscrita ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante el Registro Federal de Contribuyentes, con el número de clave STP081030FE6.
- f) Cuenta con la autorización de Banco de México para ser participante en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) que administra el mismo Banco de México.
- g) Opera una plataforma a través de la cual se permite al Cliente abrir una cuenta de fondos de pago electrónico a fin de realizar diversas operaciones.
- h) Presta servicios de manera independiente a diferentes personas a las que adicionalmente atiende, para ello cuenta con elementos propios y suficientes para cumplir sus obligaciones frente a las mismas; por lo que cuenta con la capacidad, experiencia, y en general con todos los recursos económicos, personal y equipo

necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto de este instrumento.

- i) Para la prestación de los servicios objeto del Contrato utiliza su experiencia, habilidades, conocimientos y personal especializado, por lo que en ningún momento estará bajo la dirección, vigilancia ni supervisión del Cliente.
- j) Es su intención otorgar el servicio objeto del presente Contrato al Cliente, conforme las estipulaciones del mismo.

#### **II. Declara el CLIENTE, bajo protesta de decir verdad, que:**

- a) Es una sociedad mercantil que se encuentra legalmente constituida conforme a las normas jurídicas aplicables al país de constitución, según consta en la escritura señalada en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente, la cual forma parte integrante del presente Contrato.
- b) Para la celebración del Contrato, su representante cuenta con facultades necesarias para obligarlo en los términos que se establecen en el mismo, las cuales se encuentran consignadas en la escritura mencionada en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente, mismas que no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna a la fecha de firma del Contrato.
- c) Su estructura accionaria vigente, y en su caso, sus propietarios reales a la firma de este Contrato, son los indicados en el anexo denominado estructura accionaria y declaración de propietario real, respectivamente, los cuales forman parte integral de este instrumento, y de los cuales, se agregan las identificaciones de los accionistas o propietarios reales que sean requeridos por STP, conforme a sus políticas de identificación y conocimiento del Cliente establecidas en su manual de cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento del Terrorismo.
- d) Se encuentra inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante el Registro Federal de Contribuyentes, con el número de clave señalado en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente.
- e) Señala como su domicilio para los efectos relacionados con el Contrato, el inmueble descrito en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente.
- f) Su correo electrónico y datos de contacto para fines de notificación es el señalado en la lista de contactos operativos, documento que forma parte integral de este Contrato.
- g) Para la celebración del presente Contrato, hace constar que la información y documentación otorgada a STP con motivo de la celebración del

Contrato fue otorgada mediante una entrevista con el empleado, vendedor o distribuidor de STP, la cual, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que es cierta y verdadera.

- h) Se le informó que conforme al artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las disposiciones que de él emanen, previamente a la celebración del Contrato, deberá completar su Perfil Transaccional declarado conforme a lo establecido en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente.  
En cumplimiento de lo anterior, STP está facultado para establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos;
- i) El destino para el cual utilizará su cuenta, objeto del presente Contrato, será el de Transferencias de Fondos, Transferencia de Fondos de Pago Electrónico y/o cobranza, el cual será indicado en la Carátula de Fondos de Pago Electrónicos que forma parte integrante del presente Contrato.
- j) STP puso a su disposición el aviso de privacidad integral para Cliente, y le ha informado que puede consultarlo en cualquier momento en el portal de internet <https://stp.mx/> y manifiesta bajo protesta de decir verdad que está de acuerdo con las finalidades de tratamiento establecidas en el propio aviso.
- k) A través del presente Contrato, STP le da a conocer las medidas de seguridad que deberá seguir, tendientes a lograr el debido uso de los medios electrónicos que se adquieren bajo este Contrato, y le ha recomendado que en todo momento mantenga claves o contraseñas seguros y equipos de cómputo en los que tenga instalado el certificado de seguridad resguardados.
- l) Previamente a la celebración del Contrato, STP le ha informado sobre el contenido del mismo y de todos sus anexos y ha hecho de su conocimiento los términos y condiciones para el uso de la Plataforma de STP, informándole además que mantendrá a su disposición, en la página web de STP y en sus oficinas, versiones actualizadas y vigentes de los términos y condiciones aplicables, así como de los preceptos legales aplicables al presente contrato mismos que se encuentran disponibles en el sitio web de STP.
- m) La prestación de los servicios no lo faculta por ningún motivo y bajo ningún título para tomar decisiones concernientes a STP, con relación a la forma, tiempos y modalidades de la prestación de los Servicios objeto de este Contrato.
- n) Es su intención adquirir una cuenta de fondos de

pago electrónico objeto del presente Contrato, conforme las estipulaciones del mismo y que todas las transacciones u operaciones que realice el Cliente, provienen y provendrán de recursos económicos producto de actividades lícitas.

### III. Declaran STP y el CLIENTE, que:

- a) Se reconocen la capacidad jurídica, así como la representación con las que, respectivamente comparecen para celebrar el Contrato.
- b) Para el supuesto de intervenir de manera conjunta en diversa estipulación del Contrato, se les denominará las "Partes".
- c) El Contrato lo celebran: i) de mutuo acuerdo; ii) sin que medie coacción alguna de diversa especie; iii) sin que exista diverso vicio de la voluntad; y, iv) bajo el amparo de sus estipulaciones.

### DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, las Partes asignan a los términos señalados a continuación, escritos con letra mayúscula inicial, el significado que en cada caso se les atribuye, independientemente de su utilización en singular o en plural.

API: Se referirá a la interfaz de programación de aplicaciones que ambas Partes desarrollen o ya tengan desarrolladas con la finalidad de cumplir con el objeto de este Contrato.

Banco de México, Banco Central o Banxico: Se refiere, a la persona de derecho público con carácter autónomo, cuyo objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional que corresponde al Estado, y que es administrador del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

Carátula: Se refiere al documento que forma parte integrante de este Contrato y que contiene un resumen de las condiciones generales que aplican a este Contrato.

Cédula de identificación y conocimiento de Cliente: Se refiere al documento que contiene los datos generales de identificación del Cliente, información general sobre su operación y datos de cuenta bancaria.

Cliente: Se refiere a la persona indicada en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente, 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.

CoDi®: Cobro Digital es una plataforma desarrollada por el Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles, durante las 24 (veinticuatro) horas de los 07 (siete) días de la semana.

Contraseña: Se refiere a la cadena de por lo menos 8 (ocho) 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 este Contrato, 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 de su 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.

CLABE: Se refiere al identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada", que 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 la cláusula CUARTA de este Contrato, así como cualquier otra operación y/o servicio que STP adicione y ponga a su disposición en el futuro.

Cuenta CLABE: Se refiere al número o números de cuenta asignados por STP al Cliente para realizar las transferencias y pagos electrónicos en términos del presente Contrato, así como recibir pagos e identificar

su cobranza.

Cuentas Destino: Se refiere a las cuentas a las que se realizarán o enviarán las transferencias o pagos electrónicos en términos del presente Contrato.

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 el Sistema STP Enlace Financiero 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.

Identificador de Usuario: Se refiere a la cadena de 8 a 15 caracteres alfanuméricos que permiten el reconocimiento de cada uno de los usuarios al Cliente.

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.

Mensaje de Datos: Se refiere a la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos entre STP y el Cliente.

Perfil de Seguridad: Estructura de seguridad diseñada por el Cliente para la utilización del Servicio STP Enlace Financiero, por la cual el Cliente determina el nivel de autorización que tiene cada usuario, y por tanto, el tipo de Operaciones que puede realizar en nombre y representación del Cliente dentro del Sistema STP Enlace Financiero.

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: Al Sistema STP Enlace Financiero.

Servicio o Sistema STP Enlace Financiero: Sistema propiedad de STP o licenciado a STP a través del cual

se presta el Servicio STP Enlace Financiero, objeto del presente Contrato.

**SPEI:** Se refiere al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios que administra Banco de México.

**Transacciones:** Se refiere a las Transferencias de Fondos, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y cobros digitales realizados por medio del Servicio y que generan el pago de la contraprestación y/o comisión contemplada en el presente Contrato.

**Transferencia de Fondos:** Se refiere a la operación que se realice entre la Institución de Fondo 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 al presente Contrato para la apertura de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, 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.

**Usuario:** Persona autorizada por escrito o de forma electrónica por el Cliente para acceder al Sistema STP Enlace Financiero, conforme al Perfil de Seguridad que le hubiere sido asignado. Para efectos de este Contrato, los Usuarios del Cliente serán considerados el propio Cliente, siendo este último responsable por todas las instrucciones y Operaciones realizadas por los mismos.

**Usuario del Cliente:** A los usuarios del Cliente que tengan abierta con él mismo una Cuenta CLABE que le permita realizar Transacciones al contar con Cuentas CLABE asociadas a su Cuenta del Cliente, siendo el Cliente responsable por todas las instrucciones y Operaciones realizadas por los mismos.

En virtud de las **DECLARACIONES** y **DEFINICIONES** anteriores, las Partes otorgan y se sujetan a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO PRIMERO DEL OBJETO DEL CONTRATO

**PRIMERA. Objeto.** Las Partes celebran un Contrato de apertura de Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en virtud del cual se asigna un número de cuenta/prefijo y una Cuenta CLABE al Cliente señaladas en la carátula, quien podrá 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 la presente cláusula;
- 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;
- 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 a cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros, cuentahabientes o usuarios, en Entidades Financieras que el Cliente especifique;
- f) 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;
- g) Registrar (dar de alta), eliminar o cambiar Cuentas Destino;
- h) En su caso, establecer o modificar los límites de monto de las operaciones realizadas a través del Sistema STP;
- i) Consultar saldos y movimientos de su(s) Cuenta(s) CLABE;
- j) Cambiar y recuperar su Contraseña;
- k) Realizar operaciones de transferencias y pagos programados;
- l) Recibir pagos a través del Sistema STP Enlace Financiero, cuando las Partes así lo acuerden expresamente;
- m) Recibir comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas, avisos y correos electrónicos;
- n) 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.

Para llevar a cabo lo anterior, una vez que STP reciba recursos en moneda nacional en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente, STP deberá de emitir en ese momento los respectivos fondos de pago electrónico a favor del Cliente, para que el Cliente pueda disponer de los mismos, en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que STP reciba los recursos respectivos; por lo que, mediante la firma al final del presente contrato, el Cliente manifiesta expresamente su consentimiento en favor de STP para que este último lleve a cabo la referida emisión de fondos de pago electrónico.

STP se obliga a prestar al Cliente el Servicio STP Enlace Financiero, a través del cual, el Cliente mediante la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet podrá realizar las transferencias, pagos y cobros electrónicos, con cargo a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como cualquier otra operación y/o servicio que STP adicione y ponga a su disposición en el futuro. Lo anterior sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, en los anexos o contratos que en su caso llegaran a regular en lo particular cada una de las nuevas operaciones o servicios, y de acuerdo a los requerimientos, funcionalidades y operatividad del Sistema STP Enlace Financiero.

El Cliente podrá asignar Cuentas CLABE dependientes de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, con la finalidad de identificar claramente las Transacciones u Operaciones que realice esa cuenta dependiente; para lo cual, el Cliente se obliga a celebrar con el tercero el instrumento jurídico que lo haga responsable de la asignación de las nuevas Cuentas CLABE ligadas a su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico; por lo que, el Cliente será el único responsable de la administración de las Cuentas CLABE dependientes de su cuenta que haya asignado y libera a STP de cualquier responsabilidad en la administración de la Cuenta CLABE asignada, en virtud de que, el Cliente será el único responsable de dicha administración, salvo que STP tenga alguna intervención que lo haga responsable directamente. En virtud de lo anterior, el Cliente se obliga frente a STP, para responder por las acciones llevadas a cabo por las cuentas dependientes a su propia Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, incluso frente a las autoridades y frente a terceros que resulten afectados.

Este Contrato regirá como contrato marco para todas y cada una de las operaciones y servicios que se puedan realizar al amparo del mismo, en el entendido expreso de que sus estipulaciones prevalecerán en lo relativo a la transmisión de Mensajes de Datos correspondientes a la celebración de Operaciones por

medio del Servicio STP Enlace Financiero, en todo lo que no se oponga a los términos, condiciones o disposiciones jurídicas que puedan ser aplicables a cualquier tipo de instrucciones en lo particular, pues en este caso prevalecerán éstas últimas sobre las disposiciones del presente Contrato.

STP se reserva en todo momento la facultad de modificar la ruta y/o la forma de acceso al Servicio STP Enlace Financiero, en cuyo caso, hará del conocimiento del Cliente, en tiempo y forma, los nuevos requisitos para tener acceso a dicho servicio en el momento en que le sea necesario acceder a la nueva ruta y/o forma de acceso.

**SEGUNDA. Operaciones adicionales.** Las Partes convienen que, previo aviso de STP a la autoridad que corresponda, aquellas Operaciones que no estén incluidas en este Contrato ni en sus anexos, y que en un futuro puedan efectuarse a través de la Plataforma de STP, se sujetarán a los términos, condiciones y contraprestación que para cada una de las mismas en su momento se determinen y se hagan del conocimiento del Cliente.

**TERCERA. Nivel de Cuenta.** Las Partes acuerdan que la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico objeto del presente instrumento es nivel 3, de acuerdo a la 9ª disposición de la Circular 12/2018 Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, no existiendo apertura de cuentas nivel 1 y 2.

**CUARTA. Administración de Fondos.** Las Partes acuerdan que STP realizará las Transacciones que el Cliente determine a través de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, con los fondos de pago electrónico que el Cliente tenga en dicha cuenta, mediante Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico; por lo tanto, STP únicamente administrará los fondos de pago electrónico del Cliente y en todo momento, dichos fondos de pago electrónico serán propiedad del Cliente.

**QUINTA. Configuración del Servicio.** Para efectos del procesamiento del Servicio STP Enlace Financiero, el Cliente integrará su plataforma tecnológica con el Sistema STP Enlace Financiero por API o Host to Host. El Cliente proporcionará toda la integración de software necesaria para garantizar que su plataforma se comunique eficazmente con el Sistema STP Enlace Financiero. STP proporcionará al Cliente acceso al Sistema STP Enlace Financiero incluidas las APIs pertinentes y a cualquier documentación razonablemente necesaria, incluida la documentación de la API, las especificaciones de datos, conectividad e interacción para facilitar la integración de la plataforma tecnológica del Cliente con el Sistema STP Enlace Financiero.

Adicionalmente, a efecto de que el Cliente pueda asignar una Cuenta CLABE para cada uno de sus Usuarios del Cliente, deberá de proporcionar a STP por medio de un servicio web, la información personal que permita identificar al Usuario del Cliente de la Cuenta CLABE que se le haya asignado, la cual de forma enunciativa mas no limitativa, será: nombre completo en caso de persona física o denominación social en caso de persona moral, clave asignada en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o Clave Única de Registro de Población (CURP) (este último sólo en caso de persona física). Con la finalidad de dar de alta una Cuenta CLABE, STP se obliga a contestar al Cliente a través del mismo servicio web en un periodo de tiempo que no sea mayor a 90 (noventa) segundos, contados a partir de que el Cliente envíe la información requerida.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO INTERBANCARIO

**SEXTA. Condiciones previas.** Las Partes acuerdan que para la prestación del servicio objeto del presente Contrato, el Cliente:

a) Deberá contratar con cualquier compañía proveedora, el servicio de Internet necesario para poder establecer la conexión con STP, a través de un mecanismo seguro con las características de navegación y operativas recomendadas por STP para acceder al sistema, o la interfase a que se hace referencia en la cláusula octava de este Contrato.

b) Deberá solicitar a STP el Identificador de Usuario y Contraseña Temporal por cada Usuario, para lo cual, deberá de proporcionar un correo electrónico que identifique particularmente al Usuario que se pretenda dar de alta con accesos al Sistema STP Enlace Financiero; y deberá descargar la aplicación que señale STP al Cliente, dentro de los celulares de cada uno de los Usuarios del Cliente, para que a través de esta aplicación se generen claves de único uso como segundo factor de autenticación para el acceso al Sistema STP Enlace Financiero, así como todos los demás elementos de autenticación que, en su momento le indique STP, son necesarios para que acceda al sistema durante el tiempo en el cual, este Contrato se encuentre en vigor entre las Partes. En caso que el Cliente proporcione correos electrónicos que no permitan identificar particularmente a un Usuario, es decir, que se encuentren redactados de forma general, haciendo referencia a un área operativa del Cliente; o bien, que utilice correos cuyo dominio no identifique particularmente al Cliente, éste último será responsable de cualquier uso indebido del Sistema Enlace Financiero que realice el Usuario dentro de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente; liberando el Cliente a STP de cualquier

responsabilidad por el uso y designación de correos electrónicos impersonales, indeterminados o con un dominio que no corresponda al dominio de correos electrónicos institucionales del Cliente.

c) Deberá registrarse en el Sistema STP Enlace Financiero a través de las rutas que le indique STP proporcionando su Clave de Alta, y modificar su Contraseña temporal la primera vez que ingrese al Sistema.

d) Una vez identificado y autenticado el Cliente con los elementos descritos anteriormente, el Usuario 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.

e) Deberá registrar las Cuentas Destino en términos de lo dispuesto por la cláusula novena de este Contrato.

STP permitirá acceder al Cliente al Sistema STP Enlace Financiero, siempre que haya cubierto los niveles de identificación y autenticación requeridos, una vez que proporcione el Identificador de Usuario, Contraseña Temporal por cada Usuario y la clave de único uso, que serán proporcionadas por medio de la aplicación que señale STP al Cliente.

Las Partes convienen en que el Identificador de Usuario, las Contraseña Temporal por cada Usuario y la clave de único uso que sea generada por la aplicación que señale STP al Cliente, sirven de identificación dentro del Sistema y son utilizadas en lugar del nombre y firma del Cliente, por lo que las órdenes que reciba el Sistema STP Enlace Financiero 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 pudiese suscitar con motivo de las Transacciones en la o las Cuentas CLABE del Cliente mientras se encuentre vigente el presente Contrato.

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

El no cumplimiento de lo establecido en esta cláusula le otorgará a STP la facultad de limitar, suspender o cancelar el Servicio STP Enlace Financiero, así como de dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad alguna a cargo de STP.

**SÉPTIMA. Operaciones.** STP podrá, sin responsabilidad alguna a su cargo, eliminar del Sistema STP Enlace Financiero la posibilidad de

realizar alguna de las operaciones descritas anteriormente, previa notificación al Cliente de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato.

Igualmente podrá STP, sin responsabilidad a su cargo, modificar los términos o condiciones de cualquier operación a través del Sistema STP Enlace Financiero. Los nuevos términos y condiciones le serán notificados al Cliente por medio de correo electrónico, en el entendido de que dichas modificaciones se entenderán aceptadas por el Cliente con la realización de la primera operación en el Sistema STP Enlace Financiero una vez entradas en vigor las modificaciones en el sistema.

**OCTAVA. Costo de los desarrollos informáticos por interfase.** Cualquier desarrollo informático que fuera necesario realizar entre el Cliente y STP que busque agilizar la operación será proporcionado únicamente por STP o por quien este determine. Los costos asociados a estos trabajos serán negociados y documentados por separado con el Cliente, incluyéndose, en su caso, como un anexo específico al presente Contrato y formando parte integrante del mismo.

### CAPÍTULO TERCERO

#### TRANSFERENCIAS DE FONDOS

**NOVENA. Celebración de Operaciones.** El Cliente se obliga a:

- I. Registro del número telefónico. Deberá registrar los 10 (diez) últimos dígitos del número de línea de telefonía móvil que, en su caso, esté asociado a la Cuenta de Fondos de Pago a efecto de abonar a esa sola cuenta las órdenes de Transferencia de Fondos referenciadas a dicho número.
- II. Registrar las Cuentas Destino, utilizando para esto la función de Alta de Cuentas que se encuentra incorporada a la Plataforma, 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.

STP llevará a cabo la validación del número telefónico proporcionado en el numeral I y la estructura de las

Cuentas Destino proporcionadas en el numeral II 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/o 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 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 caso de modificación, asociación o desasociación y cambio de números telefónicos, el Cliente deberá sujetarse a los Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma, de conformidad a la cláusula vigésima séptima del presente instrumento.

**DÉCIMA. Límite de Transaccionalidad.** Las Partes acuerdan que toda vez que el nivel de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico de STP corresponde al Nivel 3, el Cliente podrá establecer con relación a cada una de las Operaciones indicadas en la cláusula primera del presente instrumento esta cláusula, 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.

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 o por día, según sea el caso, se emitirá una alerta por la Plataforma de STP para que el Cliente tenga que autorizar manualmente las Operaciones dentro del Sistema STP Enlace Financiero.

**DÉCIMA PRIMERA. 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.
- IV. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate se encuentre en otra divisa.
- V. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate excede el límite de saldo autorizado en la cuenta.
- VI. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate excede el límite de abonos permitido en el mes en la cuenta.

**DÉCIMA SEGUNDA. Proceso de Acceso.** Las Partes acuerdan que, para poder acceder a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, objeto del presente Contrato, el Cliente deberá de aceptar los Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma; así como, contar y cumplir con los requisitos de seguridad establecidos en dichos Términos y Condiciones, entre los que se establecen el Identificador de Usuario, la Contraseña, entre otros.

**DÉCIMA TERCERA. Horarios de servicio.** Las Partes acuerdan que las operaciones convenidas en el presente instrumento se podrán efectuar dentro de los horarios de servicio que se le den a conocer al Cliente en la fecha de firma de este Contrato, pudiendo ser solo en horas hábiles o bien, en horas inhábiles, según lo haya solicitado el Cliente. 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 al email que para tal efecto proporciona el Cliente a STP.

Para el caso de contratar un servicio únicamente dentro de días y horas hábiles, el Cliente podrá indicar los datos de la cuenta de depósito abierta a su nombre en cualquier institución de crédito autorizada en los Estados Unidos Mexicanos, así como la hora en la que los recursos económicos que se encuentren en su Cuenta de Cliente sean enviados de forma automática por el Sistema STP Enlace Financiero al cierre del día hábil bancario.

**DÉCIMA CUARTA. 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 Transacciones u operaciones realizadas por Cliente, 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.

**DÉCIMA QUINTA. 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 STP, cuando 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 de la Plataforma. 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 la legislación aplicable, por lo que el uso y aplicación de la misma en la Plataforma se sujetará a lo indicado en los Términos y Condiciones de la misma.

**DÉCIMA SEXTA. Cuenta Sin Movimientos.** Las Partes acuerdan que 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 Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma.

**DÉCIMA SÉPTIMA. Transmisión, contenido y registro de la información.** El Cliente será responsable de la transmisión oportuna y del contenido de la información y documentación que proporcione a STP para efectuar las Operaciones. STP está obligado a validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos del Cliente de conformidad con las Políticas de Identificación a Clientes de STP. Asimismo, el Cliente será responsable de las Operaciones transmitidas por los Usuarios solicitados para realizar Operaciones a través del Sistema Enlace Financiero, cuando, en su caso, haya asignado cuentas dependientes a su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.

Cada una de las Operaciones a través de la Plataforma que afecte directamente el saldo de las Cuentas de Fondo de Pago Electrónico se reflejará en el estado de cuenta correspondiente, mismo que podrá ser consultado por el Cliente a través de la Plataforma respectiva. Tratándose de consultas, la información proporcionada por STP corresponderá a la registrada en sus sistemas el día y la hora de la consulta, en el

entendido que los datos proporcionados no tienen reconocimiento legal.

#### **CAPÍTULO CUARTO DE LAS COMISIONES**

**DÉCIMA OCTAVA. Comisiones.** Las Partes acuerdan que por las Operaciones objeto del presente Contrato, STP cobrará al Cliente las Comisiones que se detallan en el anexo denominado "Comisiones" del presente contrato, las cuales serán por un monto fijo y cuyo importe se indica en la Carátula de este Contrato. Dicha contraprestación comenzará a generarse a partir del mes siguiente a la fecha de firma del Contrato, por lo que, el Cliente contará con un periodo de 30 (treinta) días para integrarse vía API con el Sistema STP Enlace Financiero.

STP entregará el aviso de cobro correspondiente a los servicios prestados al Cliente dentro de los 10 (diez) primeros días hábiles del mes posterior al mes facturado. El Cliente se obliga a pagar las Comisiones generadas en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales después de entregado el aviso de cobro correspondiente. En caso de que el aviso de cobro no sea cubierto en tiempo, se aplicará a la misma una penalidad por pago extemporáneo del 20% (veinte por ciento) del monto del aviso de cobro más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado. Los servicios de STP se prestan desde la Ciudad de México, por lo que, en su caso, el referido impuesto será calculado tomando como base la tasa vigente en la Ciudad de México.

El Cliente deberá estar siempre al corriente en el pago de los servicios contratados, de lo contrario, STP podrá limitar, suspender o cancelar el Servicio STP Enlace Financiero sin responsabilidad alguna a su cargo hasta que el adeudo sea liquidado. Si en un plazo de 30 (treinta) días naturales después de entregado el aviso de cobro al Cliente, éste no realiza el pago correspondiente, STP podrá rescindir el presente contrato, mediante simple notificación por escrito, sin necesidad de resolución judicial alguna, sin responsabilidad alguna a su cargo y manteniendo todos los derechos legales y procesales para reclamar el cobro del adeudo que el Cliente mantenga con ella.

En todo caso, las Partes están de acuerdo que pagarán los impuestos que les correspondan a cada una, de conformidad con la legislación impositiva mexicana, asimismo, las Comisiones estarán disponibles en el enlace titulado "consulta los costos y las comisiones de nuestros productos" en la página de internet <https://stp.mx/>.

**DÉCIMA NOVENA. Establecimiento de una nueva contraprestación.** STP se reserva el derecho de establecer una nueva comisión o contraprestación o incrementar las existentes por las Transacciones u

operaciones que conforme a la cláusula primera del presente Contrato sean efectuadas por el Cliente, en cuyo caso, se comunicará al Cliente a través del Portal de Internet de STP, por correo electrónico que el Cliente haya proporcionado en el formato de Contactos Operativos, o en documento dirigido al Cliente, su concepto e importe, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor, en el entendido de que una vez que entren en vigor dichas comisiones, si el Cliente continua realizando operaciones en su Cuenta se entenderá que ha aceptado la(s) comisión(es).

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente estará facultado para dar por terminado el presente Contrato en caso de no estar de acuerdo con los nuevos conceptos o montos, sin que STP pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite la terminación del presente Contrato y aquellos que se generen hasta la fecha de terminación efectiva del Contrato en caso de que el Cliente hubiere continuado utilizando la Plataforma de STP después de solicitada la terminación.

#### **CAPÍTULO QUINTO**

##### **DE LA VIGENCIA, MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN**

**VIGÉSIMA. Vigencia.** El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Cancelación o cierre de cuentas de Fondos de Pago Electrónico.** De conformidad al artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 21 de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, el Cliente tendrá la posibilidad en un periodo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato de cancelar el presente Contrato o cerrar en cualquier momento su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, sin responsabilidad para el Cliente y sin condición alguna, en cuyo caso, STP no podrá cobrar contraprestación, Comisión o cargo alguno, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, conforme a lo establecido en la Disposición 8 de la Circular 12/2018 emitida por Banco de México y con lo señalado en la cláusula vigésima cuarta del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. Modificaciones al Contrato.** Durante la vigencia del presente Contrato, STP podrá modificar su contenido, los términos y condiciones del mismo, en cuyo caso le informará al Cliente de dichas modificaciones con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a través de medios digitales, el Portal de

Internet de STP, por correo electrónico o en documento dirigido al Cliente o a cualquiera de sus contactos operativos designados en el documento "Contactos Operativos", el cual se anexa al presente Contrato y forma parte integrante del mismo.

En el supuesto de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato y/o a los Términos y Condiciones, podrá solicitar a STP la terminación del mismo dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha del aviso de modificación, sin que por tal motivo exista responsabilidad alguna a cargo del Cliente, quien únicamente tendrá la obligación de pagar los adeudos que se hubieren generado hasta la fecha efectiva de terminación del servicio.

**VIGÉSIMA TERCERA. Causas de terminación.** De manera enunciativa más no limitativa, algunas de las causas por las cuales STP podrá dar por terminado el presente Contrato son:

- a) Cuando exista evidencia en los registros de STP de que el Cliente ha dejado de utilizar el Servicio STP Enlace Financiero por un periodo de 3 (tres) meses consecutivos o más.
- b) Si el Cliente extravió o le fue robado su Perfil de Seguridad y no lo hizo del conocimiento de STP.
- c) Si el Cliente, algunos de sus accionistas, representantes, empleados, usuarios Ordenantes o beneficiarios de alguna Operación a través de la Plataforma de STP es listado positivamente en listas de sanciones en las que México sea parte o tenga firmado algún tratado internacional, o la lista de personas bloqueadas que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- d) Por así convenir a los intereses de cualquiera de las Partes.

Lo anterior, de conformidad a la cláusula inmediata siguiente, a excepción de que la persona de que se trate pueda acreditar lo contrario mediante el oficio que en su caso emita autoridad competente, lo cual deberá hacer constar en dicho expediente.

En caso de que el Cliente requiera nuevamente la apertura de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, deberá firmar un nuevo contrato con STP, con excepción de que la causa de terminación se refiera al inciso c) anterior, supuesto en que no se podrá firmar un nuevo contrato a menos de que la persona de que se trate salga de las mencionadas listas y pueda acreditarlo mediante el oficio que en su caso emita autoridad competente, lo cual deberá hacer constar en dicho expediente.

**VIGÉSIMA CUARTA. Terminación del Contrato.** Las

Partes convienen en que el Cliente podrá solicitar la terminación del presente Contrato, y por lo tanto, cerrar la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en cualquier momento, sin condición alguna, causa justificada o, sin necesidad de declaración judicial y sin penalización para el Cliente; principalmente, STP podrá solicitar la terminación en términos de la cláusula inmediata anterior; sin embargo, STP deberá de observar en todo momento los derechos que tiene el Cliente en términos de la 8ª disposición de la Circular 12/2018 Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, emitidas por Banco de México, siendo suficiente para tales efectos cumplir con lo siguiente:

Una vez solicitada la terminación; ya sea, por correo electrónico o por vía telefónica, a que se refiere la presente cláusula, STP entregará un número de referencia de dicha solicitud, la fecha y hora en que esta solicitud se recibió en el momento en que el Cliente presente la solicitud correspondiente o a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario. El cierre de la cuenta surtirá efectos al cierre del Día Hábil Bancario en que STP reciba del Cliente la solicitud correspondiente, el Cliente deberá abstenerse de llevar a cabo Operaciones a través de la Plataforma de STP y STP no estará obligado a proporcionar el referido servicio.

Una vez que surta efectos el cierre referido, STP se abstendrá de realizar cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, 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 terminación. STP pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico mediante una transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en la institución de crédito que el propio Cliente indique.

En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, esta será la establecida por el Cliente, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita por la cual, STP pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción del Cliente respecto al cierre de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico el Cliente deberá producir la evidencia de la solicitud de cierre.

En caso de terminación del presente Contrato, el Cliente acepta que STP elimine o efectúe la baja del Identificador de Usuario, Contraseña del Cliente y la posibilidad de generar Claves de Único Uso dentro de la Plataforma, sin que por estos hechos STP tenga alguna responsabilidad al respecto.

En caso de que STP quiera dar por terminado la

prestación del servicio, deberá entregar al Cliente la notificación correspondiente con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

**VIGÉSIMA QUINTA. Causas de rescisión.** Serán causa de rescisión, sin responsabilidad alguna por parte de STP, cualquier incumplimiento del Cliente al presente Contrato, sus anexos o Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma, que de manera enunciativa más no limitativa quedan comprendidas las siguientes:

- a) Si el Cliente hace uso indebido de su Cuenta y por lo tanto de la Plataforma de STP.
- b) Cuando el Cliente use su Cuenta para el desarrollo de actividades ilícitas, o use indebidamente el sistema o la información.
- c) Cuando el Cliente realice cualquier actividad que pueda implicar un daño a la imagen de STP.
- d) Si existen elementos suficientes que hagan presumir a STP que el Identificador de Usuario, la Contraseña y/o la aplicación que señale STP al Cliente que genera las Claves de Único Uso, no están siendo utilizados por el Cliente.
- e) Si la información proporcionada por el Cliente para efectuar las Operaciones es inexacta o falsa.
- f) Cuando los datos proporcionados por el Cliente conforme a lo establecido en las declaraciones de este contrato son falsos.

En caso de que el Cliente efectuó cualquiera de los supuestos anteriores, STP podrá rescindir el presente Contrato de acuerdo con lo señalado en la cláusula inmediata siguiente.

**VIGÉSIMA SEXTA. Incumplimiento y Rescisión del Contrato.** Las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente Contrato y/o las normas jurídicas aplicables, la Parte afectada podrá elegir entre exigir el cumplimiento forzoso de la obligación omitida o no cumplida de conformidad con lo pactado o por la rescisión del presente Contrato con el resarcimiento de daños y perjuicios en ambos casos, mediante simple comunicado por escrito dirigido a la otra parte, sin necesidad de declaración judicial previa. También podrá rescindir el Contrato aun después de haber optado por el cumplimiento forzoso, si éste último resulta imposible de cumplir.

En caso de que sea el Cliente quien opte por la rescisión de este contrato, aplicará lo previsto en la cláusula vigésima quinta anterior. En caso de ser STP la parte afectada, deberá enviar al Cliente la notificación correspondiente al domicilio señalado en este Contrato, o en su caso, al último que el Cliente le haya señalado o a través de medios electrónicos, el

cual surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes contados a partir de la fecha de la presentación del mismo. Como excepción a lo anterior, el Contrato cesará sus efectos de forma inmediata a la notificación realizada por STP, cuando la causa de rescisión notificada al Cliente sea porque el Cliente use su Cuenta para el desarrollo de actividades ilícitas, o use indebidamente el sistema o la información.

En caso de rescisión del presente Contrato, el Cliente acepta que STP elimine o efectúe la baja del Identificador de Usuario, Contraseña y la posibilidad de generar las Claves de Único Uso a través de la aplicación que señale STP al Cliente en la Plataforma de STP, en el entendido que los fondos que existan en la Cuenta serán reembolsados, siempre y cuando 1) tales Fondos de Pago Electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución y 2) no exista adeudo alguno por parte del Cliente a STP por cualquier concepto.

## CAPÍTULO SEXTO

### DEL USO DE LA PLATAFORMA

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma.** Las Partes acuerdan que para el Uso de la Plataforma de STP, el Cliente acepta sujetarse a los Términos y Condiciones de la misma, los cuales forman parte de presente instrumento y se agregan como anexo denominado "Términos y Condiciones para el Uso de la Plataforma de STP", los cuales, mediante la firma de este Contrato y el primer uso de la Plataforma de STP son aceptados de conformidad. En dicho documento se establece:

- a) **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 con los Términos y Condiciones. Asimismo, STP llevará a cabo la notificación de las operaciones inusuales que detecte a través de los medios establecidos en el presente Contrato.
- b) **Medios de comunicación, notificación y confirmación.** Para efectos de las cláusulas de este Contrato, las Partes convienen en que los medios a través de los cuales se recibirán las comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas y avisos serán por vía telefónica (con confirmación escrita), página web de STP, correo, correo electrónico y principalmente por la Plataforma de STP, en caso de que se presente alguna falla en esta, STP podrá mantener comunicación con el Cliente a través de los demás medios establecidos en el presente inciso así como aquellos establecidos en los Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma.
- c) **Riesgos y recomendaciones.** STP en este acto hace del conocimiento del Cliente que los

principales riesgos que existen por la utilización de medios electrónicos o automatizados en los términos del presente Contrato son los establecidos a través de los Términos y Condiciones adjuntos al presente y que se encuentran disponibles en el Portal de Internet de STP.

- d) **Robo de identidad.** En este acto las Partes acuerdan que STP no enviará correos electrónicos al Cliente solicitándole cualquier tipo de información personal, por lo que el Cliente se obliga a cumplir con las indicaciones proporcionadas en los Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma que pueden ser consultados a través del Portal de Internet de STP.
- e) **Robo o extravío de los Medios de Acceso al Sistema.** 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 Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma que se encuentran en el Portal de Internet de STP.
- f) **Inactividad de la sesión.** El Cliente entiende y reconoce que en caso de que durante cada sesión existan periodos de inactividad STP dará por concluida la misma de conformidad a los Términos y Condiciones para el Uso de la Plataforma que encuentran en el Portal de Internet de STP.
- g) **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 a los Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma, por lo que en dicho supuesto el Cliente deberá seguir el procedimiento establecido en dicho documento para restablecer su Acceso.
- h) **Causas de suspensión de la Cuenta.** El Cliente acepta que STP podrá suspender temporalmente el acceso a la Plataforma a través de su Cuenta, o bien, negar la Cuenta, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de notificación previa al Cliente, de manera enunciativa mas no limitativa, cuando:
  - i. El Cliente haya extraviado o le fue robado su Perfil de Seguridad y no lo hizo del conocimiento de STP, STP tiene la facultad de suspender el acceso a la Plataforma.
  - ii. La información para efectuar las operaciones es insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o se aparta de los parámetros de uso habitual.
  - iii. Las cuentas propias o en su caso las de terceros no se encuentran incorporadas o fueron dadas de baja de la Plataforma de STP.

- iv. No haya fondos disponibles en las cuentas.
- v. El Perfil de Seguridad seguido por el Cliente para ingresar a la Plataforma de STP es incorrecto o erróneo.
- vi. Se identifique que la transacción proviene de una dirección IP comprometida.
- vii. La operación sea solicitada fuera de los horarios establecidos.
- viii. Han transcurrido 3 (tres) meses de inactividad o de acceso en el uso de la Plataforma por parte del Cliente; transcurrido este plazo y sea bloqueado el acceso, el Cliente deberá ponerse en contacto con STP para reactivar su usuario y contraseña de acceso a la Plataforma, previa identificación y seguridad de que es titular de la Cuenta.
- ix. El acceso a la Plataforma de STP ha sido bloqueado por el ingreso de Claves o Contraseñas incorrectas en más de 3 (tres) ocasiones.

En caso de que el Cliente requiera nuevamente acceso a la cuenta, deberá notificar dicha situación a STP para lo cual deberá comunicarse al centro de atención a clientes que se indica en la cláusula trigésima primera del presente instrumento.

- i) **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 Términos y Condiciones para el Uso de la Plataforma.

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, querella 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.

- i) **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 el presente Contrato, sus anexos y Términos y Condiciones que de tiempo en tiempo estén vigentes o le sean dadas a conocer por STP.
- k) **Actualizaciones a la Plataforma.** STP podrá efectuar actualizaciones a la Plataforma de STP respecto de cualquiera de sus funciones de conformidad a los Términos y Condiciones del Uso de la misma.

## CAPÍTULO SÉPTIMO

### DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**VIGÉSIMA OCTAVA. Requerimientos de información.** El Cliente podrá solicitar a STP la información que conserve y registre en las bitácoras, esto último, en los términos de las normas jurídicas aplicables. STP únicamente entregará la información relativa a las Operaciones y servicios propios del Cliente, efectuados en sus propias Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, al amparo de este Contrato, cuya antigüedad no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

Tratándose de consulta de saldos, la información que STP le proporcione al Cliente será la que en sus registros contables aparezca registrada en la fecha de la consulta.

**VIGÉSIMA NOVENA. Comprobantes de Operaciones.** Las Operaciones relacionadas con el uso de la Plataforma de STP que se efectúen utilizando el Perfil de Seguridad del Cliente serán consideradas como válidas y se comprobarán, una vez que se proporcione al Cliente el número de autorización correspondiente a la Operación efectuada o en su caso, a través del estado de cuenta respectivo y/o a través del registro de la Operación en los archivos y registros contables emitidos por la Plataforma. Lo anterior en el entendido de que los comprobantes emitidos y transmitidos por STP tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar las Operaciones efectuadas, el importe de las mismas, su naturaleza, así como sus características, términos y condiciones.

**TRIGÉSIMA. Aclaraciones, observaciones y 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 observaciones, presentar solicitudes de aclaración y presentar reclamaciones por cargos no

reconocidos, respecto de las operaciones que se efectúen a través de la Plataforma; debiendo para tales efectos, presentar un aviso de reclamación por cargos no reconocidos 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.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, STP tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple de los documentos o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de STP facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita STP, resulte procedente el cobro de algún monto, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen, STP estará obligada a poner a disposición del Cliente el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con otras terceras personas.

STP no estará obligada a realizar el abono del cargo no reconocido cuando compruebe al Cliente que, en la Operación que haya ocasionado el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos de los factores de autenticación para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la Operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha Operación.

STP no realiza tramites adicionales a la presentación del aviso de reclamación por cargos no reconocidos para realizar los abonos respectivos.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. Unidad de Atención.** 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 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.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. CONDUSEF.** En caso de dudas, quejas o reclamaciones, el Cliente podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono: 01 800 999 8080 y 55 5340 0999, correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, o consultar la página electrónica en Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## CAPÍTULO OCTAVO

### DE LAS OBLIGACIONES QUE NACEN DE LAS LEYES APLICABLES A ENTIDADES FINANCIERAS

**TRIGÉSIMA TERCERA. De las Instituciones de Tecnología Financiera.** Las Partes reconocen que, cuando el Cliente se encuentre autorizado para organizarse y operar como una Institución de Tecnología Financiera sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en lo sucesivo, "CNBV"), en cumplimiento al artículo 54 la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (en lo sucesivo, "Ley Fintech"), así como en lo establecido en el artículo 44 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 (en lo sucesivo, la "Disposiciones conjuntas CNBV-Banxico"), STP actúa como un proveedor de servicios para procesar transferencias electrónicas vía SPEI, por lo que el Cliente responderá en todo momento por los servicios que este directamente presta.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que STP pagará al Cliente cualquier sanción, multa o gastos y costo, incluidos gastos por juicios o procedimiento administrativos y judiciales cuando sea por causa imputable a STP derivado de un incumplimiento de sus obligaciones, por negligencia, dolo o actividad fraudulenta en la prestación de los

servicios brindados al Cliente.

### **TRIGÉSIMA CUARTA. Revisiones y Auditorías.**

Cuando por petición expresa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que realice al Cliente, las Partes acuerdan que el Cliente o cualquier tercero en representación del mismo, podrá realizar revisiones periódicas a la infraestructura y procesos correspondientes o cualquier información que se relacione directamente con los servicios, así como visitas domiciliarias con el único fin de verificar el cumplimiento de la normatividad y legislación aplicable al Cliente, o bien, comprobar el cumplimiento al presente Contrato.

Asimismo, y en términos de lo establecido en las Disposiciones conjuntas CNBV-Banxico, STP acepta incondicionalmente que:

a) Podrá recibir visitas domiciliarias por parte del auditor externo del Cliente o un representante de este, o bien, de un comité de supervisión que designen las Partes, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para asegurar que los servicios o comisiones contratados le permitan al Cliente cumplir con las disposiciones que le resultan aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.

b) Aceptará la realización de auditorías por parte del Cliente, en relación con los servicios objeto del presente Contrato, a fin de verificar la observancia de las Disposiciones conjuntas CNBV-Banxico.

c) Entregar a solicitud del Cliente o de su auditor externo, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación de los servicios. Asimismo, permitirá que se tenga acceso al personal responsable a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación del servicio en cuestión.

d) Mantener registros de auditoría íntegros que incluyan la información detallada de los accesos o intentos de acceso y la operación o actividad efectuada por los usuarios del Cliente.

e) Informar al Cliente con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación.

f) En su caso, guardar confidencialidad respecto de la información que haya sido recibida, transmitida, procesada o almacenada durante la prestación de los servicios. STP acepta que dicha información solamente podrá usarse y explotarse para los fines

pactados en la prestación del servicio. Asimismo, con toda la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios que celebren con los usuarios de los servicios del Cliente y, así como la relativa a estos últimos, de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. En cumplimiento de las Disposiciones conjuntas CNBV-Banxico, el Cliente podrá efectuar requerimientos de información a STP, así como verificar que cuente con la información necesaria.

g) Deberá contar con controles de acceso a la información de acuerdo con los niveles de acceso y perfiles determinados por el Cliente.

h) El Cliente podrá realizar revisiones de seguridad a los servicios contratados, o bien, solicitar a STP que realice dicha revisión de seguridad y este último se obliga a proporcionar la evidencia de seguridad que le solicite el Cliente al momento de realizar dichas revisiones.

Para tales efectos, el Cliente deberá notificar por escrito a STP de la realización de cualquier inspección o visita con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación, detallando el objeto de la misma y los aspectos que serán revisados, lo anterior a fin de que STP pueda preparar la información y documentación correspondiente.

**TRIGÉSIMA QUINTA. Secreto FINTECH.** La información y documentación relativa a las actividades y Usuarios del Cliente, de conformidad con la Ley Fintech y las Disposiciones conjuntas CNBV-Banxico, así como las operaciones que se realicen con el Cliente al amparo del presente Contrato, tendrán el carácter confidencial en protección del derecho a la privacidad de los Usuarios del Cliente, por lo que STP en ningún caso podrá dar noticias o información de las actividades, operaciones o servicios a persona alguna.

Lo anterior no afecta la obligación de proporcionar toda clase de información y documentación en los casos en que sean solicitados por autoridad competente incluyendo entre éstas a las siguientes:

- a) La Fiscalía General de la República o el servidor público a quien delegue facultades para requerir información, a fin de reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;
- b) Los procuradores generales de justicia o fiscales generales de las entidades federativas o los servidores públicos en quienes deleguen facultades para requerir información, a fin de

reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;

- c) El Procurador General de Justicia Militar, a fin de reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;
- d) Las autoridades hacendarias federales y estatales, para fines fiscales;
- e) La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto en el Artículo 58 de la Ley para Regular las instituciones de Tecnología Financiera;
- f) El Tesorero de la Federación o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;
- g) La Auditoría Superior de la Federación o sus homólogos en las entidades federativas, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal o Local y respecto a cuentas o contratos a través de los cuales se administren o ejerzan recursos públicos;
- h) Las autoridades investigadoras a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas, o sus homólogos en las entidades federativas, para el esclarecimiento de los hechos, siempre que la información respectiva esté relacionada con la comisión de infracciones a que se refiere dicha Ley, y
- i) La Unidad Técnica de Fiscalización del Instituto Nacional Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

En caso de que las autoridades mencionadas notifiquen a STP el requerimiento de información, a través de la autoridad competente dentro del territorio del domicilio de STP, éste se obliga a notificar al Cliente en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas hábiles posteriores a la recepción de la notificación, los detalles de la misma para que en su caso, el Cliente apoye a STP en la respuesta a la autoridad competente.

**TRIGÉSIMA SEXTA. Devolución o destrucción de información.** STP por medio del presente Contrato se obliga a destruir cualquier información confidencial que



tenga en su poder otorgado por el Cliente, una vez terminada la relación contractual entre las Partes, dicha destrucción se deberá realizar a más tardar 15 (quince) días hábiles posteriores a la terminación contractual, por lo que, STP deberá contar con las pruebas fehacientes y legítimas de dicha destrucción. Lo anterior, con la excepción de aquella información que STP deba conservar en su carácter de Institución de Fondos de Pago Electrónico, por la temporalidad que las disposiciones normativas aplicables marquen.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Aceptación expresa.** STP manifiesta que, en todo momento en la prestación del servicio, se apegará a lo previsto en el artículo 54 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

**TRIGÉSIMA OCTAVA. Subcontratación.** En caso de que, STP realice la subcontratación para la prestación parcial o total de algunos de los servicios prestados al Cliente, STP asume la obligación de notificar al Cliente respecto de dicha subcontratación; asimismo, vigilará que el tercero subcontratado cumpla con las mismas obligaciones pactadas ente el Cliente y STP, incluida la obligación de proporcionar la información que llegue a solicitar la CNBV.

**TRIGÉSIMA NOVENA. De las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO).** Las Partes reconocen que, cuando el Cliente se encuentre autorizado para organizarse y operar como una Sociedad Financiera Popular sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en lo sucesivo, "CNBV"), adicional a las cláusulas de este Contrato y con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y a las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades de ahorro y crédito popular, organismos de integración, sociedades financieras comunitarias y organismos de integración financiera rural, a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular (en lo sucesivo, "Disposiciones SOFIPO"), específicamente aplicarán a las Partes las siguientes obligaciones; por lo tanto, el Cliente:

- a) Podrá vigilar el desempeño y el cumplimiento de las obligaciones contractuales de STP derivadas del presente instrumento, a fin de que, le permitan al Cliente cumplir con sus obligaciones de conformidad con el artículo 265 Bis 35 fracción III de las Disposiciones SOFIPO.
- b) Responderá en todo momento por los servicios que STP proporcione al Cliente, aun cuando la realización de las operaciones correspondientes se lleve a cabo en términos distintos a los pactados, así como por el incumplimiento a las disposiciones en que incurra STP de conformidad al artículo 265 Bis 47 de las Disposiciones SOFIPO. En caso de

incumplimiento por parte de STP a las disposiciones aplicables, el Cliente deberá implementar las medidas correctivas necesarias. Lo anterior, será sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales en que STP o sus empleados puedan incurrir por las violaciones a las disposiciones legales aplicables.

- c) Se abstendrá de proporcionar a sus clientes el servicio a través de STP, cuando advierta cambios en la operación de STP, que puedan afectar cualitativa o cuantitativamente las condiciones de la contratación o bien, cuando adviertan el incumplimiento por parte de este a la normatividad aplicable.
- d) Entiende que, STP prestará los servicios objeto del presente Contrato con sus propios medios, en caso de que, STP realice la subcontratación para la prestación parcial o total de algunos de los servicios prestados al Cliente, STP asume la obligación de notificar al Cliente con 15 (quince) días previos respecto de dicha subcontratación; asimismo, el Cliente y STP vigilarán que el tercero subcontratado cumpla con las mismas obligaciones pactadas entre el Cliente y STP, incluida la obligación de proporcionar la información que llegue a solicitar la CNBV.

Conforme a lo establecido en las Disposiciones SOFIPO, STP acepta incondicionalmente:

1. Recibir en sus instalaciones visitas domiciliarias por parte del auditor externo del Cliente, del comité de supervisión auxiliar o de la CNBV o de los terceros que la propia CNBV designe en términos de lo dispuesto por el artículo 120 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para constatar que los servicios contratados por el Cliente, conforme al presente instrumento, le permiten a este último cumplir con las Disposiciones SOFIPO. Para que se realicen las visitas referidas, el Cliente podrán designar un representante.
2. Que el Cliente realice a STP auditorías en relación con los servicios que son objeto del presente Contrato, a fin de verificar la observancia de las Disposiciones aplicables a las Sociedades Financieras Populares, en cuyo caso, el Cliente deberá notificar por escrito a STP de dicha auditoría, siendo necesario que los auditores correspondientes se identifiquen plenamente en las instalaciones de STP.

Asimismo, STP permitirá que se tenga acceso al personal responsable a sus oficinas e instalaciones

en general, relacionados con la prestación del servicio en cuestión, previa notificación por escrito de conformidad con la presente cláusula.

3. Entregar a solicitud del Cliente, al auditor externo del Cliente y a la CNBV o al comité de supervisión, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio de que se trate. Asimismo, permitirá que se tenga acceso al personal responsable a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación del servicio objeto del presente instrumento.
4. Notificar al Cliente por lo menos treinta días naturales de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar el ejercicio de los servicios prestados objeto del presente contrato.
5. Guardar confidencialidad respecto de la información relativa a los servicios prestados al Cliente conforme a lo establecido en el presente Contrato.

La CNBV podrá, en todo momento, ordenar la realización de visitas y auditorías señaladas en los numerales 1 y 2 anteriores; las cuales deberán circunscribirse exclusivamente al objeto del presente Contrato, quedando obligado el Cliente a rendir un informe a la CNBV al respecto, en los términos ordenados por la autoridad.

Las Partes acuerdan que durante la vigencia del presente Contrato, previa notificación del Cliente con por lo menos de 15 (quince) días hábiles de anticipación podrá llevar a cabo dichas visitas o auditorías en el entendido que toda visita o auditoría que lleve a cabo el Cliente en los términos de este párrafo se sujetará a lo siguiente: (i) requerirá de un previo aviso por escrito dirigido a STP con un plazo mínimo de 15 (quince) días hábiles bancarios anteriores a la fecha en que se lleve a cabo (ii) se sujetará a las políticas y normas de seguridad de STP, (iii) deberá circunscribirse a temas relacionados con los servicios materia del presente Contrato y (iv) No deberá afectar la operación normal del negocio.

**CUADRAGÉSIMA. De las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP).** Las Partes reconocen que, cuando el Cliente se encuentre autorizado para organizarse y operar como una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en lo sucesivo, "CNBV"), adicional a las cláusulas de este Contrato y con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y

a las Disposiciones de carácter general aplicables a las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (en lo sucesivo, "Disposiciones SOCAP"), específicamente aplicarán a las Partes las siguientes obligaciones; por lo tanto, el Cliente:

- a) Podrá vigilar el desempeño y el cumplimiento de las obligaciones contractuales de STP derivadas del presente instrumento, a fin de que le permitan al Cliente cumplir con sus obligaciones de conformidad con el artículo 17 Bis 35 fracción III de las Disposiciones SOCAP.
- b) Responderá en todo momento por los servicios que STP proporcione a sus socios, aun cuando la realización de las operaciones correspondientes se lleve a cabo en términos distintos a los pactados, así como por el incumplimiento a las Disposiciones SOCAP en que incurra STP, de conformidad al artículo 17 Bis 47 de las Disposiciones SOCAP. En caso de incumplimiento por parte de STP a las disposiciones aplicables, el Cliente deberá implementar las medidas correctivas necesarias. Lo anterior, será sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales, en que STP o sus empleados puedan incurrir por las violaciones a las disposiciones legales aplicables.
- c) Se abstendrá de proporcionar el servicio a través de STP, cuando advierta cambios en la operación de STP, que puedan afectar cualitativa o cuantitativamente las condiciones de la contratación o bien, cuando adviertan el incumplimiento por parte de este a la normatividad aplicable.
- d) Entiende que, STP prestará los servicios objeto del presente Contrato con sus propios medios, en caso de que, STP realice la subcontratación para la prestación parcial o total de algunos de los servicios prestados al Cliente, STP asume la obligación de notificar al Cliente con 15 (quince) días previos respecto de dicha subcontratación; asimismo, el Cliente y STP vigilarán que el tercero subcontratado cumpla con las mismas obligaciones pactadas entre el Cliente y STP, incluida la obligación de proporcionar la información que llegue a solicitar la CNBV.

Conforme a lo establecido en las Disposiciones SOCAP, STP acepta incondicionalmente:

1. Recibir en sus instalaciones visitas domiciliarias por parte del auditor externo del Cliente, del comité de supervisión auxiliar o de la CNBV o de los terceros que la propia CNBV designe en términos de lo dispuesto por el artículo 62 de la

Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para constatar que los servicios contratados por el Cliente, conforme al presente instrumento, le permiten a este último cumplir con las disposiciones de la citada Ley que le resultan aplicables.

2. Que el Cliente realice auditorías a STP en relación con los servicios que son objeto del presente Contrato, a fin de verificar la observancia de las Disposiciones aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, en cuyo caso, el Cliente deberá notificar por escrito a STP; así mismo, se requiere que los auditores correspondientes se identifiquen plenamente en las instalaciones de STP.

3. Entregar a solicitud del Cliente, al auditor externo del propio Cliente y a la CNBV o al comité de supervisión auxiliar, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio objeto del presente instrumento.

Asimismo, permitirá que se tenga acceso al personal responsable a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación del servicio en cuestión, previa notificación por escrito de conformidad con la presente cláusula.

4. Notificar al Cliente por lo menos treinta días naturales de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar el ejercicio de los servicios prestados objeto del presente Contrato.

5. Guardar confidencialidad respecto de la información relativa a los servicios prestados al Cliente conforme a lo establecido en el presente Contrato.

La CNBV podrá, en todo momento, ordenar la realización de visitas y auditorías señaladas en los numerales 1 y 2 anteriores, las cuales, deberán circunscribirse exclusivamente al objeto del presente Contrato, quedando obligado el Cliente a rendir un informe a la CNBV al respecto, en los términos ordenados por la autoridad.

Las Partes acuerdan que durante la vigencia del presente Contrato, previa notificación del Cliente con por lo menos de quince días hábiles de anticipación podrá llevar a cabo dichas visitas o auditorías, en el

entendido que, toda visita o auditoría que lleve a cabo el Cliente en los términos de este párrafo se sujetará a lo siguiente: (i) requerirá de un previo aviso por escrito dirigido a STP con un plazo mínimo de quince días hábiles anteriores a la fecha en que se lleve a cabo (ii) se sujetará a las políticas y normas de seguridad de STP, (iii) deberá circunscribirse a temas relacionados con los servicios materia del presente Contrato y (iv) no deberá afectar la operación normal del negocio.

## CÁPITULO NOVENO

### CoDi® Y PAGO DE SERVICIOS

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA. Uso de CoDi®.** Las Partes acuerdan que, previa solicitud por parte del Cliente a STP, éste último podrá proporcionar al Cliente el servicio de cobro y pago a través de la generación de un código de respuesta rápida (QR por sus siglas en inglés "Quick Response") o mensajes de cobro que le proporcionará STP al Cliente. El Cliente bajo su más estricta responsabilidad y mediante la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet podrá realizar las Transacciones con CoDi® que se establecen en este Contrato; las cuales, en todo momento deberán estar apegadas a las disposiciones y reglas que para tal efecto establezca Banco de México; por tanto, el Cliente podrá realizar las siguientes operaciones en Moneda Nacional:

a) Recibir abonos de fondos de pago electrónico en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a través de códigos QR o mensajes de cobro que STP le proporcione, a efecto de disponer de dichos recursos.

b) Realizar pagos con fondos de pago electrónico mediante códigos QR realizados por 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.

El uso de CoDi® podrá ser utilizado por el Cliente, salvo en el caso de que el cliente sea entidad financiera supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en cuyo caso, el uso de CoDi® quedará sujeto a la autorización que obtenga el Cliente de dicha autoridad, o bien, el Cliente podrá permitir que los Usuarios del Cliente las utilicen de acuerdo con los mecanismos que para tal efecto determine el propio Cliente.

Asimismo, STP se obliga frente al Cliente a proporcionarle una identificación automática de los cobros recibidos durante el uso de códigos QR por el uso de esta frente al público en general, la cual, dependerá del nivel de identificación que requiera el Cliente.

STP deberá proporcionar al Cliente los medios

tecnológicos y operativos para que este último o los Usuarios del Cliente puedan hacer uso de las funcionalidades de pagos y cobros por medio de CoDi®.

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. Pago de servicios.** Las Partes acuerdan que, previa solicitud por parte del Cliente a STP, éste último podrá proporcionar al Cliente, la posibilidad de hacer uso de los pagos a través de los medios que STP ponga a disposición del Cliente los servicios domésticos, que de forma enunciativa más no limitativa, pueden ser: i) tiempo aire electrónico o telefonía, ii) servicios de entretenimiento y prepago, iii) servicios de autopistas y transportes; iv) servicios de televisión de paga, energía, agua y otros; los cuales, podrán ir aumentando o disminuyendo con el paso del tiempo, es decir, agregando servicios domésticos o eliminando alguno de ellos.

El pago de servicios podrá ser utilizado por aquellos Clientes de STP que se encuentren conectados mediante una API que para tal efecto determinen las Partes. Asimismo, con el paso del tiempo, STP podrá ir determinando los métodos de conexión para el uso de este servicio.

El pago de servicios podrá ser utilizado por el Cliente o bien, podrá permitir que los Usuarios del Cliente los utilicen. Para aquellos casos en donde el Cliente requiera de autorización expresa de alguna autoridad reguladora, el mismo Cliente será el responsable de realizar los trámites correspondientes.

Las Partes acuerdan que el Cliente deberá contar con fondos de pago electrónico suficientes en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a efecto de que STP pueda realizar el pago correspondiente al tercero que reciba el pago del servicio doméstico. En caso de que, la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico no cuente con el saldo suficiente para realizar el cargo que permita proceder con el pago del servicio doméstico, STP se abstendrá de realizar el pago al proveedor que corresponda, por lo tanto, el Cliente libera a STP de cualquier responsabilidad en caso de saldo insuficiente al momento de realizar el intento de pago del servicio doméstico.

El Cliente entiende y acepta que todos los pagos de servicios domésticos ofrecidos a través de STP son finales y que STP no podrá realizar cancelaciones ni devoluciones de las compras o pagos de los servicios domésticos establecidos en esta cláusula.

Tratándose de pagos de servicios domésticos, 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.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA. Atención de incidencias relacionadas con el pago de servicios.**

Las Partes acuerdan que, STP podrá atender los reportes de problemas, dudas o incidentes de lunes a domingo en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

El Cliente entiende y acepta que la disponibilidad del servicio consiste y dependerá de la capacidad de respuesta de la plataforma que procesa el pago de servicios; asimismo, el Cliente entiende y acepta que los proveedores pueden no encontrarse activos al momento de realizar un pago, por lo que, el pago puede llegar a reflejarse tiempo después de haberlo realizado, dependiendo del tiempo de conciliación que le tome al proveedor aplicar el pago correspondiente. Asimismo, el Cliente entiende que pueden existir eventualidades o intermitencias de los servicios de proveedores de telefonía, productos electrónicos y pago de servicios que no permitan aplicar el pago realizado, situación con la cual, STP no está relacionada directamente y no tendrá responsabilidad alguna frente al Cliente o los Usuarios del Cliente.

Una vez que el Cliente solicite a STP la posibilidad de realizar el pago de servicios domésticos, entiende y acepta sujetarse a los términos indicados en esta cláusula.

## **CAPÍTULO DÉCIMO**

### **DE LOS SUJETOS DEL CONTRATO Y LA JURISDICCIÓN**

**CUADRAGÉSIMA CUARTA. Normatividad de las Operaciones realizadas mediante la Plataforma de STP, de la independencia y de la cesión.** Las Partes convienen que las Transacciones u operaciones que se efectúen a través de la Plataforma de STP, se sujetarán a los Términos y Condiciones, comisiones y contraprestaciones pactados en el presente Contrato.

La celebración de este Contrato es independiente de otros que se hayan formalizado con STP, cuyas cláusulas continuarán vigentes para los servicios u operaciones a que esos otros contratos se refieran.

El Cliente acuerda que no podrá ceder o por cualquier otro medio transmitir los derechos y obligaciones que a su favor se deriven del presente contrato, sin previa autorización por escrito de STP.

**CUADRAGÉSIMA QUINTA. Domicilios.** Para todos los efectos del presente Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los señalados en las Declaraciones del presente Contrato, o bien, en la Cédula de Identificación y Conocimiento del Cliente, respectivamente. Mientras no se notifiquen el cambio de sus respectivos domicilios, las comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas, avisos, correspondencia y todas las diligencias judiciales y extrajudiciales a los aquí expuestos, surtirán plenos efectos legales.

**CUADRAGÉSIMA SEXTA. Protección de Datos y Confidencialidad**

En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, STP, ha puesto a disposición del Cliente el aviso de privacidad integral para Clientes, 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. Los datos personales han sido otorgados voluntariamente por el Cliente por lo que la autenticidad de dichos datos es responsabilidad de éste. El Cliente podrá acceder, rectificar, cancelar y oponerse (Derechos ARCO) al tratamiento de sus datos personales, así como revocar el consentimiento y/o limitar el uso y/o divulgación en el tratamiento de los mismos en términos del aviso de privacidad que se puso a su disposición.

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 reconoce que estos datos son confidenciales para todos los efectos legales que tengan lugar, sujetos en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizada toda relación contractual entre las Partes derivada del objeto del presente Contrato.

Las Partes acuerdan que, para los efectos de la presente cláusula, se entenderá como "PARTE DIVULGADORA", aquella que revele o divulgue información confidencial a la Parte Receptora en términos del presente Contrato. De la misma forma las Partes acuerdan, que se entenderá como "PARTE RECEPTORA", aquella que reciba información confidencial por la Parte Divulgadora en términos del presente Contrato. Asimismo, las Partes acuerdan que para los efectos del presente Contrato, la información privilegiada propiedad de "LA PARTE DIVULGADORA", misma que tendrá el carácter de confidencial y a la cual tendrá acceso "LA PARTE RECEPTORA", será aquella información que no es del dominio público, y que incluye de manera enunciativa más no limitativa, toda información tangible o intangible, ya sea de manera oral o escrita, electrónica, grabada, microfilmada o por cualquier otro medio, concerniente a productos, precios, planes de negocio, comercialización o promoción de cualquier producto, prácticas y/o políticas comerciales, programas de sistemas, códigos fuente, software, información contable y financiera, jurídica, técnica, marcas, diseños

industriales, organizacional, de clientes, contactos comerciales, bases de datos, socios actuales y potenciales, servicios prestados, reportes, planes, proyecciones de mercado junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estrategias, estudios, knowHow, y en general toda aquella información marcada como confidencial y documentación relacionada y referida a la actividad comercial y de negocios de la parte que corresponda, en lo sucesivo, como "LA INFORMACIÓN".

En virtud de lo anterior, la "PARTE RECEPTORA", se obliga de manera libre y espontánea a no divulgar o revelar "LA INFORMACIÓN" de la "PARTE DIVULGADORA", de ninguna manera o por ningún medio a terceras personas, ni a hacer uso inapropiado de la misma, así como a no utilizarla para fines distintos de los que, por razón de la relación jurídica pactada en el presente instrumento, tengan o llegaren a tener.

La obligación pactada en ésta cláusula, será extensiva en los mismos términos y condiciones, respecto de la información y documentación relacionada con todas y cada una de las empresas de la "PARTE DIVULGADORA" sea filial, subsidiaria y/o controladora, incluyendo aquellas personas morales en la que tenga relación jurídica alguna, ya sea sociedad mercantil, sociedad civil, asociación y/o alianza de empresas; así como aquellas en donde sus accionistas tienen o llegaren a tener participación accionaria o cualquier tipo de control corporativo, tanto en territorio nacional, como en el extranjero.

Ambas Partes expresamente convienen que toda "LA INFORMACIÓN" existente antes de la celebración del presente instrumento, y aquella que se genere con posteridad, es propiedad absoluta e indiscutible de la "PARTE DIVULGADORA", por lo que bajo ninguna circunstancia se entenderá que es propiedad de la "PARTE RECEPTORA" o que tiene algún derecho sobre ésta, para sí, o para efectos de cualquier actividad de comercialización, negociación o celebración de cualquier tipo de acto material o jurídico. Al efecto queda expresamente estipulada la prohibición para cada una de las partes, de no revelar, duplicar, copiar, o de cualquier otra forma informar, dar a conocer, comercializar, operar, explotar o celebrar cualquier acto jurídico que se encuentre directa o indirectamente relacionado con "LA INFORMACIÓN" entregada o revelada por alguna de las Partes a la otra Parte.

En ese sentido, las Partes reconocen expresamente que el único titular de la Propiedad Industrial e Intelectual (incluyendo de forma enunciativa, más no limitativa: derechos de autor, marcas, nombres comerciales, etc.), es de cada una de ellas, obligándose expresamente a no ejercer sin

autorización, acción alguna concerniente al uso, propiedad o divulgación de la mencionada propiedad industrial e intelectual.

La "PARTE RECEPTORA" se abstendrá de:

- (i) revelar cualquier Información Confidencial a tercero alguno; o
- (ii) utilizar de cualquier modo la Información Confidencial, excepto para la realización del fin anteriormente señalado, o

La "PARTE RECEPTORA" podrá:

- (i) Divulgar "LA INFORMACIÓN" a sus empleados, directivos, asesores, abogados, contadores y demás empleados o funcionarios que consideren tengan la necesidad de conocerla, siendo responsables del indebido uso o divulgación que dichas personas hagan de la misma, debiendo tomar las medidas necesarias para evitarlo, ya que de lo contrario serán responsables de los daños y perjuicios que, derivado de tal incumplimiento se causen a la otra parte, salvo cuando dicha divulgación sea autorizada expresamente por "PARTE DIVULGADORA" o bien medie solicitud, mandamiento o requerimiento de autoridad judicial o administrativa.
- (ii) Revelar "LA INFORMACIÓN" proporcionada por la otra Parte, a cualesquiera empresa que sea su afiliada, subsidiaria, filial, o forme parte del mismo Grupo Financiero al que la parte respectiva pertenezca incluyendo a la sociedad controladora, siempre y cuando se justifique el que la respectiva empresa deba conocer la "LA INFORMACIÓN", debiendo la parte que la haya divulgado en los términos de esta Cláusula, realizar todos los actos necesarios para evitar que tales empresas divulguen "LA INFORMACIÓN" a terceros y por tanto se violen las estipulaciones contenidas en este Contrato, siendo responsable la parte respectiva, por tal incumplimiento y por tanto, de los daños y perjuicios que derivado del mismo se causen a la otra parte.

La "PARTE RECEPTORA" deberá aplicar los mismos criterios de precaución dedicados a su propia información y materiales de naturaleza similar, que en todo caso deberán corresponder a una precaución razonable, entendiéndose por ésta como la medida o actitud ejecutada por la "PARTE RECEPTORA", necesarias para evitar un peligro o un mal a "LA INFORMACIÓN", salvaguardando de igual forma los intereses de la "PARTE DIVULGADORA", respecto de la información entregada y marcada como confidencial.

Las restricciones al uso o divulgación de la información no serán aplicables a cualquier información que:

- (i) Sea desarrollada independientemente por cualquiera de las partes, sus subsidiarias o filiales, sin el uso o soporte de la información, o

que se haya recibido libre de restricción por parte de un tercero que tenga derecho o licencia para divulgar dicha información;

- (ii) Se trate de información del dominio público, sin que ninguna de las partes haya violado este acuerdo.
- (iii) Al momento de haberse divulgado a la "PARTE RECEPTORA", ya fuera conocida por cualquiera de éstas, sus subsidiarias, afiliadas o filiales, en forma libre de restricción, según sea comprobado con documentación que ellos tengan en su poder.
- (iv) Sea requerida por orden de un tribunal o autoridad competente, o en virtud de alguna disposición legal.

De igual forma y en éste acto, "LA PARTE RECEPTORA" se compromete a poner de su parte todo el cuidado necesario y suficiente para proteger la información y documentación propiedad de "LA PARTE DIVULGADORA", para obligarse a que en caso de pérdida, robo, piratería, reproducción y/o cualquier mal uso o destino que se quiera dar, o se esté dando a "LA INFORMACIÓN", deberá reportarlo oportunamente a quien represente los derechos de la Parte afectada, con la finalidad de que la Parte en cuestión tome las medidas que de acuerdo a sus intereses le sean convenientes y para que se deslinden responsabilidades.

En virtud de lo anterior, la "PARTE RECEPTORA" acepta que el incumplimiento a las obligaciones consignadas en el presente instrumento dará derecho a "LA PARTE DIVULGADORA" para ejercitar las acciones civiles o penales que le correspondan por violación a los derechos de propiedad intelectual e industrial de "LA PARTE DIVULGADORA", así como por la revelación de secretos, en términos de lo dispuesto por las leyes aplicables.

Queda convenido por ambas Partes que aun y cuando el presente Contrato se dé por terminado, todos los derechos y obligaciones consignados bajo esta cláusula continuarán vigentes respecto a "LA INFORMACIÓN" revelada previa a la terminación, por lo que la obligación de guardar la confidencialidad deberá observarse hasta que "LA INFORMACIÓN" se convierta del dominio público.

**CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. Prevención de Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo.** El Cliente se obliga a proporcionar elementos suficientes que le permitan a STP, la completa integración y conservación de un expediente de identificación, previamente a la celebración del presente Contrato para realizar las operaciones de cualquier tipo.

El Cliente se obliga a proporcionar elementos suficientes para el debido conocimiento del perfil

transaccional y de agrupación de las Operaciones de los usuarios, que será monitoreado por el Sistema Automatizado de STP para este efecto.

El Cliente se obliga con la firma del presente Contrato a otorgar la información de geolocalización del medio electrónico desde donde se recabarán los datos y la documentación que integran el expediente del Cliente, y desde donde se realizarán las Operaciones.

El perfil transaccional del Cliente estará basado en la información que éste proporcione a STP, respecto del monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las Transacciones u operaciones que comúnmente realiza el Cliente; el origen y destino de los recursos involucrados, así como su información corporativa la cual estará a disposición de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores cuando esta la requiera.

El Cliente mediante la firma del presente Contrato acepta los Términos y Condiciones de Uso, así como la comisión, contraprestación y demás costos que en su caso se generen por las Transacciones u operaciones objeto del presente instrumento.

**CUADRAGÉSIMA OCTAVA. Propiedad Intelectual e Industrial.** STP será titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, incluyendo los derechos de explotación y distribución del software y sus mejoras, así como de cualquier otro elemento susceptible de tales derechos que pudieran crearse, con ocasión de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

Este Contrato de ninguna manera constituirá la transferencia de cualesquiera derechos o títulos en posesión del Cliente, a menos que se indique explícitamente lo contrario.

**CUADRAGÉSIMA NOVENA. Prospección comercial.** El Cliente en este acto autoriza a STP para que haga uso de su nombre (denominación, razón social y/o nombre comercial) e imagen, únicamente para efectos de prospección comercial (fines publicitarios o de mercadotecnia) y con la finalidad de que STP pueda incluir éstos en su publicidad y en redes sociales. En todo caso y a solicitud por escrito del Cliente, STP dejará de utilizar los datos e imagen del Cliente, dentro de un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción del escrito donde se solicite el cese del uso del nombre y/o imagen.

**QUINCUAGÉSIMA. Resguardo del Debido Proceso.** STP se reserva en todo momento la posibilidad de solicitar al Cliente las Políticas de Identificación y las relativas a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con la finalidad de revisar si se resguarda el debido proceso de acuerdo con las regulaciones de la materia. En todo caso, el Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a STP de

cualquier falta de diligencia dentro de los procesos internos del Cliente. En este supuesto y cuando STP considere que la falta de diligencia lo ha puesto en riesgo, se reserva la facultad de dar por terminado el presente Contrato.

**QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. Recursos para la protección de Clientes Emisores.** STP mantendrá en todo momento recursos propios para que, ante eventos de órdenes de transferencia aceptadas por SPEI que no hayan sido solicitadas por los clientes emisores, puedan cubrirse las pérdidas que correspondan, cuando dichas pérdidas sean determinadas como responsabilidad de STP como Participante del SPEI.

Estas garantías podrán ser ejecutadas si se reporta el evento de órdenes de transferencia aceptadas por SPEI no solicitadas por el Cliente en un periodo no mayor a 2 (dos) días hábiles mediante el procedimiento que se encuentre vigente para la documentación y registro de incidentes.

**QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA. Ejemplares del Contrato.** Las Partes acuerdan que, una vez firmado electrónicamente por ambas Partes el presente Contrato, STP enviará por correo electrónico al apoderado legal del Cliente un ejemplar del Contrato firmado, el cual deberá de ir acompañado de todos sus anexos que lo integren. Por lo que, STP estará obligado a validar los datos contenidos en los Anexos y verificar la autenticidad de los documentos proporcionados por el Cliente.

**QUINCUAGÉSIMA TERCERA. Obligaciones Laborales.** Las Partes manifiestan que son personas jurídicas independientes, por lo que cada una asume el carácter de patrón con sus trabajadores, y del personal que se encuentre a su cargo o contrate para dar cumplimiento correcto y completo a lo pactado. Por lo anterior, las Partes deberán cumplir con las leyes laborales, el pago de salarios, sueldos, honorarios, indemnizaciones, así como cualquier otra obligación laboral, fiscal, aportación o cuota tanto del Instituto Mexicano del Seguro Social como del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra dependencia o autoridad que tenga injerencia con sus empleados de acuerdo con lo señalado por el artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo y demás legislación aplicable, comprometiéndose a sacar en paz y a salvo a la contraparte de cualquier responsabilidad u obligación de tipo laboral, civil, penal, administrativa y a reembolsarle cualquier cantidad que se haya erogado por la atención de cualquier juicio, demanda o reclamación entablada por el personal de la contraparte derivado de la relación laboral (o de cualquier otra naturaleza) entre esta y sus empleados o personal a su cargo.

**QUINCUAGÉSIMA CUARTA. Obligaciones**

**Fiscales/Impuestos.** Las Partes acuerdan que cada una será responsable del cumplimiento de sus respectivas obligaciones fiscales, así como del entero de los impuestos y demás contribuciones causadas por virtud del presente Contrato, en los términos de las leyes aplicables en la materia, por lo tanto, ninguna de las Partes será considerada como obligada solidaria respecto de la otra parte en lo que se refiere a dichas obligaciones de carácter fiscal.

**QUINCUAGÉSIMA QUINTA. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.** Ninguna de las Partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de sus obligaciones conforme a este Contrato, cuando éstos sean originados directamente por un evento de caso fortuito o fuerza mayor.

La parte que llegue a ser afectada por un evento de caso fortuito o fuerza mayor, deberá notificarlo a la otra parte dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a dicho evento, para reprogramar los Servicios que por dicho evento no se llegaron a prestar.

**QUINCUAGÉSIMA SEXTA. Anticorrupción.** Las Partes convienen auxiliarse recíprocamente para efecto de prevenir hechos de corrupción en la prestación de los Servicios.

Por lo anterior en caso de que alguna de las Partes descubra conductas corruptas por parte del personal de la otra, ésta deberá notificarlo al correo electrónico correspondiente:

El Cliente: Los correos electrónicos mencionados en el anexo denominado "Contactos Operativos".

STP: juridico@stpmex.com

De actualizarse lo establecido en el párrafo segundo de la presente cláusula, las Partes acuerdan colaborar en todo lo necesario para la realización de la investigación.

**QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA. Acuerdo Total.** Las Partes acuerdan que el presente Contrato deja nulos y sin efectos todos los convenios y/o acuerdos orales y por escrito que hubiesen realizado con anterioridad o simultáneamente respecto al objeto del presente Contrato.

**QUINCUAGÉSIMA OCTAVA. No Asociación.** Las Partes convienen que el presente Contrato no constituye asociación, joint venture o cualquier otra figura similar entre las mismas; por lo que acuerdan que cada una de ellas será responsable de las obligaciones que asuma con cualquier tercero.

**QUINCUAGÉSIMA NOVENA. Leyes Aplicables.** El Contrato se rige por lo dispuesto en sus cláusulas, en su defecto o supletoriamente, por las disposiciones contenidas y que resulten aplicables de la Ley Para

Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, 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, Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, del Código de Comercio, así como del Código Civil Federal.

**SEXAGÉSIMA. Subtítulos de las Cláusulas.** Los subtítulos en las cláusulas del Contrato son exclusivamente por conveniencia de las Partes, para una referencia y lectura más simple, por lo que no regirán la interpretación del Contrato.

**SEXAGÉSIMA PRIMERA. 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.

**SEXAGÉSIMA SEGUNDA. Jurisdicción.** Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian expresamente al fuero que les corresponda en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Las Partes acuerdan que, para la celebración del presente instrumento, su consentimiento lo externarán por medios electrónicos, para lo cual, mediante el uso de una firma electrónica o firma electrónica avanzada o fiable que identifique a cada una de las Partes de este Contrato, firmarán y aprobarán la información contenida en el mensaje de datos que se les haga llegar para su aprobación y producirá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

Las Partes acuerdan que este método de firma del Contrato se realizará en términos de lo dispuesto por el Código de Comercio vigente.

**"EL CLIENTE"**

Nombre completo y firma  
**REPRESENTANTE LEGAL**

**"STP"**  
**POR SU APODERADO LEGAL**  
**REGISTRADO EN SIPRES DE CONDUSEF**



**CONSENTIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE FONDOS  
DE PAGO ELECTRÓNICO**

Mediante la firma de este Contrato incluyendo sus anexos que forman parte integrante del mismo instrumento, el suscrito en nombre y representación del Cliente en términos de este acuerdo de voluntades, manifiesto expresamente mi consentimiento para que, una vez celebrado el presente Contrato y cuando STP reciba recursos en moneda nacional en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente, STP emita en ese momento los respectivos fondos de pago electrónico a favor del Cliente, para que este pueda disponer de los mismos, en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que STP reciba los recursos respectivos; por lo que, mediante la firma al final de este párrafo manifiesto expresamente el consentimiento del Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar.

**“EL CLIENTE”**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

**REPRESENTANTE LEGAL**

COMO PARTE INTEGRANTE DE ESTE CONTRATO, A CONTINUACIÓN SE AGREGAN LOS ANEXOS INDICADOS EN ESTE INSTRUMENTO, LOS CUALES CONTIENEN INFORMACIÓN VERÍDICA PROPORCIONADA POR EL CLIENTE Y MEDIANTE LA FIRMA ELECTRÓNICA DE ESTE CONTRATO SE TIENEN POR CONSENTIDOS Y ACEPTADOS EXPRESAMENTE POR EL MISMO.

### ANEXO “COMISIONES”

1. El Cliente deberá cubrir por la prestación del Servicio STP Enlace Financiero una contraprestación consistente en una cuota mínima de servicio mensual por la cantidad de \$2,250.00 (Dos mil doscientos cincuenta pesos 00/100 moneda nacional), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (“IVA”), equivalente a 500 (quinientas) Transacciones al precio de \$4.50 (Cuatro pesos 50/100 moneda nacional) cada una, dicha contraprestación incluye hasta 3 (tres) Usuarios de acceso al Sistema STP Enlace Financiero.

2. En adición a la contraprestación por cuota mínima, el Cliente deberá cubrir una cuota mensual por infraestructura tecnológica normativa, de acuerdo con cualquiera de las dos opciones siguientes: i) si el Cliente se encuentra integrado tecnológicamente con STP mediante una API, la cuota será de 150 UDIs; o bien, ii) para aquellos casos en donde el Cliente no se encuentre integrado tecnológicamente con STP por cualquier API, la cuota será de 1,000 UDIs. El valor de la UDI será aquel que publique el Banco de México el día que sea enviado el aviso de cobro correspondiente.

3. En aquellos meses calendario en que el Cliente supere las 500 (quinientas) Transacciones, la cuota mensual se calculará con base en la siguiente tabla:

Número de Transacciones mensuales	Cuota del servicio por cada Transacción
Hasta 1,000	\$4.50
de 1,001 a 2,000	\$4.30
de 2,001 a 3,000	\$4.10
de 3,001 a 4,000	\$3.90
de 4,001 a 5,000	\$3.70
de 5,001 a 10,000	\$3.50
de 10,001 a 20,000	\$3.10
de 20,001 a 50,000	\$2.80
mas de 50,001	\$2.50

4. Durante la vigencia del presente Contrato, STP no incrementará las cuotas de servicio por cada Transacción detalladas en este anexo, en la inteligencia que en caso de ser necesario determinar algún incremento de cuotas, STP se obliga a informar al Cliente los servicios que requieren tener un incremento, sustentando la petición de aumento, así como

el procedimiento que se señala en el Contrato.

5. El Cliente podrá contratar Usuarios adicionales a los mencionados en el punto número 1 de este anexo; cuando así sea requerido por el Cliente, la cuota mensual por cada Usuario adicional será de USD\$5.00 (cinco dólares 00/100 moneda de curso legal de los Estados Unidos Americanos) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado. El valor del dólar de los Estados Unidos Americanos será el que se encuentre determinado por el Banco de México el día en que se envíe el aviso de cobro al Cliente.

6. Cuando así lo solicite el Cliente, ya sea, al momento de la contratación o posteriormente, mediante correo electrónico o por escrito, dispondrá de un servicio ampliado, robusto y continuo durante las 24 horas del día, los siete días de la semana (24X7) con infraestructura, soporte tecnológico, centro de atención a clientes y monitoreo personalizado para la realización de las Transacciones señaladas en el Contrato, con un costo mensual adicional de USD\$1,500.00 (Mil quinientos dólares 00/100 moneda de curso legal de los Estados Unidos de América). Este precio es independiente a la contraprestación por las Transacciones que se lleven a cabo, los cuales se ajustarán de acuerdo a la tabla señalada anteriormente.

7. Las cuotas de servicio por Transacción o cualquier otro costo mencionado en este anexo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado ni cualquier otro impuesto, por lo que, se deberá de sumar su importe en moneda nacional.

8. Los servicios de STP se prestan en la Ciudad de México, por lo que, el referido impuesto al valor agregado será calculado tomando como base la tasa vigente en la Ciudad de México.

9. Dentro de los 10 (diez) primeros días hábiles siguientes al mes en que se prestó el Servicio STP Enlace Financiero, STP deberá de enviar al Cliente el aviso de cobro que describa el importe de cada concepto que deba pagar el Cliente, de acuerdo con lo descrito en el Contrato.

10. El Cliente deberá de pagar la contraprestación o comisión correspondiente dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la recepción del aviso de cobro, mediante transferencia a la Cuenta CLABE individual proporcionada por STP al Cliente para la identificación de su cobranza.



## CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

### PERSONA MORAL RÉGIMEN GENERAL

FECHA DE ELABORACIÓN

DD/MM/AAAA

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

##### 1.1 INFORMACIÓN GENERAL

Denominación o razón social:

Nombre Comercial:

RFC:

Escritura constitutiva No.:

Fecha de constitución: DD/MM/AAAA

Nacionalidad:

Fecha de inscripción PRP: DD/MM/AAAA

Folio mercantil:

Sector:

Giro mercantil:

Objeto social:

Número de serie de la firma electrónica avanzada:

##### 1.2 DOMICILIO DEL CLIENTE

###### Domicilio fiscal

Calle:

Núm. Ext.:

Núm. Int:

Colonia:

Código postal:

Entre calles:

Entidad federativa:

Ciudad/Población:

Alcaldía/Municipio:

###### Domicilio comercial

Calle:

Núm. Ext.: Núm. Int:

Colonia:

Entre calles:

Código postal:

Entidad federativa:

Alcaldía/Municipio:

Ciudad/Población:

##### 1.3 REPRESENTANTE LEGAL

###### Representante legal o Apoderado 1

Nombre(s):

Apellido paterno:

Apellido materno:

Fecha de nacimiento: DD/MM/AAAA

Nacionalidad:

RFC:

Correo electrónico:

## 1.4 ESTRUCTURA CORPORATIVA Y ACCIONISTAS O SOCIOS QUE EJERZAN CONTROL SOBRE EL CLIENTE

### I. Personas físicas socios o accionistas del cliente

#### Accionista Persona Física 1

Nombre(s):  
Apellido materno:  
Participación en pesos: \$

Apellido paterno:  
Participación social: %

#### Accionista Persona Física 2

Nombre(s):  
Apellido materno:  
Participación en pesos: \$

Apellido paterno:  
Participación social: %

#### Accionista Persona Física 3

Nombre(s):  
Apellido materno:  
Participación en pesos: \$

Apellido paterno:  
Participación social: %

### II. Personas morales socios o accionistas del cliente

## 1.5 VINCULOS PATRIMONIALES CON PERSONAS POLITICAMENTE EXPUESTAS

¿El CLIENTE tiene vínculos patrimoniales con personas políticamente expuestas (aquellas que desempeñan o desempeñaron alguna función pública destacada en los últimos 12 meses)?

No: Si:

## 2. DATOS DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

### 2.1 PERFIL TRANSACCIONAL

Saldo mensual esperado de cobro: \$ Número de operaciones mensuales esperadas de cobro: #  
Saldo mensual esperado de pago: \$ Número de operaciones mensuales esperadas de pago: #

Indique el % de manejo de efectivo

Monto total	# Total de operaciones
\$	#

Origen de los recursos

Destino de los recursos

## 3. ELABORACIÓN Y FIRMAS

### 3.1 EJECUTIVO STP

Nombre:

Fecha de entrevista: DD/MM/AAAA

### 3.2 EL CLIENTE

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos y documentos proporcionados y asentados en el presente documento son verídicos y fueron proporcionados durante entrevista personal con el empleado o ejecutivo de ventas de STP y/o visita al domicilio de mi representada, cuyos datos generales se asientan en la presente y declaro que el domicilio corresponde al manifestado y en el cual desempeña su actividad comercial mi representada contando con las instalaciones y equipo

**NÚMERO DE CONTRATO DE ADHESIÓN: 15640-458-035308/04-00355-0223**

adecuado para el desarrollo de la misma. Adicionalmente autorizo que la información contenida en este documento sea compartida con Sistema de Transferencias y Pagos STP, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico. En nombre de mi representada manifiesto que los signos manuscritos plasmados en el presente documento en el apartado de firmas son los que utilizo como firma, aceptando que pueden llegar a tener variación con aquellos que obran en los documentos con los que me he identificado ante STP sin responsabilidad para este último y fueron otorgados durante una visita domiciliar y/o entrevista personal con el empleado o ejecutivo de ventas de STP. Declaro que el origen de los fondos que entrego o entregue en el futuro a STP en relación con el servicio que solicito y/o llegue a solicitar, son de origen lícito y procedente de propiedad de mi representada. En caso de que los fondos pertenezcan a un tercero, tengo conocimiento que al permitir a un tercero el uso del servicio sin haberlo declarado, o bien, al ocultar o falsear información al actuar como prestanombres de un tercero, puede dar lugar a un uso indebido de dicho servicio lo que a su vez podría llegar a constituir la comisión de un delito.

**SISTEMA DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS STP, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.**

Av. Insurgentes Sur núm. 1425, piso 10

Col. Insurgentes Mixcoac, C.P. 03920, Ciudad de México.

P r e s e n t e

**Asunto: Estructura accionaria.**

\_\_\_\_\_, en mi carácter de representante legal de \_\_\_\_\_, facultades que, manifiesto bajo protesta de decir verdad, no me han sido revocadas, modificadas ni limitadas de forma alguna a la fecha de firma de este documento, manifiesto lo siguiente:

Que la estructura accionaria de mi representada a esta fecha es la que se menciona a continuación:

Datos accionistas	Total de acciones	
Accionistas	%	\$
	100%	

Sin otro particular de momento quedo a sus órdenes.

NÚMERO DE CONTRATO DE ADHESIÓN: 15640-458-035308/04-00355-0223

**SISTEMA DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS STP, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.**

Av. Insurgentes Sur núm. 1425, piso 10

Col. Insurgentes Mixcoac, C.P. 03920, Ciudad de México.

P r e s e n t e

Asunto: Declaración de propietario real.

\_\_\_\_\_, en mi carácter de representante legal de \_\_\_\_\_, facultades que, manifiesto bajo protesta de decir verdad, no me han sido revocadas, modificadas ni limitadas de forma alguna a la fecha de firma de este documento, declaro bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

Que el /los propietarios(s) real(es) de mi representada a esta fecha es (son) la(s) Persona(s) física (s) que, posee(n) o controla(n) a \_\_\_\_\_ y que tiene(n) el uso, disfrute y aprovechamiento de los recursos derivados de la cuenta, el/los cuales se menciona (n) a continuación:

Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
Nacionalidad	CURP	Género
Fecha de Nacimiento	País de Nacimiento	Entidad de Nacimiento
Domicilio		
Teléfono	Correo electrónico	Ocupación





## CONTACTOS OPERATIVOS

### RAZÓN SOCIAL

Responsable(s) del área de operaciones.

Nombre	Teléfono	Extensión	Correo Electrónico

Responsable(s) del área de sistemas.

Nombre	Teléfono	Extensión	Correo Electrónico

Responsable(s) del área de cuentas por pagar.

Nombre	Teléfono	Extensión	Correo Electrónico

Responsable(s) del área jurídica y/o oficial de cumplimiento.

Nombre	Teléfono	Extensión	Correo Electrónico

**Solicitud de Alta**

**SISTEMA DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS STP, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.**

Av. Insurgentes Sur núm. 1425, piso 10  
Col. Insurgentes Mixcoac, C.P. 03920, Ciudad de México.  
P r e s e n t e

**At'n: Atención a Clientes.**  
Registro de Operaciones de STP

\_\_\_\_\_ solicita a Sistema de Transferencias y Pagos STP, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, la generación de una cuenta CLABE para operar con el Sistema Enlace Financiero SPEI a nombre de su cliente:

Razón Social del nuevo cliente:	
RFC:	
Domicilio Fiscal:	<div>CALLE</div> <div>NUMEXT NUMINT</div> <div>ENTRE.</div> <div>COL.</div> <div>ALCALDÍA/MUNICIPIO. CP</div> <div>CIUDAD</div>
Coordenadas de geolocalización:	<div>LAT.</div> <div>LONG</div>
Nombre Contacto Operación:	
Correo Contacto Operación:	
Teléfonos Contacto Operación:	
Tipo de Cuenta Solicitada:	
Servicio 24/7:	
Tipo de Operación:	

Agradeciendo la atención que se sirva dar a la presente.

## 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, para lo cual, deberá de proporcionar un correo electrónico que identifique particularmente al usuario que se pretenda dar de alta con accesos al Sistema STP Enlace Financiero. 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. En caso que el Cliente proporcione correos electrónicos que no permitan identificar particularmente a un usuario, es decir, que se encuentren redactados de forma general, haciendo referencia a un área operativa del Cliente; o bien, que utilice correos cuyo dominio no identifique particularmente al Cliente, éste último será responsable de cualquier uso indebido del Sistema Enlace Financiero que realice el usuario dentro de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente; liberando el Cliente a STP de cualquier responsabilidad por el uso y designación de correos electrónicos impersonales, indeterminados o con un dominio que no corresponda al dominio de correos electrónicos institucionales del Cliente.

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.

**CoDi®:** Cobro Digital es una plataforma desarrollada por el Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles, durante las 24 (veinticuatro) horas de los 07 (siete) días de la semana.

**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 y que generan el pago de la contraprestación y/o comisión contemplada en el Contrato.

**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.

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.

Prevía solicitud del Cliente a STP, éste último podrá proporcionar al Cliente el servicio de cobro y pago a través de la generación de un código de respuesta rápida (QR por sus siglas en inglés "Quick Response") o mensajes de cobro que le proporcionará STP al Cliente. El Cliente bajo su más estricta responsabilidad y mediante la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet podrá realizar las Transacciones con CoDi® que se establecen en este Contrato; las cuales, en todo momento deberán estar apegadas a las disposiciones y reglas que para tal efecto establezca Banco de México; por tanto, el Cliente podrá realizar las siguientes operaciones en Moneda Nacional:

- a) Recibir abonos de fondos de pago electrónico en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a través de códigos QR o mensajes de cobro que STP le proporcione, a efecto de disponer de dichos recursos.
- b) Realizar pagos con fondos de pago electrónico mediante códigos QR realizados por 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.

Asimismo, STP se obliga frente al Cliente a proporcionarle una identificación automática de los cobros recibidos durante el uso de códigos QR por el uso de esta frente al público en general, la cual, dependerá del nivel de identificación que requiera el Cliente. STP deberá proporcionar al Cliente los medios tecnológicos y operativos para que este último o los Usuarios del Cliente puedan hacer uso de las funcionalidades de pagos y cobros por medio de CoDi®.

Asimismo, previa solicitud del Cliente a STP, éste último podrá proporcionar al Cliente, la posibilidad de hacer uso de los pagos a través de los medios que STP ponga a disposición del Cliente los servicios domésticos, que de forma enunciativa más no limitativa, pueden ser: i) tiempo aire electrónico o telefonía, ii) servicios de entretenimiento y prepago, iii) servicios de autopistas y transportes; iv) servicios de televisión de paga, energía, agua y otros; los cuales, podrán ir aumentando o disminuyendo con el paso del tiempo, es decir, agregando servicios domésticos o eliminando alguno de ellos.

El pago de servicios podrá ser utilizado por aquellos Clientes de STP que se encuentren conectados mediante una API que para tal efecto determinen las Partes. Asimismo, con el paso del tiempo, STP podrá ir determinando los métodos de conexión para el uso de este servicio.

Las Partes acuerdan que el Cliente deberá contar con fondos de pago electrónico suficientes en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a efecto de que STP pueda realizar el pago correspondiente al tercero que reciba el pago del servicio doméstico. En caso de que, la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico no cuente con el saldo suficiente para realizar el cargo que permita proceder con el pago del servicio doméstico, STP se abstendrá de realizar el pago al proveedor que corresponda, por lo tanto, el Cliente libera a STP de cualquier responsabilidad en caso de saldo insuficiente al momento de realizar el intento de pago del servicio doméstico.

El Cliente entiende y acepta que todos los pagos de servicios domésticos ofrecidos a través de STP son finales y que STP no podrá realizar cancelaciones ni devoluciones de las compras o pagos de los servicios domésticos.

## **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

alimiente 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 pudiese 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 para lo cual, deberá de proporcionar un correo electrónico que identifique particularmente al Usuario que se pretenda dar de alta con accesos al Sistema STP Enlace Financiero; 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. En caso que el Cliente proporcione correos electrónicos que no permitan identificar particularmente a un usuario, es decir, que se encuentren redactados de forma general, haciendo referencia a un área operativa del Cliente; o bien, que utilice correos cuyo dominio no identifique particularmente al Cliente, éste último será responsable de cualquier uso indebido del Sistema Enlace Financiero que realice el usuario dentro de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente; liberando el Cliente a STP de cualquier responsabilidad por el uso y designación de correos electrónicos impersonales, indeterminados o con un dominio que no corresponda al dominio de correos electrónicos institucionales del Cliente.
- 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.

Para efectos del presente numeral no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de

comisiones, que sean aplicables y STP no realizará cargos a la cuenta global por dicho concepto.

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, página web de STP, 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 fin que 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.

x

**Fecha de última actualización:** 10 de febrero de 2023.

## **ANEXO “TRANSCRIPCIÓN DE DISPOSICIONES LEGALES CITADAS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

El presente documento contiene la transcripción de las disposiciones legales citadas en el Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos Pago Electrónico.

### **Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera.**

**Artículo 54.** Las ITF podrán pactar con terceros, localizados en el territorio nacional o el extranjero, la prestación de servicios necesarios para su operación, de conformidad con las disposiciones de carácter general que para tal efecto emitan la CNBV respecto de instituciones de financiamiento colectivo y conjuntamente con el Banco de México respecto de las instituciones de fondos de pago electrónico. Dichas Autoridades Financieras podrán señalar en estas disposiciones el tipo de servicios que requerirán de autorización.

La contratación de los servicios a que se refiere el presente artículo no eximirá a las ITF, ni a sus directivos, empleados y demás personas que ocupen un empleo, cargo o comisión en ellas, de la obligación de observar lo establecido en el presente ordenamiento legal y en las disposiciones de carácter general que emanen de este.

La CNBV, con respecto a las disposiciones que le corresponda emitir de manera individual, así como a las disposiciones que emita conjuntamente con el Banco de México de conformidad con la presente Ley, y el Banco de México, con respecto a las otras disposiciones que emita en términos de esta Ley, estarán facultados en todo momento para efectuar actos de supervisión a los prestadores de servicios que sean contratados por las ITF en términos del primer párrafo de este artículo, o bien, para ordenar a las ITF la realización de auditorías a dichos terceros, quedando obligadas a rendir un informe a la CNBV o al Banco de México. La CNBV o el Banco de México deberán especificar el objeto de las inspecciones o auditorías, las cuales deberán circunscribirse a la materia del servicio contratado y al cumplimiento de lo previsto en esta Ley y las disposiciones que de ella emanen. Al efecto, las ITF deberán pactar en los contratos mediante los cuales se formalice la prestación de estos servicios, la estipulación expresa de que el tercero contratado acepta apegarse a lo establecido en el presente artículo.

**Artículo 56.** Las ITF podrán utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos para otorgar sus servicios y podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para dar acceso a sus Clientes a su Infraestructura Tecnológica, contratar sus productos y servicios o realizar Operaciones.

El funcionamiento y uso de tales equipos, medios y formas de autenticación se sujetará a los requisitos establecidos en las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la CNBV, respecto de las instituciones de financiamiento colectivo, o la propia CNBV y el Banco de México, de manera conjunta, respecto de las instituciones de fondos de pago electrónico.

Dichas formas de autenticación producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, siempre que cumplan con las disposiciones a que se refiere este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de aquellas otras facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las ITF relacionadas con las características de las Operaciones de estas últimas instituciones, así como sus actividades vinculadas con los sistemas de pagos.

**Artículo 58.** Las ITF estarán obligadas, de conformidad con lo que establezcan las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría, previa opinión de la CNBV, a lo siguiente:

I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal.

Las medidas y procedimientos a que se refiere el párrafo anterior, deberán estar contenidos y desarrollados en un documento que será presentado a la CNBV, en la forma y términos que se determinen en las disposiciones de carácter



general a que se refiere este artículo.

Para el desarrollo de las medidas y procedimientos, las ITF deberán establecer una metodología, diseñada e implementada, para llevar a cabo una evaluación de los riesgos por los cuales pudieran ser utilizadas para llevar a cabo los actos, omisiones u operaciones a que se refiere el primer párrafo de esta fracción, derivado de los productos, servicios, prácticas o tecnologías con los que operen.

Toda la información relativa a la metodología, incluyendo los resultados, deberá estar a disposición de la Secretaría y de la CNBV, pudiendo esta última ordenar a las ITF la adopción de las modificaciones o adiciones que estime pertinentes, y

II. Presentar a la Secretaría, por conducto de la CNBV, los reportes sobre:

- a) Los actos, Operaciones y servicios que realicen con sus Clientes y las Operaciones entre estos, según corresponda, relativos a la fracción anterior, y
- b) Todo acto, operación o servicio que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en este artículo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, Operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen y las prácticas comerciales que se observen, así como la periodicidad y los sistema a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a Operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría, considerando las características de las Operaciones y actividades llevadas a cabo por las ITF, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios, así como los casos, la forma, los términos y los plazos en que las ITF deberán observar respecto de:

I. El adecuado conocimiento de sus Clientes, para lo cual las ITF deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las zonas geográficas en que operen;

II. La información y documentación que las ITF deban recabar para la celebración de las Operaciones y servicios que presten y que acredite plenamente la identidad de sus Clientes;

III. La forma en que las ITF deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus Clientes o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, Operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;

IV. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las ITF sobre la materia objeto de este artículo;

V. El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo;

VI. El establecimiento de un comité de comunicación y control, así como la designación de un oficial de cumplimiento con funciones y obligaciones en la materia a que se refiere este artículo al interior de cada ITF, y

VII. La revisión que deberán realizar de forma anual por parte del área de auditoría interna o bien por un tercero independiente sobre la efectividad del cumplimiento de las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo.

Las ITF deberán conservar, por al menos diez años la información y documentación a que se refiere la fracción III del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones jurídicas aplicables.

Al efecto, tanto el oficial de cumplimiento a que se refiere la fracción VI del párrafo tercero de este artículo, como el auditor o el tercero independiente responsable de la revisión señalada en la fracción VII de dicho párrafo deberán obtener la certificación prevista en el artículo 4, fracción X de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Secretaría estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la CNBV, información y documentación relacionada con los actos, Operaciones y servicios a que se refiere este artículo. Las ITF estarán obligadas a proporcionar dicha información y documentación. Asimismo, la Secretaría estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las ITF deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, Operaciones o servicios con los Clientes que la Secretaría les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u Operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en la fracción I del párrafo primero de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría elimine de la lista de personas bloqueadas al Cliente en cuestión.

La Secretaría establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las ITF, así como por sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las ITF como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

Las ITF podrán intercambiar información entre sí y con otras entidades del sistema financiero mexicano, incluidos centros cambiarios, transmisores de dinero y asesores en inversiones, facultados para ello en las respectivas leyes financieras, así como con entidades financieras extranjeras, en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, con el fin de fortalecer las medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal, o aquellas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que puedan favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de sus Clientes o de las propias entidades. En las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, la Secretaría establecerá los casos, la forma y los términos en que las ITF darán cumplimiento a las obligaciones contenidas en este artículo y a las demás obligaciones previstas en dichas disposiciones, así como los plazos y medios a través de los cuales comunicarán o presentarán a la Secretaría, por conducto de la CNBV, o a esta última, según corresponda, la información y documentación que así lo acredite.

El cumplimiento de las obligaciones y el intercambio de información a que se refiere este artículo no implicarán trasgresión alguna a la obligación de confidencialidad que se impone a las ITF respecto de sus Clientes y las Operaciones que estos realizan, ni constituirá violación a las restricciones de revelación de información establecidas vía contractual.

Los servidores públicos de la Secretaría y de la CNBV, las ITF, los miembros de su consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

**Artículo 73.** La información y documentación relativa a las actividades y servicios que presten las ITF de conformidad con la presente Ley y las Operaciones que se realicen a través de ellas, tendrá el carácter confidencial, por lo que las ITF, en protección del derecho a la privacidad de sus Clientes que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar

noticias o información de las actividades, Operaciones o servicios, sino al mismo Cliente, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer o intervenir en la Operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, las ITF estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el Cliente sea parte o acusado. Para efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la ITF, o a través de la CNBV.

Asimismo, las ITF estarán exceptuadas de la prohibición prevista en el primer párrafo de este artículo y, por tanto, obligadas a dar las noticias o información mencionadas, en los casos en que sean solicitadas por las autoridades siguientes:

I. El Fiscal General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, a fin de reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;

II. Los procuradores generales de justicia o fiscales generales de las entidades federativas o los servidores públicos en quienes deleguen facultades para requerir información, en los términos de las disposiciones a que se refiere el último párrafo del presente artículo, a fin de reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;

III. El Procurador General de Justicia Militar, a fin de reunir indicios para el esclarecimiento de los hechos y, en su caso, obtener datos de prueba para sustentar el ejercicio de la acción penal, la acusación contra el imputado y la reparación del daño;

IV. Las autoridades hacendarias federales y estatales, para fines fiscales;

V. La Secretaría, para efectos de lo dispuesto en el artículo 58 de la presente Ley;

VI. El Tesorero de la Federación o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, en los términos de las disposiciones a que se refiere el último párrafo del presente artículo, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;

VII. La Auditoría Superior de la Federación o sus homólogas en las entidades federativas, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal o Local y respecto a cuentas o contratos a través de los cuales se administren o ejerzan recursos públicos;

VIII. Las autoridades investigadoras a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas, o sus homólogos en las entidades federativas, para el esclarecimiento de los hechos, siempre que la información respectiva esté relacionada con la comisión de infracciones a que se refiere dicha Ley, y

IX. La Unidad Técnica de Fiscalización del Instituto Nacional Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la Unidad Técnica de Fiscalización del Instituto Nacional Electoral.

Las autoridades mencionadas en las fracciones anteriores solicitarán las noticias o información a que se refiere este artículo en el ejercicio de sus atribuciones y de conformidad con las disposiciones legales que les resulten aplicables.

Las solicitudes a que se refiere el tercer párrafo de este artículo deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, y a través de la CNBV. Los servidores públicos y las instituciones señalados en las fracciones I y VII del párrafo tercero de este artículo, y la Unidad Técnica de Fiscalización a que se refiere la fracción IX de dicho párrafo, podrán optar por solicitar a la autoridad judicial que expida la orden correspondiente, a efecto de que la ITF entregue la

información requerida, siempre que dichos servidores públicos o autoridades especifiquen la denominación de la ITF, el número de cuenta o de identificación del Cliente, el nombre del Cliente y demás datos y elementos que permitan su identificación plena, de acuerdo con la Operación de que se trate.

En el caso de hechos que presumiblemente pongan en peligro la vida, la libertad o la integridad de las personas, las autoridades mencionadas en las fracciones I y II del párrafo tercero de este artículo, podrán requerir la información o documentación necesaria para actuar de manera inmediata, de acuerdo a los convenios o protocolos de emergencia que se establezcan para tal efecto entre dichas autoridades, agencias gubernamentales involucradas en el combate de este tipo de delitos, la CNBV y las ITF.

Los empleados y funcionarios de las ITF serán responsables, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables, por violación del secreto que se establece y las ITF estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Los documentos y datos que proporcionen las ITF como consecuencia de las excepciones al primer párrafo del presente artículo, solo podrán ser utilizados en las actuaciones que correspondan en términos de ley y, respecto de aquellos, se deberá observar la más estricta confidencialidad, aun cuando el servidor público de que se trate se separe del servicio. Al servidor público que indebidamente quebrante la reserva de las actuaciones, proporcione copia de las mismas o de los documentos con ellas relacionados, o que de cualquier otra forma revele información en ellos contenida, quedará sujeto a las responsabilidades administrativas, civiles y penales correspondientes.

Lo anterior, no afecta la obligación que tienen las ITF de proporcionar a la CNBV, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, les solicite en relación con las Operaciones y demás actos que celebren y los servicios que presten, así como tampoco la obligación de proporcionar la información que les sea solicitada por otras Autoridades Financieras, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Las ITF deberán dar contestación a los requerimientos que la CNBV les formule en virtud de las peticiones de las autoridades señaladas en este artículo, dentro de los plazos y condiciones que esta determine. La CNBV podrá sancionar a las ITF que no cumplan con los plazos y condiciones que se establezcan en dichos requerimientos, de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones del Título VI de la presente Ley.

La CNBV sancionará con multa administrativa de 1 a 15,000 UMA a las ITF por no dar respuesta en los plazos otorgados en el presente artículo para la atención de los requerimientos de información, documentación, aseguramiento, desbloqueo de cuentas, transferencia o situación de fondos formulados por las autoridades competentes señaladas.

La CNBV emitirá las disposiciones de carácter general en las que establezca las formalidades y los requisitos que deberán reunir las solicitudes o requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refiere este artículo, a efecto de que las ITF requeridas estén en aptitud de identificar, localizar y aportar las noticias o información solicitadas por dichas autoridades.

### **Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**

**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.

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días 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, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar 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;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y Fracción reformada

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **Ley de Ahorro y Crédito Popular**

**Artículo 120.** La supervisión de las Sociedades Financieras Populares, Federaciones y del Fondo de Protección estará a cargo de la Comisión, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y en el reglamento de supervisión expedido al amparo de esta última Ley.

La citada Comisión podrá efectuar visitas a las Sociedades Financieras Populares, así como a las Federaciones y al Fondo de Protección y sus Comités Técnico y de Protección al Ahorro, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las actividades, operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera, económica, contable, administrativa y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las sociedades, las Federaciones y el citado fondo, se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que los rigen y a las sanas prácticas de la materia, según sea el caso.

Asimismo, la Comisión podrá investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas;
- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección;
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una Sociedad o de las Federaciones y del Fondo de Protección;
- IV. Cuando una Sociedad haya sido autorizada por la Comisión después de la elaboración del programa anual a que se refiere el cuarto párrafo de este Artículo;
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una Sociedad que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el cuarto párrafo de este Artículo, que motiven la realización de la visita, y
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este Artículo, la Comisión así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga la Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las Federaciones, al Fondo de Protección, y a las Sociedades Financieras Populares, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de aquéllas.

Sin perjuicio de la información y documentación que las Federaciones, el Fondo de Protección y las Sociedades Financieras Populares deban proporcionarle periódicamente a la Comisión, esta, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, podrá solicitarles la información y documentación que requiera para dar cumplimiento a su función de vigilancia. La Comisión como resultado de sus facultades de supervisión, podrá formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que haya detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

### **Ley para Regular las actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo**

**Artículo 62.** La supervisión de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV y del Fondo de Protección estará a cargo de la Comisión, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y en el reglamento de supervisión expedido al amparo de esta última Ley.

La citada Comisión podrá efectuar visitas a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV, así como al Fondo de Protección y sus Comités Técnico, de Supervisión Auxiliar y de Protección al Ahorro Cooperativo, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las actividades, operaciones, organización,

funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera, económica, contable, administrativa y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las sociedades y el citado fondo, se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que los rigen y a las sanas prácticas de la materia, según sea el caso.

Asimismo, la Comisión podrá investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.
- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una Sociedad o del Fondo de Protección.
- IV. Cuando una Sociedad haya sido autorizada por la Comisión después de la elaboración del programa anual a que se refiere el cuarto párrafo de este Artículo.
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una Sociedad que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el cuarto párrafo de este Artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este Artículo, la Comisión así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga la Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige al Fondo de Protección y a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de aquéllas.

Sin perjuicio de la información y documentación que el Fondo de Protección y las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV deban proporcionarle periódicamente a la Comisión, esta, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, podrá solicitarles la información y documentación que requiera para dar cumplimiento a su función de vigilancia.

La Comisión como resultado de sus facultades de supervisión, podrá formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que haya detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

### **Ley Federal del Trabajo**

**Artículo 10.** Patrón es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

Si el trabajador, conforme a lo pactado o a la costumbre, utiliza los servicios de otros trabajadores, el patrón de aquél, lo será también de éstos.

### **Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.**

**Artículo 21.** Los Contratos de Adhesión de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico que las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos utilicen con los Usuarios, además de lo dispuesto en la Sección I, del presente Capítulo, deben contener lo siguiente:

- I. El número de cuenta de fondos de pago electrónico del Usuario y la CLABE de la misma;
- II. Los Medios de Disposición vinculados con el fondo de pago electrónico y la mención de los medios de depósito y la fecha de acreditación de los mismos;
- III. Indicar la obligación de la Institución de Fondos de Pagos Electrónicos de reembolsar al Usuario, 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 Usuario disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado;

IV. La designación de beneficiarios y sus datos de identificación y localización, así como el procedimiento para que el Usuario pueda cambiar beneficiarios.

La designación puede consignarse en documento adjunto al Contrato de Adhesión para facilitar su modificación;

V. El medio cierto a través del cual notificarán al emisor y al receptor las transferencias de fondos y las transferencias de fondos electrónicos, al momento de la ejecución de la orden de pago;

VI. El tratamiento que se debe dar a las cuentas que no registren movimientos, en términos de lo previsto por el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;

VII. Señalar los términos y condiciones de los beneficios no monetarios ofrecidos a los Usuarios, o el lugar donde podrán consultarse, así como la forma en que podrán ser acreditados por parte de los mismos;

VIII. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Adhesión, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia;

IX. Señalar el procedimiento para presentar el aviso de robo o extravío, así como el momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de terminación del contrato, defunción, robo, o extravío;

X. La indicación de que las tarjetas emitidas para la disposición de fondos de pago electrónico se entregan desactivadas, así como el procedimiento de activación de las mismas, y

XI. El medio a través del cual estarán disponibles los formatos para las solicitudes de contratación del servicio de domiciliación, su cancelación o para notificar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio.

**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**

**8.a Cierre de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico.** La institución de fondos de pago electrónico deberá estipular claramente, en el contrato que celebre con su Cliente, el derecho a favor de este, durante la vigencia de dicho contrato, para cerrar, en cualquier momento y sin condición alguna, su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda. A este respecto, la institución de fondos de pago electrónico no podrá condicionar el cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico que instruya su Cliente a que este informe o justifique los motivos de dicho cierre.

Asimismo, las instituciones de fondos de pago electrónico que reciban alguna solicitud de cierre anteriormente referida deberán proporcionar al Cliente por medios digitales, al menos un número de referencia de dicha solicitud, la fecha y hora en que esta se recibió. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán entregar a sus Clientes la información referida en el momento en que estos hayan presentado la solicitud correspondiente, o bien, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario en el que hayan presentado la solicitud de alguna de las formas pactadas al efecto. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán conservar evidencia de la información que hayan proporcionado a sus Clientes en términos de la presente Disposición.

El cierre a que se refiere esta Disposición surtirá efectos al cierre del Día Hábil Bancario en que la institución de fondos de pago electrónico reciba de su Cliente la solicitud correspondiente. Una vez que surta efectos el cierre referido, la institución de fondos de pago electrónico deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de que se trate y deberá poner a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en la citada Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario de la presentación de la respectiva solicitud, mediante la Transferencia de Fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente haya especificado para esos efectos.

En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, esta será la establecida por el Cliente, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita por la cual la institución de fondos de pago electrónico pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción del Cliente respecto al cierre de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico el Cliente deberá producir la evidencia de la solicitud a que se



refiere el segundo párrafo.

**9.a Niveles de Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en moneda nacional.** Las instituciones de fondos de pago electrónico clasificarán cada una de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico en alguno de los tres niveles indicados en la presente Disposición, dependiendo de los criterios y requisitos para la apertura de cuenta de que se trate, de conformidad con lo previsto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley.

Dichas cuentas deberán ajustarse a lo siguiente:

I. En las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico clasificadas como nivel 1 que una institución de fondos de pago electrónico lleve a un mismo Cliente, la suma de los abonos en la totalidad de dichas cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a setecientos cincuenta UDIS. En ningún momento, la suma de los saldos en dichas cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a mil UDIS.

II. En las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico clasificadas como nivel 2 que una institución de fondos de pago electrónico lleve a un mismo Cliente, la suma de los abonos en la totalidad de dichas cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS.

III. En las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico clasificadas como nivel 3 que una institución de fondos de pago electrónico lleve a un mismo Cliente, la suma de los abonos a la totalidad de dichas cuentas no tendrá límite, salvo que, en su caso, la institución de que se trate pacte alguno con su Cliente.

Para realizar el cálculo en UDIS de los límites señalados en esta Disposición, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán tomar el valor de dicha unidad de cuenta del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate.

Asimismo, para determinar el monto máximo de los abonos en las cuentas de los niveles 1 y 2 en el transcurso de un mes calendario, así como para determinar el saldo máximo en las cuentas de nivel 1, las instituciones de fondos de pago electrónico podrán no incluir los importes relativos a devoluciones por Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y cualquier otra bonificación que dichas instituciones realicen por el uso o manejo de la cuenta que, en su caso, se efectúen en el período de que se trate.

**18.a Cargos no Reconocidos.** Cuando la institución de fondos de pago electrónico reciba un aviso de reclamación por cargos no reconocidos por su Cliente, dicha institución deberá abonar, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando la institución haya recibido el aviso durante un periodo de noventa días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

La institución de fondos de pago electrónico no estará obligada a realizar el abono al que se refiere esta Disposición cuando dicha institución 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 a que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la Operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha Operación.

Las instituciones de fondos de pago electrónico en ningún caso podrán requerir al Cliente que realice trámite adicional a la presentación del aviso a que se refiere la presente Disposición para realizar los abonos respectivos.

**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.**

**Artículo 44.** Las instituciones de fondos de pago electrónico requerirán autorización del Banco de México y de la CNBV, para contratar la prestación de servicios con cualquier tercero que cumpla con alguna de las siguientes características:

I. Preste servicios que impliquen la transmisión, almacenamiento, procesamiento, resguardo o custodia de Información

Personal o Información Sensible, imágenes de documentos de identificación expedidos por autoridades oficiales o información biométrica de los Clientes, siempre y cuando el tercero de que se trate tenga privilegios de acceso para conocer dicha información o la información de configuración de seguridad, o bien, a la administración de control de accesos.

II. Realice procesos en el extranjero relacionados con la contabilidad o tesorería.

III. Funja como el proveedor primario de aquellos servicios cuya interrupción, parcial o permanente, imposibilite a la institución de fondos de pago electrónico la emisión, administración, redención o transmisión de fondos de pago electrónico, conforme a los actos a los que refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 22 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Las instituciones de fondos de pago electrónico únicamente podrán contratar los servicios referidos en las fracciones anteriores, así como cualquier otro, cuando las personas que proporcionen los servicios respectivos queden obligadas a guardar la debida confidencialidad de la información referente a las Operaciones celebradas con sus Clientes, así como la relativa a estos últimos, en caso de tener acceso a ella, al menos en los mismos términos y condiciones en que las instituciones de fondos de pago electrónico queden obligadas a guardar dicha confidencialidad. En todo caso, las instituciones de fondos de pago electrónico serán responsables por las violaciones a la confidencialidad de la información bajo su resguardo o en custodia de los terceros referidos.

El director general o, en su caso, el administrador único de la institución de fondos de pago electrónico será responsable de aprobar la contratación de los prestadores de servicios a que se refiere este Capítulo.

Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán mantener los datos de quienes les proporcionen servicios, en el padrón a que se refiere el artículo 52 de las presentes Disposiciones.

La autorización a que se refiere este artículo no será necesaria cuando las instituciones de fondos de pago electrónico contraten a otras entidades financieras sujetas a disposiciones de carácter general substancialmente similares a las presentes Disposiciones.

**DISPOSICIONES de carácter general aplicables a las entidades de ahorro y crédito popular, organismos de integración, sociedades financieras comunitarias y organismos de integración financiera rural, a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular**

**Artículo 265 Bis 35.** Las Sociedades Financieras Populares, con las excepciones previstas en las fracciones I a IX del Artículo 265 Bis 34 anterior, para contratar cualquiera de los servicios o al celebrar cualquiera de las comisiones mercantiles a que se refiere el presente capítulo, deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Tratándose de actividades que impliquen actuar frente al público en general, en todo momento, los terceros que la Sociedad Financiera Popular contrate deberán actuar a nombre y por cuenta de esta última, por lo que la citada relación deberá documentarse mediante contratos de comisión mercantil.  
Asimismo, en ningún caso dichos comisionistas podrán llevar a cabo aprobaciones y aperturas de cuentas de operaciones activas, pasivas y de servicios, salvo que se trate de operaciones de las previstas por el Artículo 265 Bis 36, fracción IX de las presentes disposiciones.
- II. Contar con un informe que especifique los procesos operativos o de administración de bases de datos y sistemas informáticos de la Sociedad Financiera Popular que sean objeto de los servicios o comisiones a contratar, así como los criterios y procedimientos para seleccionar al tercero. Dichos criterios y procedimientos estarán orientados a evaluar la experiencia, capacidad técnica y recursos humanos del tercero con quien se contrate para prestar el servicio con niveles adecuados de desempeño, confiabilidad y seguridad, así como los efectos que pudieran producirse en una o más operaciones que realice la propia sociedad.  
Tratándose de las comisiones a que se refiere la Sección Segunda de este capítulo, los criterios orientados a evaluar la experiencia y capacidad técnica del tercero, deberán apegarse a lo dispuesto por el Anexo R de las presentes disposiciones.
- III. Prever en el contrato de prestación de servicios o comisión respectivo, o bien, en algún otro documento en el que conste la aceptación incondicional de quien proporcione el servicio o del comisionista, para:
  - a. Recibir visitas domiciliarias por parte del auditor externo de la Sociedad Financiera Popular, del Comité de

Supervisión o de la Comisión o terceros que la propia Comisión designe en términos de lo dispuesto por el Artículo 120 de la Ley, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para constatar que los servicios o comisiones contratados por la Sociedad Financiera Popular, le permiten a esta última cumplir con las disposiciones de la Ley que le resultan aplicables. Para que se realicen las visitas referidas, las Sociedades Financieras Populares podrán designar un representante.

- b. Aceptar la realización de auditorías por parte de la Sociedad Financiera Popular, en relación con los servicios o comisiones objeto de dicho contrato, a fin de verificar la observancia de las disposiciones aplicables a las Sociedades Financieras Populares.
- c. Entregar a solicitud de la Sociedad Financiera Popular, al auditor externo de la propia sociedad y a la Comisión o al Comité de Supervisión, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio de que se trate. Asimismo, permitirá que se tenga acceso al personal responsable y a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación del servicio en cuestión.
- d. Informar a la Sociedad Financiera Popular con por lo menos treinta días naturales de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación.
- e. En su caso, guardar confidencialidad respecto de la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios que los comisionistas celebren con los Clientes, así como la relativa a estos últimos.

Los requerimientos de información y, en su caso, las observaciones o medidas correctivas que deriven de la supervisión que realice la Comisión en términos de las disposiciones aplicables, se realizarán directamente a la Sociedad Financiera Popular. Asimismo, la Comisión podrá, en todo momento, ordenar la realización de las visitas y auditorías señaladas en los incisos a) y b) anteriores, precisando los aspectos que unas y otras deberán comprender, quedando obligada la propia sociedad a rendir a la Comisión un informe al respecto.

- IV. Contar con políticas y procedimientos para vigilar el desempeño del tercero o comisionista y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Dichas políticas y procedimientos deberán contener aspectos relativos a:
  - a. Las restricciones o condiciones, respecto a la posibilidad de que el tercero o comisionista subcontrate, a su vez, la prestación del servicio.
  - b. La confidencialidad y seguridad de la información de los Clientes.
  - c. Las obligaciones de la Sociedad Financiera Popular y del tercero o comisionista, los procedimientos para vigilar su cumplimiento, así como en su caso, las consecuencias legales en el evento de incumplimiento.
  - d. Los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios y comisión.
  - e. Los planes de continuidad del negocio, incluyendo los procedimientos de contingencia en caso de desastres.
  - f. El uso y la explotación a favor de la Sociedad Financiera Popular sobre las bases de datos producto de los servicios y comisiones.
  - g. El establecimiento de lineamientos que aseguren que los terceros o comisionistas reciban periódicamente una adecuada capacitación e información, en relación con los servicios o comisiones contratados.
  - h. El cumplimiento de los lineamientos mínimos de operación y seguridad que se señalan en los Anexos P y Q, en su caso, de las presentes disposiciones, si los servicios o comisiones a contratar se refieren a la utilización de infraestructura tecnológica o de telecomunicaciones.
- V. Contar con planes para evaluar y reportar al Consejo de Administración, al comité de auditoría, al Auditor Interno o al Director o Gerente General de la Sociedad Financiera Popular, según la importancia del servicio contratado, el desempeño del tercero o comisionista, así como el cumplimiento de la normativa aplicable relacionada con dicho servicio. Tratándose de servicios de procesamiento de información, la Sociedad Financiera Popular deberá practicar al menos cada dos años, auditorías que tengan por objeto verificar el grado de cumplimiento del presente capítulo, así como de lo establecido en los Anexos P y Q, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, la Federación que la supervise auxiliariamente o la Comisión podrán ordenar la realización de la citada auditoría con anticipación a dicho periodo, cuando a su juicio existan condiciones de riesgo en materia de operación y seguridad de la información.
- VI. Prever que el Director o Gerente General, el comité de auditoría, así como el Auditor Interno de la Sociedad Financiera Popular definan y vigilen, acorde a su competencia, el cumplimiento de los mecanismos para el adecuado manejo, control y seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada o almacenada en la ejecución de los servicios o comisiones que se refieran a la utilización de infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones o de procesamiento de información, que se realicen parcial o totalmente fuera del territorio nacional.
- VII. Establecer los criterios que permitan a las Sociedades Financieras Populares, a través de su Director o Gerente

General, evaluar la medida en que las respectivas contrataciones pudieran afectar cualitativa o cuantitativamente las operaciones que realice la Sociedad Financiera Popular, conforme a su objeto, tomando en cuenta para determinar tal circunstancia, lo siguiente:

- a. La capacidad de la Sociedad Financiera Popular para en caso de contingencia mantener la continuidad operativa y la realización de operaciones y servicios con sus Clientes.
- b. La complejidad y tiempo requerido para encontrar un tercero que, en su caso, sustituya al originalmente contratado.
- c. La limitación en la toma de decisiones que trasciendan en forma significativa en la situación administrativa, financiera, operacional o jurídica de la propia sociedad.
- d. La habilidad de la Sociedad Financiera Popular para mantener controles internos apropiados y oportunidad en el registro contable, así como para cumplir con los requerimientos regulatorios en caso de suspensión del servicio por parte del tercero o comisionista.
- e. El impacto que la suspensión del servicio tendría en las finanzas, reputación y operaciones de la Sociedad Financiera Popular.
- f. La capacidad de la Sociedad Financiera Popular de participar eficientemente en el sistema de pagos.
- g. La vulnerabilidad de la información relativa a los Clientes.

El Director o Gerente General de la Sociedad Financiera Popular será responsable de aprobar las políticas y criterios para seleccionar a los terceros o comisionistas que contrate la Sociedad Financiera Popular, en términos de lo previsto en este artículo. Asimismo, el Director o Gerente General será responsable de la implementación de dichas políticas y criterios.

**Artículo 265 Bis 47.** Las Sociedades Financieras Populares responderán en todo momento por el servicio que terceros autorizados por estas o sus comisionistas, proporcionen a los Clientes, aun cuando la realización de las operaciones correspondientes se lleve a cabo en términos distintos a los pactados, así como por el incumplimiento a las disposiciones en que incurran dichos terceros o comisionistas.

En caso de incumplimiento por parte de los terceros o comisionistas a las disposiciones aplicables, las Sociedades Financieras Populares deberán implementar las medidas correctivas necesarias.

Lo establecido en los dos párrafos anteriores será sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales, en que los terceros o comisionistas o sus empleados, puedan incurrir por las violaciones de las disposiciones legales aplicables.

Asimismo, lo dispuesto en el presente artículo deberá establecerse en el contrato que se celebre entre la Sociedad Financiera Popular y el tercero o comisionista.

#### **DISPOSICIONES de carácter general aplicables a las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo**

**Artículo 17 Bis 35.** Las Sociedades, con las excepciones previstas en las fracciones I a IX del Artículo 17 Bis 34 anterior, para contratar cualquiera de los servicios o al celebrar cualquiera de las comisiones mercantiles a que se refiere el presente capítulo, deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Tratándose de actividades que impliquen actuar frente a sus Socios, en todo momento, los terceros que la Sociedad contrate deberán actuar a nombre y por cuenta de esta última, por lo que la citada relación deberá documentarse mediante contratos de comisión mercantil.  
Asimismo, en ningún caso dichos comisionistas podrán llevar a cabo aprobaciones y aperturas de cuentas de operaciones activas, pasivas y de servicios, salvo que se trate de operaciones de las previstas por el Artículo 17 Bis 36, fracción IX de las presentes disposiciones.
- II. Contar con un informe que especifique los procesos operativos o de administración de bases de datos y sistemas informáticos de la Sociedad que sean objeto de los servicios o comisiones a contratar, así como los criterios y procedimientos para seleccionar al tercero. Dichos criterios y procedimientos estarán orientados a evaluar la experiencia, capacidad técnica y recursos humanos del tercero con quien se contrate para prestar el servicio con niveles adecuados de desempeño, confiabilidad y seguridad, así como los efectos que pudieran producirse en una o más operaciones que realice la propia Sociedad.  
Tratándose de las comisiones a que se refiere la Sección Segunda de este capítulo, los criterios orientados a evaluar la experiencia y capacidad técnica del tercero, deberán apegarse a lo dispuesto por el Anexo R de las presentes disposiciones.
- III. Prever en el contrato de prestación de servicios o comisión respectivo, o bien, en algún otro documento en el que conste la aceptación incondicional de quien proporcione el servicio o del comisionista, para:
  - a. Recibir visitas domiciliarias por parte del auditor externo de la Sociedad, del Comité de Supervisión Auxiliar o de la Comisión o terceros que la propia Comisión designe en términos de lo dispuesto por el Artículo 62 de la Ley, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener

información para constatar que los servicios o comisiones contratados por la Sociedad, le permiten a esta última cumplir con las disposiciones de la Ley que le resultan aplicables. Para que se realicen las visitas referidas, las Sociedades podrán designar un representante.

- b. Aceptar la realización de auditorías por parte de la Sociedad, en relación con los servicios o comisiones objeto de dicho contrato, a fin de verificar la observancia de las disposiciones aplicables a las Sociedades.
- c. Entregar a solicitud de la Sociedad, al auditor externo de la propia Sociedad y a la Comisión o al Comité de Supervisión Auxiliar, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio de que se trate. Asimismo, permitirá que se tenga acceso al personal responsable y a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación del servicio en cuestión.
- d. Informar a la Sociedad con por lo menos treinta días naturales de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación.
- e. En su caso, guardar confidencialidad respecto de la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios que los comisionistas celebren con los Socios, así como la relativa a estos últimos. Los requerimientos de información y, en su caso, las observaciones o medidas correctivas que deriven de la supervisión que realice la Comisión en términos de las disposiciones aplicables, se realizarán directamente a la Sociedad. Asimismo, la Comisión podrá, en todo momento, ordenar la realización de las visitas y auditorías señaladas en los incisos a) y b) anteriores, precisando los aspectos que unas y otras deberán comprender, quedando obligada la propia Sociedad a rendir a la Comisión un informe al respecto.

IV. Contar con políticas y procedimientos para vigilar el desempeño del tercero o comisionista y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Dichas políticas y procedimientos deberán contener aspectos relativos a:

- a. Las restricciones o condiciones, respecto a la posibilidad de que el tercero o comisionista subcontrate, a su vez, la prestación del servicio.
- b. La confidencialidad y seguridad de la información de los Socios.
- c. Las obligaciones de la Sociedad y del tercero o comisionista, los procedimientos para vigilar su cumplimiento, así como en su caso, las consecuencias legales en el evento de incumplimiento.
- d. Los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios y comisión.
- e. Los planes de continuidad del negocio, incluyendo los procedimientos de contingencia en caso de desastres.
- f. El uso y la explotación a favor de la Sociedad sobre las bases de datos producto de los servicios y comisiones.
- g. El establecimiento de lineamientos que aseguren que los terceros o comisionistas reciban periódicamente una adecuada capacitación e información, en relación con los servicios o comisiones contratados.
- h. El cumplimiento de los lineamientos mínimos de operación y seguridad que se señalan en los Anexos P y Q, en su caso, de las presentes disposiciones, si los servicios o comisiones a contratar se refieren a la utilización de infraestructura tecnológica o de telecomunicaciones.

V. Contar con planes para evaluar y reportar al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría, al Auditor Interno o al Director o Gerente General de la Sociedad, según la importancia del servicio contratado, el desempeño del tercero o comisionista, así como el cumplimiento de la normativa aplicable relacionada con dicho servicio. Tratándose de servicios de procesamiento de información, la Sociedad deberá practicar al menos cada dos años, auditorías que tengan por objeto verificar el grado de cumplimiento del presente capítulo, así como de lo establecido en los Anexos P y Q, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión podrá ordenar la realización de la citada auditoría con anticipación a dicho periodo, cuando a su juicio existan condiciones de riesgo en materia de operación y seguridad de la información.

VI. Prever que el Director o Gerente General, el Comité de Auditoría, así como el Auditor Interno de la Sociedad definan y vigilen, acorde a su competencia, el cumplimiento de los mecanismos para el adecuado manejo, control y seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada o almacenada en la ejecución de los servicios o comisiones que se refieran a la utilización de infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones o de procesamiento de información, que se realicen parcial o totalmente fuera del territorio nacional.

VII. Establecer los criterios que permitan a las Sociedades, a través de su Director o Gerente General, evaluar la medida en que las respectivas contrataciones pudieran afectar cualitativa o cuantitativamente las operaciones que realice la Sociedad, conforme a su objeto, tomando en cuenta para determinar tal circunstancia, lo siguiente:

- a. La capacidad de la Sociedad para en caso de contingencia mantener la continuidad operativa y la realización de operaciones y servicios con sus Socios.
- b. La complejidad y tiempo requerido para encontrar un tercero que, en su caso, sustituya al originalmente contratado.
- c. La limitación en la toma de decisiones que trasciendan en forma significativa en la situación administrativa,

financiera, operacional o jurídica de la propia Sociedad.

- d. La habilidad de la Sociedad para mantener controles internos apropiados y oportunidad en el registro contable, así como para cumplir con los requerimientos regulatorios en caso de suspensión del servicio por parte del tercero o comisionista.
- e. El impacto que la suspensión del servicio tendría en las finanzas, reputación y operaciones de la Sociedad.
- f. La capacidad de la Sociedad de participar eficientemente en el sistema de pagos.
- g. La vulnerabilidad de la información relativa a los Socios.

El Director o Gerente General de la Sociedad será responsable de aprobar las políticas y criterios para seleccionar a los terceros o comisionistas que contrate la Sociedad, en términos de lo previsto en este artículo. Asimismo, el Director o Gerente General será responsable de la implementación de dichas políticas y criterios.

**Artículo 17 Bis 47.** Las Sociedades responderán en todo momento por el servicio que terceros autorizados por éstas o sus comisionistas, proporcionen a los Socios, aun cuando la realización de las operaciones correspondientes se lleve a cabo en términos distintos a los pactados, así como por el incumplimiento a las disposiciones en que incurran dichos terceros o comisionistas.

En caso de incumplimiento por parte de los terceros o comisionistas a las disposiciones aplicables, las Sociedades deberán implementar las medidas correctivas necesarias.

Lo establecido en los dos párrafos anteriores será sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales, en que los terceros o comisionistas o sus empleados, puedan incurrir por las violaciones de las disposiciones legales aplicables.

Asimismo, lo dispuesto en el presente artículo deberá establecerse en el contrato que se celebre entre la Sociedad y el tercero o comisionista.