



Compropago, S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago  
Electrónico  
Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO (1): CUENTA SPIN BY OXXO</b>  |   |   |
| <b>TIPO DE OPERACIÓN:</b> Cuenta de Fondos de Pago Electrónico   |   |   |
| <b>MEDIOS DE ABONO (2)</b>   | <b>COMISIONES RELEVANTES (3)</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Efectivo</li><li>● Transferencia Electrónica o depósito a la CLABE: [por confirmar]</li><li>● Depósito mediante los 16 números de la Tarjeta</li><li>● Abonos mediante medios de disposición plásticos dentro de la Aplicación.</li><li>● Recepción de dinero a través de la funcionalidad de pedir dinero</li><li>● Depósitos de dinero en efectivo en Puntos de Venta OXXO con un código de referencia generado en la Aplicación</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Reclamación improcedente: MXN\$300.00 más IVA. Por cada aclaración por movimientos o cargos no reconocidos en la cuenta, dictaminada como improcedente.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Reposición de tarjeta por robo o extravío: MXN\$43.10 más IVA. Por la adquisición de nueva tarjeta plástica VISA.</li></ul> <p>Para otras comisiones consulte la cláusula Décima Tercera y el Anexo "Servicios y Comisiones" del Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico</p> |
| <b>MEDIOS DE DISPOSICION (4)</b>   | <b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (5)</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Transferencias</li><li>● Tarjetas</li><li>● Efectivo</li><li>● Cajero automático.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Cajeros automáticos.</li><li>● Comercios afiliados.</li></ul>   |   |
| <b>ADVERTENCIAS (6)</b><br>1. "Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con Compropago, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, no se encuentran garantizados por ninguna autoridad"<br>2. "Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos"   |   |   |
| <b>SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES (7)</b>   |   |   |
| <b>Seguro:</b> N/A   | <b>Aseguradora:</b> N/A   | <b>Cláusula:</b> N/A  |
| <b>Servicio Adicional:</b> N/A   | <b>Prestado por:</b> N/A  | <b>Cláusula:</b> N/A  |
| <b>ESTADO DE CUENTA (8)</b><br>Periodicidad: Mensual<br>Disponible: Correo electrónico: <input checked="" type="checkbox"/> Plataforma: <input checked="" type="checkbox"/> Página de internet: _____  |   |   |
| <b>Aclaraciones y reclamaciones: (9)</b><br>Unidad Especializada de Atención a Usuarios:<br>Correo electrónico: <a href="mailto:une@spinbyoxxo.com.mx">une@spinbyoxxo.com.mx</a> Teléfono: 81-3539-9505<br>Página de internet: <a href="https://spinbyoxxo.com.mx/une/">https://spinbyoxxo.com.mx/une/</a> Plataforma: Spin by XXO   |   |   |
| <b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: 16066-458-037217/05-02612-0923</b><br>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):<br>Teléfono: 800 999 8080 y 55- 53400999. Página de Internet: <a href="http://www.gob.mx/condusef">www.gob.mx/condusef</a>   |   |   |

**CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO  
(PERSONA FÍSICA)**

Compropago S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico

**Bienvenido y gracias por descargar SPIN by OXXO. Por favor lea con atención el clausulado de este documento que registrá el servicio que Compropago, S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico le ofrece a través de nuestra aplicación móvil y el uso de la aplicación.**

**MEDIANTE LA ACEPTACIÓN DE ESTE CONTRATO DE ADHESIÓN DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (EL “CONTRATO DE ADHESIÓN”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COMPROPAGO, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (INDISTINTAMENTE LA “IFPE”, LA “SOCIEDAD”, “NOSOTROS” O “NUESTRO”) Y POR LA OTRA [NOMBRE COMPLETO DEL CLIENTE] (EN ADELANTE EL “CLIENTE” Y, JUNTO CON LA IFPE, LAS “PARTES”), MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL FACTOR DE AUTENTICACIÓN CONSISTENTE EN (I) INGRESAR LA CONTRASEÑA DE LA APLICACIÓN; Y (II) EJECUTAR LAS TRANSACCIONES UTILIZANDO EL CÓDIGO DE SEGURIDAD (“PIN”), EL CLIENTE ACCEDERÁ A NUESTROS SERVICIOS. EL CLIENTE ACEPTA Y RECONOCE QUE LA SOCIEDAD PODRÁ MODIFICAR EL PRESENTE CONTRATO DE ADHESIÓN DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO POR LA LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA (LA “LEY FINTECH”), LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA (LAS “DISPOSICIONES FINTECH”), LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL DE LA CONDUSEF EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y SANAS PRÁCTICAS APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA (LAS “DISPOSICIONES DE LA CONDUSEF”) Y LA CIRCULAR 12/2018 EXPEDIDA POR EL BANCO DE MÉXICO.**

**DECLARACIONES**

Declara Compropago, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico que:

1. Es una sociedad anónima de capital variable constituida de conformidad con las leyes mercantiles mexicanas.
2. Señala para los efectos de este Contrato como domicilio el ubicado en: Edison 1235 Norte, Colonia Talleres, C.P.64480, el correo electrónico: [soporte@spinbyoxxo.com.mx](mailto:soporte@spinbyoxxo.com.mx) y la [dirección de internet: www.spynbyoxxo.com.mx](http://www.spynbyoxxo.com.mx)
3. Mediante oficio número P474/2021, de fecha 23 de diciembre de 2021, emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la “CNBV”), fue autorizada para organizarse y operar como una institución de fondos de pago electrónico en los términos previstos por la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología Financiera.
4. Cuenta con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar este acto, así como para cumplir con las obligaciones establecidas en este.

5. Cuenta con la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para organizarse y operar como una institución de fondos de pago electrónico.
6. El Contrato de Adhesión se encuentra registrado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (la "CONDUSEF"), bajo el número señalado al margen superior derecho.

Declara el Cliente bajo protesta de decir verdad, según dicho término se define más adelante, que:

1. Es una persona física mayor de edad.
2. Cuenta con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar este acto jurídico, así como para entender y dar cumplimiento a las obligaciones establecidas aquí y en general el clausulado de este.
3. La información y documentación que presenta para identificarse y celebrar este Contrato de Adhesión es suficiente, correcta y verdadera.
4. Es su intención celebrar este acto jurídico y acceder a los productos ofrecidos mediante el mismo y que, en términos de lo previsto por el inciso i), de la fracción I, del artículo 11 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, el Cliente celebra este Contrato de Adhesión actuando por cuenta propia.
5. La Sociedad le informó que las disposiciones legales que se relacionan con el Contrato de Adhesión, y su contenido, se encuentran disponibles para su consulta: i) en el Registro de Contratos de Adhesión ("RECA") de la CONDUSEF mediante el número de registro que se indica al margen superior derecho y; ii) en la Aplicación de la Sociedad (término que se define más adelante).
6. Los recursos involucrados en la celebración de la presente Operación y/o contrato son de origen propio, por lo que no se actualiza el supuesto de la existencia de un Proveedor de Recursos conforme a lo dispuesto en la fracción XXVII, del artículo 2 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
7. En la presente celebración de Operación y/o contrato no se actualiza el supuesto de persona alguna que reúna las características para ser considerada como Propietario Real en términos de lo señalado en la fracción XXVI del artículo 2 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

## CLÁUSULAS

### Primera - Objeto.

El presente contrato de adhesión de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico (el "Contrato de Adhesión"), tiene por objeto que la IFPE realice la emisión, administración y

transmisión de fondos de pago electrónico a través de cuentas transaccionales (la “Cuenta”) en la que el Cliente podrá disponer de los fondos de pago electrónico (los “Fondos”) y realizar los cargos correspondientes mediante:

- a. El cargo de los fondos para ser transferidos a las cuentas de depósito del Cliente o de terceros en entidades financieras autorizadas que este indique.
- b. Transferencias a cuentas de fondos de pago electrónico que administren otras instituciones de fondos de pago electrónico, referidos a la misma moneda.
- c. Pagos de cualquier tipo, mediante los medios de disposición aquí previstos.

Por virtud de la celebración de este Contrato de Adhesión, el Cliente será el titular de la cuenta No. [Número de cuenta], con CLABE [18 dígitos de CLABE]

#### **Segunda – Consentimiento.**

Las Partes acuerdan que, mediante la celebración de este Contrato de Adhesión, el Cliente aceptará sus términos y expresará su aceptación de conformidad con lo previsto en párrafo siguiente. Estos actos permitirán al Cliente (i) acceder o hacer uso de los Servicios de la IFPE o cualquiera de sus Aplicaciones, (ii) acceder al sitio web de la IFPE [www.spinbyoxo.com.mx](http://www.spinbyoxo.com.mx) o cualquiera de sus Aplicaciones o (iii) usar cualquier servicio prestado por la IFPE.

El Cliente en este acto expresa su consentimiento para la celebración de este Contrato de Adhesión y la Sociedad se obliga a obtenerlo de manera electrónica a través una firma autógrafa digitalizada. Por virtud de la aceptación de este Contrato de Adhesión se asigna al Cliente:

- Número de Cuenta: [número de cuenta del Cliente]
- Clave bancaria estandarizada (CLABE) [18 dígitos de la CLABE].

El Cliente reconoce que la aceptación del Contrato de Adhesión tiene el mismo efecto jurídico que si hubiere plasmado la firma física o digital en un acuerdo de voluntades y acepta que su consentimiento será recabado de manera electrónica a través de una firma autógrafa digitalizada.

Si los términos del Contrato de Adhesión no son aceptados por el Cliente, este no podrá acceder y hacer uso de las Aplicaciones, así de como de cualquier servicio, plataforma, medio de disposición o pago operado o administrado por la IFPE.

Una vez que el Cliente haya aceptado el Contrato de Adhesión y la Carátula que forma parte integrante, la IFPE enviará al correo electrónico que el Cliente proporcione, una copia de estos documentos, acompañados de todos los anexos existentes al momento de su celebración.

El Cliente reconoce que, conforme a lo previsto en la cláusula Quinta de este Contrato, podrá acceder a los diferentes niveles de Cuenta ahí previstos otorgando para tal efecto, a la aceptación del presente Contrato de Adhesión, su consentimiento expreso en los términos previstos en esta cláusula. Esto estará sujeto a que (i) el Cliente entregue la información y documentación que corresponda a efecto de integrar su expediente y cumplir con las políticas de identificación de la

IFPE requeridas de acuerdo con el nivel de Cuenta y (ii) la IFPE realice todas las validaciones correspondientes respecto de la información y documentación del Cliente, de conformidad con lo previsto por la regulación aplicable en materia de prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

### Tercera – Definiciones.

Para efectos del Contrato de Adhesión, los términos con letra mayúscula inicial tendrán los significados que se señalan a continuación, excepto en aquellas ocasiones en las que no sean conformes con el texto:

- **“Aplicación”, “Aplicaciones”**: a las aplicaciones informáticas, interfaces, plataformas móviles, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital que ponga la IFPE a disposición del Cliente, para que éste acceda a los servicios y operaciones objeto del presente Contrato.
- **“Carátula”**: Documento en el cual se establecen las condiciones generales de la Cuenta, misma que forma parte integrante del Contrato de Adhesión.
- **“Centro de Atención Telefónico”**: Atención telefónica al cliente de la Unidad Especializada prevista en la cláusula Trigésima de este Contrato de Adhesión.
- **“Clabe”**: al identificador único denominado “Clave Bancaria Estandarizada”, quedebe asignarse a la Cuenta.
- **“Cliente”**: a la persona a nombre de quien la IFPE lleva y administra una cuenta de fondos de pago electrónico.
- **“Comisión”** a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que la IFPE cobrará a los Clientes por las operaciones, incluidos los cargos por el uso o aceptación de medios de disposición a las que estarán sujetos los Servicios en términos de la cláusula Décima Tercera de este Contrato de Adhesión y la regulación aplicable a la IFPE.
- **“Cuenta Spin by OXXO”**: las cuentas aperturadas en la IFPE para cada Cliente que tienen como finalidad almacenar la información personalizada de las distintas transacciones realizadas por dichos Clientes, así como reflejar los abonos de recursos que estos han realizado desde una Entidad Financiera a su respectiva cuenta de la IFPE en términos de la fracción II del artículo 22 de la Ley Fintech. Las cuentas, en términos de la circular 12/2018 emitida por el Banco de México, estarán clasificadas como nivel 1, 2 y 3 de acuerdo con lo requerido por el Cliente y para acceder a cada una de estas la Sociedad podrá solicitar al Cliente la entrega de información y documentación a efecto de la integración de su expediente y cumplir con las políticas de la IFPE que para cada nivel de cuenta se requiera. En ese sentido, las cuentas tendrán las siguientes características:
  - a. **Nivel 1**: La suma de los abonos en la o las Cuentas del Cliente clasificadas de esta forma no podrán exceder durante un mes calendario el equivalente a 750 UDIs. Asimismo, en ningún momento la suma de los saldos en dichas Cuentas

podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 1,000 (un mil) UDIs.

- b. **Nivel 2:** Respecto a las Cuentas clasificadas de esta forma que la IFPE administre al Cliente, la suma de abonos no podrá exceder durante un mes calendario el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIs. Asimismo, en ningún momento la suma de los saldos en dichas cuentas podrá exceder de \$220,000.00
- c. **Nivel 3:** Con relación a las Cuentas clasificadas de esta forma, la suma de los abonos en efectivo no podrá exceder durante un mes calendario el equivalente en moneda nacional a 10,000 (diez mil) UDIs. Asimismo, la suma de los saldos en dichas Cuentas, no tendrá límite.

La cuenta aperturada en la Sociedad, de Nivel 1, para una mejor identificación la IFPE la denominará "Spin Base".

La cuenta aperturada en la Sociedad, de Nivel 2, para una mejor identificación la IFPE la denominará "Spin Más".

La cuenta aperturada en la Sociedad, de Nivel 3, para una mejor identificación la IFPE la denominará "Spin Total".

- **"Entidad Financiera":** las sociedades controladoras y subcontroladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, bolsas de valores, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias con niveles de operaciones I a IV, organismos de integración financiera rural, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con niveles de operación I a IV, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales de valores, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, instituciones de seguros, instituciones de fianzas, sociedades mutualistas de seguros, administradoras de fondos para el retiro, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades respecto de las cuales la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro ejerzan facultades de supervisión.
- **Firma Autógrafa Digitalizada:** A los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la instrucción de alguna operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
- **"Fondos de Pago Electrónico":** aquellos fondos que estén contabilizados en un registro electrónico de las Cuentas que se consideren como tal en términos del artículo 23 de la Ley Fintech y demás aplicables, incluyendo los referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional.

- “Grupo Empresarial”: al conjunto de personas morales organizadas bajo esquemas de participación directa o indirecta del capital social, en las que una misma sociedad mantiene el control de dichas personas morales, incluyendo a los grupos financieros constituidos conforme a la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- “IFPE”, “Nosotros”, “Nuestro”, “Sociedad”, o demás términos equivalentes: Compropago, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- “Medios de Disposición”: Serán la Cuenta o la Tarjeta que esté asociada a la Cuenta y sus respectivas claves de acceso que servirán para acceder a los servicios que presta la IFPE bajo este Contrato de Adhesión, de acuerdo a lo previsto por la fracción XII del artículo 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- “PLD/FT”: Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- “Programa de Lealtad Spin Premia”: Al programa de beneficios al que puede acceder el Cliente en los términos de la cláusula Vigésima Novena de este Contrato de Adhesión.
- “Puntos de Venta OXXO”: A los puntos donde se puede adquirir la Tarjeta física, a la que se hace referencia en la cláusula Séptima de este Contrato de Adhesión.
- “RECA”: Al Registro de Contratos de Adhesión mantenido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- “Servicios”: los servicios que presta la IFPE que consisten en la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico, así como para realizar pagos y transferencias nacionales a través de aplicaciones informáticas, interfaces de páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, en términos de la Ley Fintech y a los referidos en el Anexo denominado “*Servicios y Comisiones*”.
- “Tarjeta”: Al Medio de Disposición de Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta del Cliente, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una transferencia de Fondos o de recursos que se traduce en aquellos instrumentos emitidos, comercializados o administrados para la disposición de Fondos en términos de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- “UDI”: se refiere a las unidades de cuenta que sirven como valor de medida y que son publicadas por el Banco de México.
- “UMA”: A la Unidad de Medida y Actualización que da a conocer el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- **UNE:** A la Unidad Especializada de la Sociedad que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Clientes.
- **“Usuario”, o “Cliente”:** indistintamente, a la persona que contrata o realiza alguna operación con la IFPE.

#### **Cuarta.** Términos de Uso de la Aplicación.

Las Partes acuerdan que al manifestar el Cliente su consentimiento expreso respecto del presente Contrato de Adhesión acepta de manera simultánea los términos de uso de la Aplicación que se regirán conforme al documento denominado **“Términos de Uso de la Aplicación”**, registrado en el RECA y que podrán consultarse en la página [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx) en la sección de Términos de Uso de la Aplicación.

#### **Quinta.** Funcionamiento de los Servicios de la IFPE.

A través del uso continuado a nuestras Aplicaciones, así como la aceptación del presente Contrato de Adhesión, el Cliente reconoce y conviene que:

- El Cliente deberá estar registrado conforme a las políticas aplicables al nivel de cuenta que corresponda de conformidad con la disposición 9ª de la Circular 12/2018 del Banco de México. Para poder registrarse como Cliente se debe tener al menos 18 años y contar con la capacidad legal necesaria para obligarse y aceptar el Contrato de Adhesión. Los niveles de Cuenta que el Cliente abrirá y mantendrá en la Sociedad, quien deberá solicitar al Cliente la entrega de información y documentación a efecto de la integración de su expediente y cumplir con las políticas de identificación de la IFPE que para cada nivel de cuenta se requiera, serán:
  - a. **Nivel 1.** La suma de los abonos en la o las Cuentas del Cliente clasificadas de esta forma no podrán exceder durante un mes calendario el equivalente a 750 UDIs. Asimismo, en ningún momento la suma de los saldos en dichas Cuentas podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 1,000 (un mil) UDIs. Para una mejor identificación la IFPE la denominará “Spin Base”
  - b. **Nivel 2.** Respecto a las Cuentas clasificadas de esta forma que la IFPE administre al Cliente, la suma de abonos no podrá exceder durante un mes calendario el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIs. Asimismo, en ningún momento la suma de los saldos en dichas cuentas podrá exceder de \$220,000.00. Para una mejor identificación la IFPE la denominará “Spin Más”
  - c. **Nivel 3:** Con relación a las Cuentas clasificadas de esta forma, la suma de los abonos en efectivo no podrá exceder durante un mes calendario el equivalente en moneda nacional a 10,000 (diez mil) UDIs. Asimismo, la suma de los saldos en dichas Cuentas no tendrá límite. Para una mejor identificación la IFPE la denominará “Spin Total”
- Los Servicios de la IFPE serán aquellos identificados como el Objeto de este Contrato de Adhesión en términos de la cláusula Primera y el artículo 22 de la Ley Fintech.



- Cualquier recurso, abono o cantidad en dinero que la IFPE reciba, generará la emisión de Fondos de Pago Electrónico los cuales serán abonados a la Cuenta del Cliente respectiva con la finalidad de que dichos Clientes estén en posibilidad de utilizar los Servicios y realizar transferencias, sin que la IFPE deba abonar intereses, premio o prima alguna de cualquier naturaleza.
- La Sociedad, mantendrá los recursos recibidos de cualquier Cliente hasta en tanto sean entregados a un beneficiario o destinatario, sean transferidos a otra entidad facultada para participar en servicios de pago a que haya lugar o dichos Clientes adquieran Fondos de Pago Electrónico.
- Las obligaciones, los Servicios y lo relativo a Fondos de Pago Electrónico descritos el Contrato de Adhesión, no se encuentran garantizados por ninguna subsidiaria, afiliada o tercero, incluyendo a cualquier autoridad o gobierno. Asimismo, los Fondos de Pago Electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos.
- Los Servicios prestados por la IFPE son actividades que se encuentran reguladas en la Ley Fintech por lo que en términos de la regulación aplicable se buscará el cumplimiento de los requisitos legales correspondientes, en el momento en que se requiera, incluyendo sin limitar los requisitos de capital mínimo previstos por las disposiciones aplicables.
- Las transacciones de los Clientes se entenderán realizadas y por lo tanto eficaces, cuando estas hayan sido confirmadas por la IFPE y no necesariamente cuando el Cliente las ha iniciado u ordenado.
- Las transacciones en Fondos de Pago Electrónico son irreversibles una vez ejecutadas.
- El Cliente reconoce que existen diversos riesgos tecnológicos y cibernéticos, incluyendo el fraude, que son inherentes al uso de medios electrónicos o digitales en el sistema financiero, incluyendo la operación con Fondos de Pago Electrónico y de las Aplicaciones.
- El Cliente reconoce y acepta que las Cuentas y, en general, los distintos Servicios de la IFPE no cuentan con ningún tipo de seguro al depósito de los Fondos de Pago Electrónico y/o a los recursos del Cliente. Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Clientes que sean utilizados en las Operaciones que celebren con la IFPE o frente a otros, así como tampoco asumir responsabilidad alguna por las obligaciones contraídas por la IFPE.
- La IFPE se encontrará en posibilidad de reembolsar al Cliente, cuando éste así lo solicite, la cantidad equivalente a los Fondos de Pago Electrónico emitidos de que dicho Cliente disponga en los registros respectivos de la IFPE, siempre y cuando las cantidades de dinero que haya recibido del Cliente no se hayan entregado a un beneficiario o destinatario, o bien, transferido a otra entidad facultada para

participar en servicios de pago a que haya lugar, de acuerdo con lo dispuesto por el Contrato de Adhesión y las órdenes de dicho Cliente.

- La legislación mexicana o de cualquier otro país es susceptible de modificaciones, lo cual puede tener repercusiones en el uso o almacenamiento de Fondos de Pago Electrónico e inclusive restricciones a dicho uso, por lo que la IFPE no será responsable de cualquier afectación al Cliente derivado del cumplimiento por parte de la IFPE de la legislación o regulación que actualmente o en el futuro le es aplicable.
- La operación de la Aplicación podría restringirse parcial o totalmente en cualquier momento, de manera programada o de manera repentina, lo que pudiera generar la no ejecución de operaciones pendientes, ocasionando un perjuicio económico al Cliente, sin embargo, el Cliente, por medio de la aceptación del Contrato de Adhesión, acepta que la IFPE no es ni será responsable, bajo ningún motivo y en ninguna circunstancia de los daños o perjuicios que situaciones similares o idénticas pudieran causar por causas no imputables a la IFPE, para lo cual se obliga a sacar totalmente a salvo y en paz a la IFPE de cualquier reclamación que pudiera presentarse en este sentido o en otros similares. La IFPE notificará a la brevedad al Cliente al correo electrónico y/o SMS que este haya proporcionado cuando se trate de interrupciones repentinas y con una anticipación de 3 días previas a las interrupciones programadas.
- Las pérdidas por transacciones fraudulentas o accidentales pueden no ser recuperables y, adicionalmente, una vez que hayan sido confirmadas, el Cliente estará obligado a cumplirlas cuando la IFPE compruebe que fueron utilizadas para su concertación, al menos dos elementos independientes de autenticación en términos de la fracción I de la disposición 35ª de la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México mediante la emisión de el dictamen respectivo en el plazo previsto por la regulación. En ese sentido, la IFPE no tendrá responsabilidad alguna respecto de todas aquellas operaciones realizadas por los Clientes cuando estas sean fraudulentas o accidentales o sean producto de la negligencia por parte de los Clientes en el cuidado de sus llaves de acceso públicas o contraseñas privadas, conforme a lo establecido en el Contrato de Adhesión y en este párrafo.
- Los Servicios son y serán prestados exclusivamente por la IFPE quien asume todas las responsabilidades y obligaciones conforme al Contrato de Adhesión, y es titular o tiene derecho al uso de las interfaces, páginas de internet o cualquier otra dirección o liga que se indican en el Contrato de Adhesión, siendo la IFPE el único responsable de su utilización frente a los Clientes.
- La IFPE tendrá la obligación de reembolsar al Cliente, cuando este así lo solicite, la cantidad en moneda nacional equivalente al valor de los Fondos de Pago Electrónico emitidos que dicho Cliente disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales Fondos de Pago Electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución.
- La IFPE informará al Cliente, sobre la ejecución de órdenes de pago que involucren la transferencia de fondos o Fondos de Pago Electrónico, mediante notificaciones vía correo electrónico que el Cliente haya proporcionado.

- Para la consecución de este Contrato de Adhesión la IFPE que administra la Cuenta del Cliente deberá emitir los respectivos fondos de pago electrónico a favor de este y realizar el abono correspondiente en la referida Cuenta para que el Cliente pueda disponer de ellos. Esto se realizará dentro de los 3 segundos inmediatos posteriores a aquel en que reciba los recursos respectivos, de acuerdo con lo previsto por el artículo 29 de la Ley Fintech, contando con el consentimiento expreso del Cliente para llevar a cabo la referida emisión.
- La Sociedad ofrecerá a los Clientes la funcionalidad “Pedir Dinero” mediante la que podrá hacer una solicitud de dinero a otros Clientes. El Cliente puede acceder a esta funcionalidad a través de la Aplicación, enviando un mensaje a otro Cliente en el que este último le solicite una transferencia de recursos en una sola exhibición, o mediante pagos diferidos de forma semanal, quincenal o mensual. Esta funcionalidad estará sujeta a las limitaciones (w) para la transferencia de recursos la Cuenta debe contar con recursos suficientes, si el Cliente no cuenta con la totalidad de los recursos deberá abonarla en su Cuenta en los términos previstos por este Contrato; (x) las Cuentas deberán respetar los límites establecidos para las cuentas clasificadas como nivel 1 o 2 (y) la recepción de las transferencias de recursos bajo esta modalidad no podrán exceder los límites de las cuentas clasificadas como nivel 1 o 2 y (z) respecto a las cuentas clasificadas como nivel 1 tampoco podrán exceder el límite de depósitos totales de acuerdo con lo previsto por este Contrato y la Circular 12/2018.

Los recursos estarán disponibles para ser utilizados para los Servicios que ofrece la IFPE mediante el sitio web o sus Aplicaciones, así como para cualquier transferencia entre los Clientes. Por seguridad de nuestros Clientes, no asumimos responsabilidad alguna, ni seremos responsables de forma alguna, por cualquier transmisión de Fondos de Pago Electrónico que se haya realizado en términos de la instrucción e información proporcionada por el Cliente, siempre que este haya utilizado, al menos, dos elementos para autenticar dicha operación. La única moneda de curso legal y poder liberatorio para quienes deseen utilizar los Servicios, según corresponda, será la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, el Cliente reconoce y entiende que los recursos que la IFPE reciba para la emisión de los Fondos de Pago Electrónico, en ningún momento se considerarán como depósitos bancarios de dinero, según lo dispone el artículo 29, párrafo segundo de la Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera.

#### **Sexta. Cumplimiento.**

La política de PLD/FT de la IFPE se guía por lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Fintech, las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley Para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, las Disposiciones de carácter general para la Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y los criterios internacionales que ha emitido el Grupo de Acción Financiera

Internacional sobre el Blanqueo de Capitales. Es obligación de la Sociedad validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos por parte del Cliente.

El Cliente reconoce que la IFPE dará estricto cumplimiento a los requerimientos que cualquier autoridad competente le formule, en virtud de los cuales podrán existir requisitos adicionales a los establecidos en el Contrato de Adhesión, los cuales pueden estar relacionados con el nivel de

riesgo tanto operativo, legal, reputacional, geográfico o por actividad preponderante, entre otros. Dichos requisitos deberán ser cumplidos a cabalidad a efecto de establecer y/o en su caso continuar con la prestación de los Servicios. El cumplimiento a los requerimientos en materia de datos personales realizados por autoridad competente estará sujeto en todo momento a lo dispuesto por nuestro Aviso de Privacidad y por la legislación vigente.

En el caso de que se sospeche que tu Cuenta en la IFPE está incumpliendo con cualquier disposición de PLD/FT, nacional o internacional, aceptas que la IFPE tiene el derecho de llevar a cabo cualquier acción de revisión y auditoría que consideremos necesaria o conveniente, tal como solicitar y recabar cualquier información o documentación necesaria o que consideremos conveniente, así como reportar, a nuestra entera discreción, cualquier actividad a cualquier autoridad y, en su caso, tomar cualquier medida o llevar a cabo cualquier acto contemplado implícita o explícitamente en el Contrato de Adhesión o en la legislación aplicable, incluyendo sin limitar la suspensión temporal o total de cualquier Cuenta en la IFPE o del acceso a las Aplicaciones.

Como parte de la implementación de nuestra política de PLD/FT, la IFPE se reserva el derecho de requerir cualquier información adicional, con la intención de determinar o corroborar el perfil transaccional ya sea declarado u operado de sus Clientes así como el origen y el destino de los fondos involucrados en las operaciones que el Cliente realice en nuestra Aplicación o para cualquier otro fin relacionado o conveniente y, de no recibir la información necesaria, la IFPE podrá suspender o dar por terminados los Servicios y/o la relación contractual con el Cliente, incluyendo su acceso a nuestras Aplicaciones. Los recursos que los Clientes depositan en la IFPE en todo caso deberán provenir y podrán ser reintegrados en cuentas de depósito abiertas en una Entidad Financiera autorizada conforme a la normatividad que les resulte aplicable, en caso contrario, previa resolución legal o judicial en ese sentido, el Cliente renuncia a todos los fondos que se encontrasen en la IFPE conforme a lo que determinen las autoridades competentes.

La IFPE establecerá interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas que posibiliten la conectividad y acceso de otras interfaces desarrolladas o administradas por Instituciones de Tecnología Financiera, por otras Entidades Financieras y por terceros especializados en tecnologías de la información, de conformidad con la Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera, con el fin de compartir diversos datos e información según se prevea en la normatividad aplicable.

#### **Séptima.** Medios de Disposición.

Los Medios de Disposición permitirán al Cliente realizar las transferencias de Fondos de Pago Electrónico para la compra de productos o servicios mediante cargos en las Cuentas, según lo decida, en terminales punto de venta o mediante aplicaciones informáticas, interfaces de comunicación, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación.

El Cliente abonará recursos a la Cuenta mediante (i) transferencias electrónicas a la CLABE que la IFPE le asigne al Cliente; (ii) a través de depósitos de dinero en efectivo a la Cuenta en moneda nacional en Puntos de Venta OXXO con un código de referencia generado en la Aplicación; (iii) depósito mediante los 16 números de la Tarjeta física en Puntos de Venta OXXO; (iv) depósito mediante medios de disposición plásticos dentro de la Aplicación. La Tarjeta virtual no podrá ser utilizada para abonar recursos a la Cuenta.

La IFPE emitirá los Fondos de Pago Electrónico en favor de sus Clientes, así como realizará los

abonos correspondientes en dicha Cuenta para que este pueda disponer de ellos en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que la IFPE reciba los recursos respectivos. En todo momento, la IFPE registrará su actuar respecto lo previsto en este párrafo, al tenor de lo dispuesto por la disposición 10ª. de la Circular 12/2018 del Banco de México.

El Cliente reconoce que los Fondos de Pago Electrónico de la Cuenta no generarán interés alguno y que la única obligación de la IFPE es la de permitir su libre uso y disposición y en tiempo real su devolución a la terminación del Contrato de Adhesión.

El Cliente entiende y acepta que el uso, guarda, custodia y acceso a los Medios de Disposición, según corresponda, son de su exclusiva responsabilidad. Por lo anterior, cualquier robo, extravío, intromisión, bloqueo, o cualquier otro acto que sea contrario o se pudiera considerar que vulnera el Contrato de Adhesión, deberá ser notificado de inmediato por el Cliente a la IFPE.

El Cliente puede acceder a la Tarjeta física mediante su adquisición en Puntos de Venta OXXO. Estas Tarjetas físicas al momento de su adquisición estarán desactivadas; para poder realizar su activación, el Cliente podrá hacerlo mediante la apertura de su Cuenta en los referidas Puntos de Venta OXXO mediante su activación en la Aplicación, mediando su solicitud de activación expresa. Asimismo, la Tarjeta física contará con circuito integrado o chip, debiendo observar los estándares de seguridad y procesamiento aprobados por el Banco de México de acuerdo con lo previsto por la disposición 20ª de la Circular 12/2018.

Asimismo, respecto a la Tarjeta la Sociedad pondrá a disposición del Cliente (i) los dígitos de identificación única; (ii) la fecha de vencimiento; (iii) el titular de la marca, conforme a la regulación aplicable a la red de medios de disposición y (iv) el código de seguridad de esta.

La Sociedad permitirá a su Cliente utilizar la Tarjeta física para realizar pagos de cualquier tipo; bloquear el procesamiento de pagos con esta y establecer límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones dentro de territorio nacional. Los bloqueos o límites anteriores se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Cliente que indique lo contrario. Para el caso de la Tarjeta virtual la Sociedad solo permitirá al Cliente utilizarla para realizar pagos en comercios en línea.

La Tarjeta virtual será emitida automáticamente por la IFPE al momento de la apertura de la cuenta por parte del Cliente, teniendo acceso a la misma desde la Aplicación. Para activar la Tarjeta virtual, el Cliente deberá realizar un pago en cualquier comercio en línea, utilizando este Medio de Disposición.

Para el caso de los Clientes que abrieron la Cuenta previo al 03 de agosto de 2023, a partir de dicha fecha, la IFPE le emitirá automáticamente la Tarjeta virtual, la cual podrá activar y utilizar de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, una vez que el Cliente actualice su Aplicación.

El Cliente podrá disponer de sus Fondos de Pago Electrónico a través de los cajeros que formen parte de la red de medios a la que la Sociedad esté afiliada, así como a través de los aliados comerciales con los cuales la IFPE tenga acuerdos celebrados.

**Octava.** Aclaraciones de cargos.

De acuerdo con lo previsto por los artículos 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros y el artículo 6, fracción VII, inciso b. de las Disposiciones CONDUSEF:

1. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con algún cargo o movimiento registrado en su balance, dentro de un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación, podrá presentar una solicitud de aclaración a la Sociedad ante el Centro de Atención Telefónica a Clientes o desde las funcionalidades habilitadas en la Aplicación.
2. Recibida la solicitud de aclaración, la Sociedad contará con un plazo de 45 días para entregar al Cliente un dictamen por escrito y suscrito por el personal facultado para esto, anexando copia simple del documento o evidencia considerado para su emisión, 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 de aclaración presentada por el Cliente (el "Dictamen"). De ser el caso que una solicitud se trate sobre operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será de 180 días naturales.

En el evento que el Dictamen resulte procedente el cobro de la operación sobre la cual versó la operación de la solicitud de aclaración, se procederá a su cargo, sin que se pueda realizar cobro de cualquier tipo de intereses y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizado.

3. Dentro del plazo de 45 días naturales contado a partir de la entrega del Dictamen, la Sociedad estará obligada a poner a disposición del Cliente, a través de su Unidad Especializada el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar a este, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacionen directamente con la solicitud de aclaración y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.
4. En caso de que la Sociedad 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 CONDUSEF podría imponer las sanciones aplicables.

Lo dispuesto en esta sección será sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir a la CONDUSEF o ante cualquier autoridad jurisdiccional competente conforme a la legislación aplicable, así como de las sanciones que deban imponerse a la Sociedad por el incumplimiento a esta obligación. No obstante lo anterior, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Octava Bis.** Aviso de Robo o Extravío de Tarjetas y Reclamaciones de Cargos.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad permitirá al Cliente presentar en cualquier día natural a través del Centro de Atención Telefónica: (i) avisos de robo o extravío de la Tarjeta o (ii) avisos de reclamaciones por cargos a la Cuenta que no reconozca como propios el Cliente.

La IFPE, al recibir alguno de los avisos referidos en el párrafo anterior deberá proporcionar por medios digitales, al menos un número de referencia del aviso, la fecha y hora en que se recibió, cesando a partir de la recepción de dichos avisos la responsabilidad del Cliente por el uso de la Tarjeta. Esta información será remitida al Cliente dentro de las 24 (veinticuatro horas) siguientes a la presentación del aviso.

- a. *Abonos a Cuenta por Aviso de Robo o Extravío de Tarjetas y Reclamación de Cargos.* La IFPE deberá abonar el monto equivalente al cargo reclamado a más tardar el segundo día hábil bancario contado a partir de que se presente el aviso, siempre que:
  - (i) La IFPE no compruebe al Cliente en el Dictamen que los cargos reclamados derivan de operaciones que requieran utilizar, al menos, dos elementos de autenticación, de acuerdo con lo previsto por los incisos a) a d) de la fracción I de la disposición 35ª de la Circular 12/2018.
  - (ii) Tratándose de avisos de robo o extravío, dichos cargos no sean reconocidos por el Cliente correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso y que no se hayan autenticado utilizando los factores referidos en el (i) anterior.
  - (iii) Tratándose de reclamaciones por cargos no reconocidos, el aviso se realice dentro de los 90 días hábiles bancarios posteriores a la fecha en que se hubiere realizado el cargo no reconocido.
- b. *Reversión de Abonos Realizados a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico como Consecuencia de Aviso de Robo o Extravío de Tarjetas y Reclamación de Cargos.* En caso de que la IFPE compruebe mediante el Dictamen que para la autorización de la operación de la que derivó el cargo reclamado se utilizaron al menos dos factores de autenticación entérminos previstos en el inciso f.(i) anterior, la IFPE podrá revertir el abono que hubiere realizado a la Cuenta del Cliente.

Para tal efecto, la IFPE proporcionará al Cliente el Dictamen dentro de un plazo de 45 días hábiles contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso referido.

El Dictamen deberá estar redactado con un lenguaje simple y claro, suscrito por el personal facultado de la IFPE y contendrá al menos (x) evidencia de los elementos de autenticación y una explicación de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación; (y) hora en la que se realizó la operación y (z) nombre del receptor de pagos donde se originó la operación.

#### **Novena. Seguridad.**

El buen uso, manejo y custodia de contraseña, PIN de autenticación y cualquier otro dato de acceso a las Cuentas de los Clientes son responsabilidad de estos. La Sociedad no se hará responsable de la falta de diligencia, negligencia o impericia a cargo de los Clientes en el control y cuidado de estas, así como de las posibles consecuencias que esto pueda implicar, las cuales incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, posibles pérdidas de fondos o de información. Para efectos del párrafo anterior y en términos de la legislación aplicable, los mensajes de datos



que el Cliente emita o comunique de manera posterior a su autenticación se tendrán por válidos para todos los efectos a que haya lugar y como emitidos a través de dispositivos seguros y aprobados por el Cliente, así como recibidos íntegramente y sin alteraciones en los servidores de la IFPE. El Cliente entiende y acepta que el uso, confidencialidad, guarda, custodia de las claves de acceso a la Cuenta o Aplicación, según corresponda, son de su exclusiva responsabilidad. Por el solo hecho de acceder al sitio de la IFPE y ordenar o celebrar cualquier operación mediante la utilización de al menos dos elementos de autenticación, el Cliente reconoce y acepta que todas las operaciones o transacciones se presumen realizadas por él, por lo que se obliga a responder con la totalidad de su patrimonio de las obligaciones que le sean atribuibles o de aquellas en las cuales haya incurrido.

Tomando en consideración lo anterior, la IFPE en ningún caso será responsable por el mal uso de las formas de autenticación que a su discreción utilice el Cliente, ni del mal uso de los elementos de autenticación por parte del Cliente.

La IFPE se reserva el derecho, en cualquier caso y sin que medie comunicación o explicación alguna, de prohibir el acceso a sus Aplicaciones a cualquier persona, incluyendo el acceso a Cuentas.

El proceso de recuperación de número de Cliente o contraseña solamente se realizará mediante los pasos que para ello ha establecido la IFPE tomando en cuenta los más altos estándares de seguridad. Dicho proceso únicamente podrá ser iniciado por el Cliente y nunca será iniciado por parte de la IFPE. En ninguna circunstancia la IFPE le pedirá a sus Clientes, por correo domiciliado, correo electrónico ni por vía telefónica que revelen las credenciales o contraseñas que el Cliente utiliza para acceder a su Cuenta.

Es responsabilidad del Cliente no compartir ni proporcionar sus datos de identificación, credenciales y llaves de acceso a terceros, así como asegurarse que ingresa sus datos o credenciales únicamente en la aplicación. El acceso a la aplicación de la IFPE es responsabilidad del Cliente.

Derivado de lo anterior, es responsabilidad del Cliente notificar a la IFPE si cree o sospecha que su Cuenta o sus credenciales pueden estar comprometidas, o si un tercero está actuando por su cuenta, para lo cual deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica a Clientes de la Unidad Especializada a través del teléfono: 81-3539-9505 correo electrónico: [une@spinbyoxo.com.mx](mailto:une@spinbyoxo.com.mx), indicando las circunstancias particulares que funden y motiven su sospecha y deberá seleccionar la opción que más se ajuste a su solicitud. Además, el Cliente se obliga a tomar todas las medidas necesarias o convenientes que le solicite la IFPE, así como a seguir los procedimientos establecidos por la IFPE para recuperar el control de su cuenta so pena de perder el mismo definitivamente.

Lo anterior con independencia de los mecanismos establecidos por la IFPE para que, una vez autenticado el Cliente en el Canal de Instrucción, la Sesión no pueda ser utilizada por un tercero, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de las Disposiciones Fintech.

#### **Décima.** Notificaciones.

El Cliente acepta que la IFPE tomará como medio de contacto, la dirección de correo electrónico con la que se ha dado de alta al abrir su cuenta, por lo que ésta será la vía a través de la cual



recibirá avisos relacionados con los Servicios y la Aplicación de la IFPE. Adicionalmente para el caso de fallas en la Aplicación derivadas de una contingencia operativa, actualización de datos y avisos de movimientos inusuales la Sociedad notificará al Cliente sobre la intermitencia o imposibilidad de realizar operaciones y el alcance de ésta, a través de correo electrónico.

Posteriormente y en adición a la comunicación antes referida, la Sociedad pondrá a disposición del público en general, en el sitio web, la información relativa a la contingencia operativa de que se trate.

La IFPE también podrá utilizar los medios de notificación referidos en la presente cláusula, para otras comunicaciones, incluidos los avisos con respecto al Contrato de Adhesión y sus operaciones, así como cualquier otra comunicación futura entre el Cliente y la IFPE; sin embargo, la IFPE en ningún momento solicitará datos confidenciales de sus Clientes por medio de correo electrónico ni ningún medio distinto al sitio seguro identificado con el prefijo https. Es exclusiva responsabilidad del Cliente mantener su dirección de correo electrónico actualizada, así como notificar a la IFPE de cualquier cambio a la misma. La IFPE tendrá por válidas todas las comunicaciones enviadas al Cliente a través de los medios de notificación, con independencia de su efectiva recepción.

#### **Décima Primera.** Reglas Operacionales.

Los Clientes reconocen y convienen que la IFPE no es responsable por cualquier evento o circunstancia que afecte a cualquiera de las instituciones en las que este mantenga los recursos de los Clientes.

Las operaciones con Fondos de Pago Electrónico pueden ser objeto de retrasos, contratiempos y/o condiciones que pueden llegar a afectar la transmisión o ejecución de estas. Por lo que la IFPE ha implementado la infraestructura necesaria para responder a las necesidades del mercado, y emitir los Fondos de Pago Electrónico dentro del periodo de tiempo requerido conforme a la legislación aplicable. Asimismo, respecto a fallas del hardware, software, electrónica o la congestión del mercado, la IFPE ejecutará las acciones conducentes para resolver los retrasos, dificultades o condiciones que afecten negativamente a la transmisión o la ejecución de las órdenes, garantizando así al Cliente la continuidad del producto o servicio contratado.

En aquellos casos en que consideremos conveniente y a efecto de evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos o servicios financieros contratados por el Cliente enviaremos de forma gratuita una notificación de operación inusual pudiendo requerir al Cliente confirme su solicitud vía telefónica o por cualquier otro medio de autenticación designado para tal efecto.

Todos los Fondos de Pago Electrónico son operados por y entre nuestros Clientes, por lo que son propiedad de estos, y la IFPE únicamente proporciona las Aplicaciones, para facilitar la operación.

#### **Décima Segunda.** Estados de Cuenta y Comprobantes de Operaciones.

La IFPE emitirá y entregará de forma gratuita y mensual los estados de cuenta, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, esto durante la vigencia del Contrato de Adhesión. El estado de cuenta será enviado al correo electrónico que proporcione el Cliente, sin embargo, éste último puede sustituir el medio para el envío del estado de cuenta, debiendo contar con su consentimiento por cualquier medio convenido, de tal forma que pueda consultar y

descargar dicho estado de cuenta, ingresando a través de la Aplicación. La elección y el consentimiento que otorgue el Cliente del medio previamente pactado para consulta del estado de cuenta, quedará establecido en la Carátula, de acuerdo con lo convenido entre las Partes; en el entendido de que en cualquier momento el Cliente podrá solicitar a la IFPE el envío de los estados de cuenta a su correo electrónico.

Asimismo, a petición expresa y de manera gratuita, el Cliente podrá solicitar la consulta de los estados de cuenta superiores a los de los tres periodos inmediatos anteriores, para lo cual deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica mediante el número telefónico 81-3282-8282, o en su caso, realizar su solicitud a través del correo electrónico de la Unidad Especializada: [une@spinbyoxxo.com.mx](mailto:une@spinbyoxxo.com.mx), a efecto de que la IFPE esté en posibilidad de atender su solicitud y proceder al envío de los estados de cuenta al correo electrónico proporcionado por el Cliente.

La IFPE lleva un registro de cuentas sobre movimientos transaccionales que permite identificar los recursos y abonos de cada Cliente y los saldos de Fondos de Pago Electrónico disponibles al momento, el cual se mantendrá accesible al Cliente en todo momento emitiéndose para tal efecto un comprobante de operaciones en tiempo real.

En cualquier momento podrás descargar un comprobante de operaciones donde conste cada una de las operaciones realizadas en la sección de Historial a través de la Aplicación después de haber iniciado sesión en su Cuenta.

Para el caso de operaciones realizadas vía telefónica, se le proporcionará al Cliente un número de folio o clave de confirmación de la operación realizada.

El Cliente podrá consultar su saldo, transacciones y movimientos a través de: i) la Aplicación, al ingresar a través de sus factores de autenticación, o; ii) comunicándose al Centro de Atención Telefónica mediante el número telefónico 81-3282-8282, debiendo autenticarse ante la IFPE, como requisito indispensable, a efecto de acreditar la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente.

La IFPE proporcionará información precisa y verídica; sin embargo, es posible que exista algún error en el historial de los Clientes, así como en cualquiera de sus comprobantes de operación. En caso de que exista un error, el Cliente podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio, inclusive de algún ajuste efectuado por la IFPE, haciéndolo de nuestro conocimiento a través de correo electrónico [une@spinbyoxxo.com.mx](mailto:une@spinbyoxxo.com.mx), en la línea telefónica de atención al Cliente o bien, a través de la sección de ayuda en la página o la Aplicación. En caso de resolverse favorablemente la solicitud del Cliente, realizaremos los ajustes necesarios tanto en el historial aplicable como en los fondos correspondientes.

Los Fondos de Pago Electrónico son propiedad de los Clientes por lo que la IFPE únicamente obtiene recursos derivados del cobro de comisiones por la ejecución de las operaciones realizadas por los Clientes conforme al Contrato de Adhesión. Por consiguiente, la IFPE únicamente puede proporcionarle un comprobante fiscal por el importe cobrado por concepto de Comisiones, tal como se establecen en la cláusula siguiente.

**Décima Tercera.** Comisiones.

La utilización de los Servicios generará una Comisión de acuerdo al **Anexo** denominado **“Servicios y Comisiones”**, el cual está a disposición del Cliente para que consulte el concepto y monto a efecto de dar cumplimiento al artículo 6, fracción V. de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera. Adicionalmente, la IFPE a través del sitio web [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx), medio pactado con el Cliente en el presente Contrato, se dará a conocer el incremento de las Comisiones, así como las nuevas que se pretendan cobrar, con un mínimo de 30 días naturales previos a que surtan efecto, en la liga “Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos”. Lo anterior, sin perjuicio de que el Cliente pueda dar por terminado los servicios dentro de los 30 días posteriores a la publicación del aviso de modificación sin responsabilidad alguna, y bajo El Contrato de Adhesión, debiendo cubrir los adeudos pendientes al momento de que el Cliente solicite la terminación.

Para más información sobre las Comisiones que cobra la IFPE por el manejo de Cuenta y por la ejecución de las transacciones, el Cliente puede consultar en nuestra página web [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx) y el Anexo “Servicios y Comisiones” del presente Contrato.

**Décima Cuarta.** Límite de responsabilidad.

Los abonos de Fondos de Pago Electrónico no están protegidos por ningún tipo de seguro, protección o garantía de depósito. Todas las operaciones o depósitos están sujetas a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, que puedan regular el uso, transferencia, intercambio de Fondos de Pago Electrónico y su operación en la IFPE.

La Cuenta que el Cliente mantiene con la IFPE de ninguna manera es una cuenta de depósito a la vista ni una cuenta bancaria de depósito regular. Nuestros Servicios no pagarán intereses por los Fondos de Pago Electrónico que adquiera o mantenga el Cliente. Todas las operaciones del Cliente con la IFPE están sujetas a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, que puedan regular el uso, transferencia, intercambio y la operación del Cliente en la IFPE, en específico a lo dispuesto por la Ley Fintech y las disposiciones que de ella emanen que resulten aplicables.

El Cliente reconoce que todas sus decisiones se realizan única y exclusivamente a nombre y cuenta propia y sin injerencia ni asesoría de ningún tercero. En consecuencia, cada Cliente está obligado a llevar a cabo una evaluación independiente respecto de los Fondos de Pago Electrónico, las operaciones que puede llevar a cabo en la Aplicación de la Sociedad, los Servicios otorgados por esta y cualquier otra circunstancia relacionada con la misma. La IFPE no será responsable en ningún caso frente al Cliente por cualquier tipo de decisiones tomadas por este, independientemente de la actualización de un daño o perjuicio con motivo de dicha decisión.

**Décima Quinta.** Vigencia.

El Contrato de Adhesión estará vigente por un periodo indefinido, siempre y cuando exista relación jurídica entre la Sociedad y el Cliente, producto de la apertura de una Cuenta a nombre de un Cliente. Una vez que el Cliente solicite el Cierre de su cuenta, el Contrato de Adhesión permanecerá vigente por un plazo adicional de 60 días hábiles.

**Décima Sexta.** Cuentas de Clientes.

La IFPE no solicita o requiere que nuestros Clientes mantengan recursos en sus Cuentas. El

depósito en las cuentas es necesario exclusivamente para utilizar los Servicios que el Cliente desee.

Al momento de abrir una cuenta de Cliente en la IFPE, el Cliente debe proporcionar ciertos datos de registro e información con el fin de verificar su identidad. Parte de esta información puede incluir datos personales que recibirán el tratamiento que se establece en el aviso de privacidad de la IFPE. Al momento de completar el formulario de registro en línea, el Cliente afirma que proporciona información verdadera, precisa, actualizada y completa sobre sí mismo según lo requiere el formulario de registro; y además el Cliente acepta mantener y actualizar los datos de registro para conservar la información íntegra, verdadera, precisa, actualizada y completa durante todo el tiempo en que es Cliente de la IFPE.

El Cliente podrá aceptar que la Sociedad pueda compartir sus datos personales con terceros (incluyendo subsidiarias, afiliadas u otras entidades pertenecientes al mismo Grupo Empresarial) siempre que se considere que compartir sus datos personales se encuentra ajustado a derecho, va de acuerdo con, o es obligatorio en virtud de, cualquier relación contractual con el cliente o nosotros, la legislación aplicable, regulación o proceso legal. Para tal propósito la Sociedad obtendrá la autorización independiente del Cliente a través del Aviso de Privacidad que podrá consultar en la página [www.spinbyoxo.com.mx](http://www.spinbyoxo.com.mx)

Además, podremos transferir la información personal del Cliente a un tercero como parte de la venta de algunos, o todos, nuestros negocios y activos o como parte de alguna reestructuración o reorganización del negocio, o si estamos obligados a divulgar o compartir los datos personales para cumplir una obligación legal. Sin embargo, los datos del Cliente serán sujetos a nuestro Aviso de Privacidad.

El registro de más de una Cuenta para una misma persona física está prohibido ya que tal hecho implica, de acuerdo con nuestros controles, la alteración parcial o total de información para poder crear otro registro. Lo anterior implica el cierre de ambas cuentas y la imposibilidad de volver a operar en la Aplicación de la IFPE.

La IFPE utilizará los datos personales recabados de los Clientes, para llevar a cabo las actividades enfocadas al cumplimiento de las obligaciones derivadas de cualquier relación jurídica y comercial que resulte del Contrato de Adhesión, así como para proporcionar la mejor experiencia de Cliente posible. Para más información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, el Cliente puede acceder al aviso de privacidad integral en la página [www.spinbyoxo.com.mx](http://www.spinbyoxo.com.mx) y la sección de Términos de Uso de la Aplicación.

#### **Décima Séptima.** Cierre de Cuentas y Terminación.

a. *Terminación por Voluntad del Cliente.* El Cliente tiene derecho a cerrar en cualquier momento y sin condición alguna su Cuenta, para lo cual deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica mediante el número telefónico **81-3282-8282**, donde el operador telefónico recibirá y atenderá la solicitud de terminación, debiendo cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente que formule la solicitud de terminación respectiva, para posteriormente la IFPE proporcionarle al Cliente por medios digitales, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario en el que hayan presentado la solicitud, un número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que se recibió. Con motivo del cierre de una Cuenta, se cancelarán todas las solicitudes de Servicios o Servicios pendientes; deberán cumplirse todas las operaciones que se hubieren concertado y que no pudieren cancelarse y el Cliente deberá retirar todos sus fondos de

la Cuenta.

El cierre de la Cuenta surtirá efectos al cierre del Día Hábil Bancario en que la IFPE reciba la solicitud por parte del Cliente. Una vez que surta efectos el cierre referido, la IFPE deberá abstenerse de realizar cargos a la Cuenta y pondrá disposición la totalidad del saldo que mantenga en la Cuenta, mediante una transferencia de fondos a la cuenta de dinero a la vista en alguna entidad financiera autorizada que el Cliente especifique.

Asimismo, el Cliente deberá completar un protocolo de seguridad para la protección de la Cuenta del Cliente, según lo requiera de tiempo en tiempo la IFPE.

Una vez realizado lo anterior, la IFPE deberá:

- (i) Abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización alguna por la terminación.
- (ii) Abstenerse de solicitar al Cliente que informe o justifique los motivos de la terminación.
- (iii) Cancelar, sin responsabilidad el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de solicitud de terminación.
- (iv) Abstenerse de condicionar la terminación a cualquier acto no previsto en el Contrato de Adhesión o a la entrega del mismo.
- (v) Entregar a los Clientes la información relativa a los saldos de la Cuenta en el momento en que estos hayan presentado la solicitud correspondiente.
- (vi) Entregar el saldo a favor en la fecha en que se dé por terminado el Contrato de Adhesión.
- (vii) Cancelar los medios de disposición vinculados a la Cuenta en la fecha de presentación de la solicitud de terminación. El Cliente deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha.
- (viii) Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. En consecuencia, solo se podrán hacer cargos adicionales que ya hubieren sido generados con fecha previa, pero que a la fecha no se hubieren reflejado.

*b. Terminación por parte de la IFPE.* La IFPE se reserva el derecho de suspender, cancelar o modificar cualquier aspecto de la Cuenta en la IFPE, o su disponibilidad, en cualquier momento sin previo aviso, sin tener responsabilidad alguna. Además, la IFPE se reserva el derecho de suspender, modificar, desactivar o cancelar la Cuenta de los Clientes, así como su acceso a todos o parte de los servicios de la IFPE de inmediato y sin previo aviso en los casos en que:

- (i) El Cliente viole cualquier disposición del Contrato de Adhesión.;
- (ii) Se emita una orden judicial para el congelamiento de fondos;
- (iii) El Cliente o su Cuenta están sujetos a algún litigio pendiente, investigación o

procedimiento gubernamental;

- (iv) Se tenga una sospecha razonable de infracción por parte del Cliente a nuestra política de PLD/FT o haya incumplido con cualquiera de las disposiciones aplicables;
- (v) El Cliente no nos proporcione información verídica, actualizada y correcta;
- (vi) El Cliente fondee su cuenta mediante el uso de técnicas o procesos fraudulentos o de manera ilegal;
- (vii) Si se hace de nuestro conocimiento que sus fondos son producto de una actividad ilícita o delictiva;
- (viii) Si, en la opinión razonable de la IFPE, la cuenta del Cliente interactúa con servicios de inversión fraudulentos o de rendimientos insostenibles;
- (ix) El Cliente, durante un plazo ininterrumpido de noventa días, mantenga un saldo equivalente de cero pesos, en los términos previstos en la cláusula Décima Octava Bis del Contrato de Adhesión.
- (x) Por cualquier otra razón por la cual la Sociedad considere que la Cuenta del Cliente o las operaciones que ha realizado representan un riesgo para las operaciones de la Sociedad, y;
- (xi) Por cualquier otra causa, a discreción de la Sociedad.

En aquellos casos en que, por cualquiera de las razones mencionadas en esta cláusula, la Sociedad proceda al cierre de cuentas, la Sociedad hará esfuerzos razonables, dentro de su control, para notificarle dicha situación al Cliente y en caso de que resulte aplicable iniciar con el proceso de devolución de fondos remanentes en su Cuenta directamente a la cuenta de la Entidad Financiera que el Cliente tuviera registrada en la Sociedad.

En el caso excepcional en que la IFPE no cuente con los datos necesarios para realizar una transferencia a la cuenta de la Entidad Financiera del Cliente, la IFPE notificará en la medida de sus posibilidades esta situación al Cliente y en caso de que este no se encuentre se estará conforme al procedimiento de cuentas sin movimientos previsto más adelante.

#### **Décima Séptima Bis. Cancelación.**

El Cliente contará con un periodo de 10 días hábiles posteriores a la firma del Contrato para cancelar el mismo. Dicha cancelación no generará responsabilidad de ningún tipo al Cliente. Por tal motivo la Sociedad, no podrá cobrar Comisión alguna, siempre que el Cliente no haya utilizado u operado los servicios ofrecidos bajo este Contrato de Adhesión.

#### **Décima Octava. Fondos No Reclamados.**

En el caso de que la cuenta del Cliente sea cerrada por cualquier razón, cualquier fondo permanecerá en la Cuenta como propiedad no reclamada, hasta en tanto no se reclamen los fondos. Si esto ocurre, la IFPE hará esfuerzos razonables, dentro de su propio control, para notificarte la situación en la dirección de correo electrónico registrada.

En términos del artículo 28 de la Ley Fintech, las Cuentas que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, serán abonadas en una cuenta global de la IFPE creada especialmente para esos efectos. La Sociedad dará aviso por escrito de esta situación al Cliente en la cuenta de correo electrónico registrada con 90 días de anticipación. En relación con lo anterior, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones. La IFPE no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en un transcurso de tres años, contados a partir de que se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda al equivalente a trescientas UMA's prescribirán en favor de la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en un transcurso de siete años, contados a partir de que se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda al equivalente a trescientas UMA's prescribirán en favor de la beneficencia pública.

La IFPE estará obligada a enterar los recursos correspondientes a la Beneficencia pública dentro de un plazo máximo de 15 días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este artículo.

Asimismo, la IFPE estará obligada a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

El Cliente debe hacer una designación de beneficiarios en la sección "editar perfil" al ingresar a su cuenta personal de la Sociedad. En relación con la Cuenta, el Cliente puede designar a múltiples beneficiarios o un beneficiario único y substituirlos en cualquier momento, así como modificar el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos y hasta el monto que, en su caso, determine la legislación aplicable. En caso de fallecimiento del Cliente, la IFPE entregará el importe correspondiente a los fondos monetarios a quienes el propio Cliente hubiese designado como beneficiarios, en el porcentaje estipulado para cada uno de ellos, previa diligencia, en términos de nuestras políticas de PLD/FT y acreditación de la personalidad, conforme a lo previsto en la cláusula Vigésima Segunda de este Contrato.

En aquellos casos en los que el Cliente no hubiere designado beneficiarios y se presentare un deceso del titular de la cuenta, la Sociedad se regirá conforme a lo dispuesto por la legislación común vigente.

#### **Décima Octava Bis. Cuentas Sin Movimientos.**

Para el caso que el Cliente mantenga recursos en su Cuenta, sin que la misma refleje movimientos por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, durante un periodo ininterrumpido de noventa días, la Sociedad podrá aplicar la "Comisión por inactividad de la cuenta" en los términos establecido en el Anexo denominado "Servicios y Comisiones" del Contrato de Adhesión, hasta que la Cuenta presente un saldo de cero pesos o en su caso, resulte aplicable lo establecido en la cláusula Décima Octava del Contrato de Adhesión.

En el supuesto que el Cliente mantenga durante un plazo ininterrumpido de noventa días un saldo equivalente a cero pesos, la Sociedad podrá cerrar su Cuenta en los términos previstos en la fracción "(ix)" del apartado "b.", de la cláusula Décima Séptima del Contrato de Adhesión.



**Décimo Novena. Errores del Sistema.**

Es posible que, debido a factores tecnológicos, mantenimientos programados u otros factores, fuera o dentro de nuestro control, la Aplicación de la Sociedad u otros Servicios sean interrumpidos temporalmente. En el evento en que se presente alguna de estas situaciones la IFPE realizará sus mayores esfuerzos disponibles para solventarlas, debiendo seguir las medidas previstas en la regulación aplicable.

Aún y cuando la IFPE se encuentra a la vanguardia en materia de seguridad tecnológica y realiza rutinariamente simulaciones para prevenir vulneraciones a la seguridad de nuestros Servicios y/o Aplicación, existe la posibilidad de que las Aplicaciones y/o los Servicios sean víctimas de una vulneración en la cual se vean afectados fondos de los Clientes. En caso de que la IFPE sea víctima de algún evento en el que los fondos de los Clientes sean comprometidos, la IFPE procurará la reintegración hasta por la totalidad de los fondos comprometidos para efectos de realizar una distribución entre los Clientes afectados. En este sentido, la Sociedad dará cumplimiento a sus obligaciones como depositario bajo el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico que haya celebrado con el cliente respectivo, atendiendo en todo momento a lo dispuesto por las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

En caso de que suceda un evento como el descrito en este párrafo, la Sociedad publicará un comunicado indicando los pasos a seguir.

La IFPE se reserva el derecho de revertir cualquier operación que haya sido efectuada como consecuencia de una interrupción en el servicio o falla en el funcionamiento de las comunicaciones electrónicas, instalaciones comerciales, instalaciones de almacenamiento, mecanismos de grabación u otros componentes de los Servicios. En estas circunstancias las operaciones se revisarán caso por caso, y la IFPE te informará mediante la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, si alguna de tus operaciones está en esta situación.

**Vigésima. Riesgos derivados de la Operación.**

El Cliente reconoce que, con el solo uso de las Aplicaciones y los Servicios, así como la tenencia de Fondos de Pago Electrónico, está sujeto a riesgos de mercado, de liquidez, tecnológicos, operativos, de ciberseguridad y legales, tal y como se describe más adelante, y por lo tanto consiente en que la IFPE no será responsable de forma alguna por la actualización de estos.

(i) Los Fondos de Pago Electrónico no son moneda de curso legal, sino que únicamente están referidos a Moneda Nacional, en ese sentido, no están respaldados por ningún gobierno (únicamente la moneda a la cual están referidos) y las Cuentas de los Clientes no están aseguradas por ningún tipo de seguro de depósito a nivel local ni federal. (ii) Los Fondos de Pago Electrónico tienen un régimen legal novedoso por lo que están sujetos a cambios legislativos, políticos y/o regulatorios a nivel estatal, federal e internacional que pudieran afectar su uso. (iii) Las Operaciones con Fondos de Pago Electrónico pueden llegar a ser irreversibles y por lo tanto pueden llegar a ocasionar pérdidas por concepto de fraudes u operaciones accidentales (realizadas por un error de hecho a cargo del Cliente), mismas que podrán no ser recuperables.

(iv) El uso de Fondos de Pago Electrónico pudiese llevar a generar, por su propia naturaleza, un aumento en el riesgo de ataque cibernético, o fraudes. (v) Por su propia naturaleza, el uso de Fondos de Pago Electrónico implica que el Cliente pudiera no lograr disponer de éstos



inmediatamente con motivo de fallas tecnológicas experimentadas por la Sociedad o cualquiera de sus proveedores.

**Vigésima Primera.** Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual.

Las Aplicaciones y los Servicios son propiedad de la Sociedad y/o afiliadas o sociedades pertenecientes al mismo Grupo Empresarial. Asimismo, la Sociedad es propietaria de los Servicios que ofrece. Nos reservamos todos los derechos sobre la misma y cualquier tecnología asociada a la misma. Cualquier creación, idea, invención, mejora, *know-how*, concepto, algoritmo, protocolo, datos, procesos, procedimientos, métodos, técnicas, protocolos, fórmulas, sistemas, herramientas, composiciones, códigos, software, prototipos, documentos, componentes o cualquier otra información que sea de la autoría de la Sociedad o de persona alguna, que derive exclusivamente como consecuencia del uso de las Aplicaciones de la Sociedad, sea o no patentable o susceptible de estar bajo la protección de derechos de autor, o cualquier tipo de derechos de propiedad intelectual o industrial, son propiedad de la Sociedad y/o afiliada, teniendo la Sociedad el derecho de iniciar cualquier acción, o tomar cualquier medida, de cualquier naturaleza, para obtener su registro y la respectiva protección ante cualquier autoridad (incluyendo cualquier Autoridad en materia de propiedad intelectual).

Del mismo modo, cualquier obra derivada, tales como, de manera descriptiva más no limitativa, una traducción, modificación, mejora, personalización, adaptación, compilación o cualquier tipo de producto que use como origen cualquier elemento de nuestra Aplicación será propiedad de la Sociedad y/o afiliada, por lo que no concedemos ningún tipo de licencia, ni permiso para la reproducción de alguna obra derivada o permiso o licencia para su uso por cualquier tercero. En su caso, cualquier producción derivada será propiedad única y exclusiva de la Sociedad y/o afiliadas.

Todos los materiales y datos del sitio y cualquier otro sitio web propiedad, operado, licenciado o controlado por nosotros tendrá el carácter de información privada y será propiedad intelectual de la Sociedad y/o afiliada, por lo que nos reservamos todos los derechos sobre los mismos. Todos los materiales incluidos en el sitio, incluyendo sin limitar compilaciones de datos y software son propiedad de la Sociedad y/o afiliada y están protegidos por las leyes de derechos de autor.

**Vigésima Segunda.** Beneficiarios.

El Cliente podrá designar beneficiarios al aceptar el Contrato de Adhesión, para tales efectos deberá proporcionar los datos de identificación y localización de estos mediante el llenado del formato de designación de beneficiarios puesto a tu disposición en la Aplicación de la IFPE o bien a través del Centro de Atención Telefónica a Clientes cuando este solo tenga la Tarjeta y no los medios digitales. Asimismo, el Cliente podrá en cualquier tiempo cambiar sus beneficiarios a través del formato de designación de beneficiarios indicado previamente.

Conforme a lo pactado anteriormente y, siendo el caso del fallecimiento del Cliente, el beneficiario designado deberá presentar el aviso de defunción a la IFPE, debiendo comunicarse al Centro de Atención Telefónica al número telefónico 81-3282-8282, donde se le indicarán los documentos que deberá hacer llegar al correo electrónico: [soporte@spinbyoxco.com.mx](mailto:soporte@spinbyoxco.com.mx), para que posteriormente la IFPE brinde seguimiento a través del correo electrónico que refiera el beneficiario, hasta concluir el proceso con la entrega del saldo remanente en la cuenta de Fondos de Pago Electrónico, en el porcentaje determinado por el Cliente en el formato de designación de

beneficiarios. Asimismo, a partir de que la IFPE reciba de manera completa y correcta la documentación correspondiente por parte del beneficiario, cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de los medios de disposición.

**Vigésima Tercera.** Disposiciones adicionales.

Por el hecho de usar las Aplicaciones o de solicitar o recibir los Servicios de la Sociedad, cada uno de los Clientes declara que (i) está facultado para aceptar y cumplir el Contrato de Adhesión, (ii) el cumplimiento del Contrato de Adhesión no contraviene ninguna disposición que le sea aplicable, ni contrato o convenio alguno del que sea parte, (iii) ha obtenido y está en vigor cualquier autorización necesaria para cumplir el Contrato de Adhesión, (iv) no es parte de ningún litigio o controversia que pudiere tener efectos adversos respecto de sus obligaciones conforme al Contrato de Adhesión, (v) tanto cualquier acuerdo de voluntades como el Contrato de Adhesión constituyen obligaciones válidas y exigibles en su contra, conforme a sus términos, (vi) se encuentra legalmente posibilitado para otorgar su consentimiento vía electrónica respecto del Contrato de Adhesión y (vii) no existe una ley o regulación que restrinja o prohíba el uso de nuestros Servicios en la jurisdicción, País o Estado donde el Cliente vive, se encuentra ubicado o donde se encuentren ubicados los servidores desde los cuales proviene su conexión.

Si alguna disposición del Contrato de Adhesión es inválida o no exigible conforme a la ley aplicable, las disposiciones restantes continuarán en pleno vigor y efecto.

El Contrato de Adhesión y los derechos y obligaciones aquí previstos, no podrán ser transferidos o cedidos por los Clientes bajo ninguna forma, pero nos reservamos el derecho, de ceder el presente, transferir o asignar la información que hemos recopilado de ti con motivo de una cesión a, afiliadas, controladoras o entidades del mismo Grupo Empresarial o como consecuencia de cualquier otra operación.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del Contrato de Adhesión, las partes convienen que serán aplicables las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando en este acto a aquellos que por ministerio de ley, fuero o residencia le pudieran corresponder, por razón de su domicilio o por cualquier otra causa. El Cliente acepta que los Servicios se consideran realizados en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos y más específicamente, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.

El Cliente reconoce que una versión digital del Contrato de Adhesión, junto con la cadena de datos respectiva será admisible como instrumento probatorio en procedimientos judiciales o administrativos y que los títulos de las secciones del Contrato de Adhesión son sólo por conveniencia, y no regulan el significado o interpretación de cualquier disposición del Contrato de Adhesión.

Para la conveniencia de las partes, el Contrato de Adhesión podrán ser firmados de manera electrónica o digital; el ejemplar que posea cada una de las partes, ya sea en formato electrónico, escaneado o por cualquier medio digital se considerará un original, y los dos que, en su conjunto, constituirán un acuerdo vinculante para ambas partes.

El Cliente manifiesta que ha leído las disposiciones del Contrato de Adhesión, y que entiende el alcance de sus obligaciones y derechos derivados de los mismos, asumiendo así las obligaciones que derivan de su consentimiento, no obrando error de derecho o de hecho, violencia, dolo, mala

fe, engaño, lesión, incapacidad o cualquier otro vicio que pudiera afectar el consentimiento.

**Vigésima Cuarta.** Sobregiros.

La IFPE no otorgará, en términos del artículo 27 de la Ley Fintech y de las disposiciones aplicables, créditos en la forma de sobregiros y por tal motivo el Cliente reconoce y conviene en renunciar a cualquier derecho que pudiere aducirse que existe. En ese sentido, cuando el Cliente realice una operación sin que los Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta sean suficientes para su liquidación, tal operación será rechazada por dicho motivo.

**Vigésima Quinta.** Recepción y Entrega de Efectivo.

El Cliente podrá abonar recursos a su Cuenta, mediante la recepción de recursos en efectivo en los Puntos de Venta OXXO con un código de referencia generado en la Aplicación. Tratándose de recepción de recursos en efectivo el monto no excederá el equivalente en moneda nacional a 10,000 UDIs mensuales por Cliente de acuerdo con lo previsto por el artículo 9 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

Asimismo, el Cliente podrá retirar recursos en efectivo, mediante la entrega de recursos en Puntos de Venta OXXO con un código de referencia generado en la Aplicación. Tratándose de retiro de recursos, la IFPE entregará hasta 1,500 UDIs diarias por Cliente y, tratándose de retiro de recursos respecto de las cuentas Nivel 1, la IFPE solo podrá entregar hasta 1,000 UDIs diarias por Cliente.

No obstante, tratándose de operaciones que realicen terceros a nombre y por cuenta de la Sociedad, los límites referidos en esta cláusula estarán sujetos a lo previsto en las disposiciones de carácter general que regulen lo previsto por el artículo 54 de la Ley Fintech que para tal efecto emitan de forma conjunta la CNBV y el Banco de México.

**Vigésima Sexta.** Modificaciones y Notificaciones.

El Contrato de Adhesión podrán ser modificados de tiempo en tiempo, total o parcialmente por la IFPE, siempre que esta última de cumplimiento a los siguientes requisitos:

- (i) Se notificará al Cliente con 30 días naturales de anticipación mediante un mensaje enviado al correo electrónico proporcionado y a través de la Aplicación. El mensaje contendrá información relativa a las modificaciones realizadas al Contrato de Adhesión y se le invitará a revisar los nuevos en nuestra página de internet [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx) o, en su caso, de la Aplicación.
- (ii) La IFPE publicará en [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx) un anuncio que contendrá:
  - (a) Nombre del producto o servicio y número de registro ante el RECA;
  - (b) Un resumen de las modificaciones realizadas. Tratándose de modificaciones a las comisiones, tasas, rendimientos o descuentos, deberán señalarse las anteriores y las nuevas.
  - (c) Fecha de entrada en vigor.

- (d) Se informará al Cliente sobre el derecho de dar por terminado el Contrato de Adhesión. Para tal efecto, el Cliente dentro de los 30 días naturales posteriores al mencionado aviso podrá dar por terminado el Contrato de Adhesión sin responsabilidad alguna a su cargo o penalización. Lo anterior no tendrá como consecuencia que el Cliente no deba cubrir los adeudos que se generen hasta la terminación del Contrato de Adhesión.

La IFPE no cobrará cantidad adicional en caso de que el Cliente solicite la terminación del Contrato de Adhesión, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente lo dé por terminado. Asimismo, el Cliente estará facultado para solicitar, a través de los medios digitales previamente pactados, la terminación anticipada del contrato, en cualquier momento, atendiendo lo estipulado en la Cláusula Décima Séptima “Cierre de Cuenta y Terminación”.

**Vigésima Séptima.** Intereses y rendimientos.

El Cliente entiende y acepta que derivado de los abonos que realice y el mantenimiento de Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta, la IFPE no puede, ni tendrá la obligación de pagar intereses, ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo acumulado.

**Vigésima Octava.** Legislación aplicable y jurisdicción.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del Contrato de Adhesión, el Cliente está de acuerdo en que serán aplicables las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la jurisdicción elegida la de los tribunales de Monterrey, Nuevo León, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

**Vigésima Novena.** Programas de Beneficios.

En virtud de un acuerdo de colaboración existente entre la IFPE y la sociedad Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I. de C.V., el cliente podrá afiliarse al siguiente Programa de Lealtad ofrecido por Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I. de C.V., el cual consiste en lo siguiente:

Programa de Lealtad Spin Premia. El Cliente mediante el programa de lealtad ofrecido por el socio comercial Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I. de C.V., recibirá de este último, puntos (los “Puntos”) cuando el cliente realice compra(s) de productos y/o servicios aplicables y disponibles dentro de los canales de venta de los aliados comerciales del Programa de Lealtad “Spin Premia” al usar su tarjeta SPIN BY OXXO como medio de pago.

Para acceder al Programa de Lealtad, así como a la información referente a la acumulación, administración, consulta y redención de Puntos, entre otra, el Cliente deberá aceptar los respectivos términos y condiciones, en la manera que sean puestos a su disposición por Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I. de C.V., mismos que podrán consultar en cualquier momento en la siguiente liga: [www.spinpremia.com/terminos-y-condiciones-del-programa/spin-by-oxxo](http://www.spinpremia.com/terminos-y-condiciones-del-programa/spin-by-oxxo)

El Cliente entiende y acepta que, el Programa de Lealtad “Spin Premia” es operado por



RECA: 16066-458-037217/05-02612-0923

Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I. de C.V., por lo que la IFPE no es responsable de los términos y condiciones bajo los cuales se opera, ni cobrará comisión o cargo alguno al Cliente por afiliarse o usar su tarjeta SPIN BY OXXO como medio de pago bajo dicho Programa de Lealtad.

**Trigésima. Contacto.**

Puedes contactar a nuestro Centro de Atención Telefónica a clientes de la Unidad Especializada través del teléfono 81-3539-9505, o al correo electrónico: [une@spinbyoxxo.com.mx](mailto:une@spinbyoxxo.com.mx), para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones. El sitio web oficial de la IFPE será [www.spinbyoxxo.com.mx](http://www.spinbyoxxo.com.mx), así como las redes sociales oficiales [www.facebook.com/spinbyoxxo/](https://www.facebook.com/spinbyoxxo/); [www.instagram.com/spin\\_by\\_oxxo/](https://www.instagram.com/spin_by_oxxo/). Cualquier interacción que la IFPE mantenga con el Cliente, o bien el Cliente con la IFPE a través de sus redes sociales, será solo para fines comerciales o publicitarios.

Asimismo, en caso de fallas en la Aplicación, el teléfono señalado en este párrafo será el medio de contacto con la Sociedad, así como para recibir cualquier comentario y sugerencia. Para los efectos conducentes, el domicilio de la Sociedad será el ubicado en Edison 1235 Norte, Colonia Talleres, Monterrey, Nuevo León.

El número de atención telefónica de la CONDUSEF es el 55-5340-0999, correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), y página de internet: <https://www.condusef.gob.mx/>

Mediante la firma del presente Contrato, el Cliente [*nombre del Cliente*] manifiesta que sus datos aquí contenidos son correctos y verdaderos en todos sus aspectos, y manifiesta su consentimiento y acepta irrevocablemente todos y cada uno de los términos y especificaciones aquí contenidas.

Un ejemplar firmado del presente Contrato está a disposición del Cliente en la Plataforma, junto con todos sus anexos, a partir de la celebración de éste.

**Firmado de manera electrónica.**

**Fecha y hora de celebración:**

## Anexo

### **Disposiciones Legales.**

De conformidad con lo establecido en la fracción IV del artículo 5 de las “Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera”, el presente documento se incluye en el Registro de Contratos de Adhesión como anexo al Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico celebrado por COMPROPAGO, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico. En cumplimiento de lo anterior, se transcriben los preceptos legales citados:

### **LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA**

**Artículo 22.-** Los servicios realizados con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, por medio de los actos que a continuación se señalan, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, solo podrán prestarse por las personas morales autorizadas por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, como instituciones de fondos de pago electrónico:

- I. Abrir y llevar una o más cuentas de fondos de pago electrónico por cada Cliente, en las que se realicen registros de abonos equivalentes a la cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional o extranjera, o de activos virtuales determinados;
- II. Realizar transferencias de fondos de pago electrónico entre sus Clientes mediante los respectivos abonos y cargos en las correspondientes cuentas a que se refiere la fracción I de este artículo;
- III. Realizar transferencias de determinadas cantidades de dinero en moneda nacional o, sujeto a la previa autorización del Banco de México, en moneda extranjera o de activos virtuales, mediante los respectivos abonos y cargos en las correspondientes cuentas a que se refiere la fracción I de este artículo, entre sus Clientes y aquellos de otra institución de fondos de pago electrónico, así como cuentahabientes o usuarios de otras Entidades Financieras o de entidades extranjeras facultadas para realizar Operaciones similares a las que se refiere este artículo;
- IV. Entregar una cantidad de dinero o activos virtuales equivalente a la misma cantidad de fondos de pago electrónico en una cuenta de fondos de pago electrónico, mediante el respectivo cargo en dicha cuenta, y
- V. Mantener actualizado el registro de cuentas a que se refiere la fracción I de este artículo, así como modificarlo en relación con el ingreso, transferencia y retiro de fondos de pago electrónico, de acuerdo con lo señalado en las fracciones I, II, III y IV del presente artículo, según corresponda.

**Artículo 23.-** Para efectos de esta Ley, se considerarán fondos de pago electrónico a aquellos fondos que estén contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales que, al efecto lleve una institución de fondos de pago electrónico y que:

I. Queden referidos a:

a) Un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional o, previa autorización del Banco de México, moneda extranjera, o

b) Un número determinado de unidades de un activo virtual determinado por el Banco de México, conforme a lo establecido en el Capítulo III del Título II de esta Ley;

II. Correspondan a una obligación de pago a cargo de su emisor, por la misma cantidad de dinero o de unidades de activos virtuales a que se refiere la fracción I de este artículo;

III. Sean emitidos contra la recepción de la cantidad de dinero o de activos virtuales a que se refiere la fracción I de este artículo, con el propósito de abonar, transferir o retirar dichos fondos, total o parcialmente, mediante la instrucción que, para esos efectos, dé el respectivo tenedor de los fondos de pago electrónico, y

IV. Sean aceptados por un tercero como recepción de la cantidad de dinero o de activos virtuales respectiva.

**Artículo 27.-** Las instituciones de fondos de pago electrónico únicamente podrán otorgar los créditos y préstamos por sobregiros bajo las condiciones siguientes:

I. No podrán concederse con cargo a los fondos o activos virtuales recibidos o mantenidos por cuenta de sus Clientes;

II. No podrán cobrar intereses, demás accesorios o comisiones por dichos créditos o préstamos;

III. El saldo del crédito o préstamo correspondiente al monto adeudado por un Cliente deberá cobrarse en el momento en que la institución de fondos de pago electrónico reciba recursos, fondos o activos virtuales cuya titularidad corresponda al Cliente deudor respectivo, hasta por el monto equivalente al que cubra dicho saldo, y

IV. El monto del crédito o préstamo no deberá ser superior al límite que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.

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

Cuando el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, la institución de fondos de pago electrónico deberá retirar de la cuenta global el importe



total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



en que emita los fondos de pago electrónico respectivos.

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

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

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

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

**Artículo 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 sistemas 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.

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 58 DE LA LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA**

**Artículo 2.-** Para los efectos de las presentes Disposiciones, además de las definiciones a que se refiere el artículo 4 de la Ley, se entenderá, en singular o plural:

(...) XXVI. Propietario Real, a aquella persona física que, por medio de otra o de cualquier acto o mecanismo, obtiene los beneficios derivados de una cuenta, contrato u Operación y es, en última instancia, el verdadero dueño de los recursos, al tener sobre estos, derechos de uso, disfrute, aprovechamiento, dispersión o disposición.

El término Propietario Real también comprende a aquella persona o grupo de personas físicas que ejerzan el Control sobre una persona moral, así como, en su caso, a las personas que puedan instruir o determinar, para beneficio económico propio, los actos susceptibles de realizarse a través de fideicomisos, mandatos o comisiones.

XXVII. Proveedor de Recursos, a aquella persona que, sin ser el titular de una cuenta abierta en una ITF o haber celebrado un contrato con esta, aporta recursos a la ITF de manera regular sin obtener los beneficios económicos derivados de esa cuenta, contrato u Operación. (...)

**Artículo 11.-** Las ITF están obligadas a integrar un expediente por cada uno de sus Clientes al momento de la celebración de contratos, prestación de servicios y realización de actividades u Operaciones, con el objeto de identificarlos plenamente.

Para integrar el expediente a que se refiere el párrafo anterior, las ITF deberán requerir y obtener de sus Clientes la geolocalización del dispositivo móvil desde el cual el Cliente abra su cuenta o celebre el contrato, en su caso.

Con independencia de lo señalado en el párrafo anterior, las ITF deberán requerir y obtener para integrar el expediente a que se refiere el presente artículo, al menos lo siguiente:

I. En caso de Clientes que sean personas físicas que declaren a la ITF ser de nacionalidad mexicana o de nacionalidad extranjera en condiciones de estancia de residente temporal o residente permanente en términos de la Ley de Migración:

(...) i) Establecer, en los Términos y Condiciones que al efecto utilice la ITF, la manifestación de la persona física en la que señale que actúa por cuenta propia. En caso de manifestar que realiza la Operación en nombre y representación de un tercero deberá estarse a lo que señala la fracción VI de este artículo. (...)

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 3.** Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

(...) XII. Medio de Disposición: a las tarjetas de débito asociadas a depósitos de dinero a la vista; a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito; a los cheques; a las órdenes de transferencia de fondos, incluyendo el servicio conocido como domiciliación; cualquier dispositivo, tarjeta, o interfaz que permita la realización de pagos, transferencias de recursos o disposición de efectivo cuyas operaciones se procesen por medio de las Redes de Medios de Disposición, así como aquellos otros que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, toda persona que emita o coloque Medios de Disposición estará sujeta a lo dispuesto por los artículos 2 y 103 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás legislación que resulte aplicable;

No quedarán comprendidos en esta definición aquellos medios emitidos al amparo de programas de lealtad o recompensa ofrecidos por personas morales a sus clientes, que solo puedan ser aceptados por dichas personas morales o por sociedades afiliadas a dichos programas a cambio de bienes, servicios o beneficios, siempre y cuando no puedan ser convertidos a moneda de curso legal en territorio nacional o en cualquier otra jurisdicción y que las personas morales que los ofrezcan cuenten con un listado de las sociedades afiliadas a dichos programas que, en su conjunto, no podrán ser superiores al veinte por ciento del total de los establecimientos mercantiles habilitados para recibirlos, así como los montos por pago anticipado, que solo puedan ser aceptados por el emisor o cualquiera de las sociedades que pertenezcan a un mismo Consorcio o Grupo Empresarial del emisor, a cambio de bienes, servicios o beneficios, siempre y cuando no puedan ser convertidas a moneda de curso legal en territorio nacional o en cualquier otra jurisdicción. (...)

**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 proporcionarles 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

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.

## **CIRCULAR 12/2018 DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS OPERACIONES DE LAS INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.**

**7.a Beneficios otorgados a los Clientes.-** Las instituciones de fondos de pago electrónico podrán otorgar beneficios no monetarios a sus Clientes en términos de lo pactado al efecto entre ambas partes. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán determinar y establecer en los contratos que celebren con sus Clientes la paridad que tendrán los referidos beneficios no monetarios respecto a cantidades de dinero. Las instituciones de fondos de pago electrónico, únicamente podrán modificar de manera retroactiva la referida paridad en beneficio de sus Clientes. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán permitir a sus Clientes la transformación de los beneficios no monetarios a cantidades de fondos de pago electrónico. Las instituciones de fondos de pago electrónico que ofrezcan a sus Clientes beneficios monetarios en aquellos casos distintos a los indicados en el artículo 29, primer párrafo de la Ley, únicamente podrán otorgarlos como fondos de pago electrónico, los cuales deberán estar respaldados en términos del artículo 23 de la Ley. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán mantener en todo momento recursos o bienes suficientes para hacer frente a las obligaciones a su cargo para el otorgamiento de los beneficios no monetarios que ofrezcan a sus Clientes. En cualquier caso, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán abstenerse de otorgar beneficios monetarios o no monetarios que puedan generar los mismos efectos económicos que el pago de un interés o rendimiento, en particular aquellos calculados en función de los saldos de fondos de pago electrónico que se mantengan en las cuentas respectivas o de los montos operados con los mismos.

**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.

**10.a Emisión de fondos de pago electrónico y abono de recursos.-** La institución de fondos de pago electrónico que administre una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico referidos a moneda nacional deberá emitir los respectivos fondos de pago electrónico a favor de sus Clientes, así como realizar los abonos correspondientes en dicha Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, para que el Cliente pueda disponer de ellos, en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que reciba los recursos respectivos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley, para lo cual la institución de fondos de pago electrónico deberá contar con el consentimiento expreso del Cliente para llevar a cabo la referida emisión, que podrá otorgarse en el contrato respectivo o en algún momento posterior.

Como excepción a lo previsto en el párrafo anterior, la institución de fondos de pago electrónico podrá realizar la emisión de los respectivos fondos de pago electrónico en una fecha previa a la que se refiere dicho párrafo cuando:

- a) Reciba los recursos como resultado de servicios de adquirencia o agregación de pagos con medios de disposición, prestados por medio de una red de operaciones con tarjeta, en cuyo caso la institución de fondos de pago electrónico emitirá los referidos fondos de pago electrónico al momento en que reciba la autorización de pago tramitada por el emisor, y
- b) Reciba los recursos como consecuencia de la realización de Operaciones con Instituciones de Fondos de Pago Electrónico del Exterior, en cuyo caso la institución de fondos de pago electrónico emitirá los fondos de pago electrónico en el momento en que la institución de fondos de pago electrónico abone los recursos equivalentes que respalden dicha emisión.

Para efectos de lo previsto en esta Disposición, la institución de fondos de pago electrónico deberá permitir al Cliente entregar los recursos para la emisión de fondos de pago electrónico, mediante Transferencias de Fondos.

Asimismo, la institución de fondos de pago electrónico respectiva, podrá permitir al Cliente la entrega de los recursos a que se refiere la presente Disposición para la emisión de fondos de pago electrónico, mediante pagos con Tarjetas o aquellas otras tarjetas de débito, crédito o recargables emitidas por Entidades Financieras o cheques.

Únicamente en aquellos casos en que la institución de fondos de pago electrónico respectiva cuente con la previa autorización de la CNBV de conformidad con el artículo 45 de la Ley, se podrán realizar los abonos en efectivo en moneda nacional a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidos a dicha moneda.

Las instituciones de fondos de pago electrónico que, además de las Operaciones previstas en la Ley, presten otros servicios derivados de los cuales reciban recursos para abono a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico de sus Clientes derivados de Transferencias de Fondos provenientes de terceros o de operaciones con Tarjeta, únicamente podrán utilizar tales recursos para la emisión de fondos de pago electrónico, cuando dicho Cliente Beneficiario así lo solicite expresamente en el contrato respectivo o en algún momento posterior. En caso de que la institución de fondos de pago electrónico no reciba la referida solicitud, deberá poner a disposición del Cliente respectivo la cantidad de dinero objeto de dicha Transferencia de Fondos u operación con Tarjeta, en moneda nacional o, en los casos a que se refieren las fracciones I, inciso b) y III de la 15.a de estas Disposiciones respecto de personas físicas, en Moneda Extranjera. En aquellos casos en que los citados abonos estén referidos a Moneda Extranjera, tales abonos deberán corresponder a su equivalente en moneda nacional o, cuando el Cliente cuente con una cuenta denominada en dicha Moneda Extranjera en alguna institución de banca múltiple, podrán ser depositados en esa cuenta.

**20.a Características de las Tarjetas.-** Las Tarjetas emitidas para la disposición de fondos de pago electrónico deberán entregarse desactivadas. Para la activación de las Tarjetas, el Cliente deberá solicitarlo expresamente a la institución de fondos de pago electrónico a través de los mecanismos que esta disponga para ello.

Asimismo, la institución de fondos de pago electrónico que emita Tarjetas, cuyas Operaciones se realicen por medio de las redes de medios de disposición según lo establecido en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, con circuito integrado o chip, deberá observar estándares de seguridad y procesamiento aprobados por el Banco de México en la regulación aplicable.

**35.a Abonos realizados a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico por aviso de robo o extravío de Tarjetas u objeción de cargos.-** Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán abonar, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario contado a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que:

I. La institución de fondos de pago electrónico no compruebe al Cliente mediante el dictamen a que se refiere la 36.a de estas Disposiciones, que los cargos reclamados derivan de Operaciones en las que, para su realización, requieran al Cliente utilizar, al menos, dos elementos independientes para autenticar las Operaciones como autorizadas por el mismo. Los dos elementos deberán pertenecer a alguna de las siguientes categorías:

a) Información que la institución de fondos de pago electrónico proporciona al Cliente o permite a este generar, a efecto de que solamente él la conozca, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por dicha institución para iniciar la Operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal.

b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Cliente, incluyendo la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares que el Banco de México determine en la regulación correspondiente,

así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que la institución de fondos de pago electrónico proporcione a su Cliente. Lo anterior, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación o alteración y que sea información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión.

c) Información derivada de características propias del Cliente, como aquellas de carácter biométrico, incluyendo huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.

d) Cualquier otro elemento distinto a los previstos en los incisos anteriores que quede determinado en las disposiciones de carácter general que emitan conjuntamente el Banco de México y la CNBV de conformidad con el artículo 56, segundo párrafo, de la Ley.

Se exceptuarán de lo previsto en esta fracción, aquellos cargos que hubieren sido producto de una falla operativa imputable a la institución de fondos de pago electrónico que reciba el aviso correspondiente o, tratándose de cargos realizados hacia otra institución de fondos de pago electrónico o Entidad Financiera, a la institución de fondos de pago electrónico o Entidad Financiera adquirente.

II. Tratándose de avisos de robo o extravío, dichos cargos no sean reconocidos por el Cliente y correspondan a Operaciones que se hayan realizado durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso y que no se hayan autenticado utilizando los dos factores establecidos en la fracción anterior, o

III. Tratándose de reclamaciones por cargos no reconocidos, el aviso se realice dentro de los noventa Días Hábiles Bancarios posteriores a la fecha en que se hubiere realizado el cargo no reconocido.

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

El abono a que se refiere el párrafo anterior no resultará aplicable cuando la institución emisora, dentro del plazo mencionado, compruebe al Cliente que los cargos reclamados corresponden a

operaciones con la Tarjeta asociada a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico fueron realizadas en términos de la fracción I de la presente Disposición, a menos de que exista evidencia de que el cargo fue producto de una falla operativa imputable a la institución emisora o a la institución de fondos de pago electrónico adquirente, como sería el caso de un cargo duplicado.

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL DE LA CONDUSEF EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y SANAS PRÁCTICAS APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA.**

**Artículo 6.** Los Contratos de Adhesión deben contener:

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

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

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

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

V. Las Comisiones, de acuerdo con lo siguiente:

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

VI. La vigencia, modificaciones y terminación:

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

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

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

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

VII. Los servicios de atención al Usuario:

a. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, así como los

lugares y medios pactados para realizarlas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Artículo 46.** La Plataforma utilizada por las Instituciones de Tecnología Financiera para soportar sus operaciones, debe:

I. Señalar la descripción general de la operación:

a. Nombre comercial del producto en el mercado, así como la denominación y logotipo de la Institución de Tecnología Financiera, y

b. Requisitos para la contratación, denominación de la unidad monetaria utilizada, incluidos

activos virtuales, y la cobertura geográfica.

II. Concordar con las características y condiciones de los productos y servicios establecidas en el contrato;

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

IV. Indicar que se encuentran autorizadas, reguladas y supervisadas por las autoridades financieras;

V. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones o el medio a través del cual pueden ser consultados;

VI. Poner a disposición de los Usuarios, en tiempo real la consulta de saldos y movimientos de sus operaciones;

VII. El correo electrónico y, en su caso, el número telefónico de la UNE de las Instituciones de Tecnología Financiera, así como los teléfonos y página de Internet de la CONDUSEF;

VIII. Si la operación puede implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, deben hacerlo del conocimiento de los Usuarios junto con los términos y condiciones del mismo, costos y el concepto, monto y periodicidad de las Comisiones, o el lugar donde podrán consultarse. Además, deben indicar la forma para no aceptar la contratación del producto o servicio adicional ofrecido;

IX. Incluir una sección de preguntas frecuentes donde informen la forma de operar de la Institución de Tecnología Financiera, así como de los métodos de resolución de controversias o aclaraciones;

X. Presentar la información en idioma español y evitar el uso de tecnicismos y extranjerismos. En caso de que sea necesario utilizarlos, deberán contener un glosario en un apartado de la Plataforma donde se explique su significado;

XI. Además, la presentación visual de texto e imágenes de texto que se presente en las Plataformas debe tener una relación de contraste de, al menos, 7:1, excepto en los siguientes casos:

a. Los textos de gran tamaño y las imágenes de texto de gran tamaño deben tener una relación de contraste de, al menos, 4.5:1;

b. Los textos o imágenes de texto que forman parte de un componente inactivo de la interfaz de Usuario, que son simple decoración, que no resultan visibles para nadie o forman parte de una imagen que contiene otros elementos visuales significativos, no tienen requisitos de contraste, y

c. El texto que forma parte de un logo o nombre de marca no tiene requisitos de contraste mínimo.

A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto debe poder ajustarse sin ayudas



RECA: 16066-458-037217/05-02612-0923

técnicas hasta un 200 por ciento sin que se pierdan el contenido o la funcionalidad.

En caso de páginas de Internet, toda la funcionalidad del contenido debe permitir operarse a través de una interfaz de teclado sin requerir una determinada velocidad en la pulsación de las teclas, y

XII. Deberá señalar el límite de tiempo en el que se cerrará la sesión del Usuario, si no se realizan movimientos dentro de la Plataforma. En caso de caducar alguna sesión autenticada, se deberá advertir a los Usuarios sobre la inactividad y el límite de tiempo que deberá transcurrir para volver a iniciar sesión.



**Anexo****Servicios y Comisiones**

|   |  |
|---|--|
| Depósito en efectivo en OXXO  | MXN\$12.93 más IVA. Por cada depósito de efectivo en una tienda OXXO mediante un código de depósito o presentando la tarjeta Spin by OXXO. |
| Retiro de efectivo sin tarjeta en OXXO  | MXN\$14.66 más IVA. Por cada retiro de efectivo en una tienda OXXO sin presentar tarjeta Spin by OXXO.                                     |
| Por emisión de Tarjetas como medio de disposición.                            | MXN\$43.10 más IVA. Por la adquisición de tarjeta plástica VISA Spin by OXXO.  |
| Reemplazo de Tarjeta por robo/extravío/maltrato/fraude                        | MXN\$43.10 más IVA. Por la adquisición de nueva tarjeta plástica VISA Spin by OXXO.  |
| Por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos                                 | Sin comisión por Compropago<br>*Comisión cobrada por el propietario u operador del cajero automático.                                      |
| Aclaraciones improcedentes de la cuenta (movimientos o cargos no reconocidos) | MXN\$300.00 más IVA. Por cada aclaración por movimientos o cargos no reconocidos en la cuenta, dictaminada como improcedente.              |
| Transferencia – envío; (SPEI; banca móvil)                                    | MXN\$2.71 más IVA. A partir de la segunda transferencia al día, a otras Instituciones Financieras.   |