

CARÁTULA DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: MONEDERO MEXPAGO		
TIPO DE OPERACIÓN: CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS		
MEDIOS DE ABONO	COMISIONES RELEVANTES	
<ul style="list-style-type: none"> Transferencia Electrónica CLABE: _____ Número de Cuenta:	<ul style="list-style-type: none"> Transferencia electrónica: \$5.00 más I.V.A. Reposición de tarjeta por robo o extravío: \$60.00 + I.V.A. 	<ul style="list-style-type: none"> “Para otras comisiones consulte <u>Cláusula Décima del Contrato</u>”
MEDIOS DE DISPOSICION	LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Efectivo <input type="radio"/> Tarjeta <input type="radio"/> Transferencias Electrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Cajeros automáticos <input type="radio"/> Comercios afiliados 	
ADVERTENCIAS		
<p>“Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con MEXPAGO no se encuentran garantizados por ninguna autoridad”</p> <p>“Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos”</p>		
SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES		
Seguro: No Aplica	Aseguradora: No Aplica	Cláusula: No Aplica
Servicio Adicional: No aplica	Prestado por: No Aplica	Cláusula: No Aplica
ESTADO DE CUENTA		
Periodicidad: Mensual		
Disponible: Correo electrónico _____ Plataforma _____ Página de Internet <input checked="" type="checkbox"/>		
Aclaraciones y reclamaciones:		
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:		
Correo electrónico: atencion@mexpago.com Teléfono (Opcional): 800 963 9724		
Página de Internet: www.mexpago.com Plataforma: mexpago pay		
Registro de Contratos de Adhesión Núm: 15739-458-035753/01-00206-0122		
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):		
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.gob.mx/condusef		

**CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDO DE PAGO ELECTRÓNICO
MONEDA NACIONAL**

ÍNDICE

DECLARACIONES

DEFINICIONES

CAPÍTULO I - LA PLATAFORMA

CAPÍTULO II - EL MONEDERO MEXPAGO

CAPÍTULO III - DEPÓSITO DE DINERO A LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

CAPÍTULO IV – LA TARJETA MEXPAGO Y OTROS MEDIOS DE DISPOSICIÓN

CAPÍTULO V – MEDIOS ELECTRÓNICOS

CAPÍTULO VI - DISPOSICIONES GENERALES

ANEXO A - FORMATO PARA SOLICITAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

ANEXO B - FORMATO PARA SOLICITAR LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

ANEXO C - FORMATO PARA OBJETAR CARGOS POR DOMICILIACIÓN EN LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

ANEXO D - TABLA DE COMISIONES

CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A.P.I. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, A LA QUE SE LE DESIGNARÁ COMO “MEXPAGO” Y, POR OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE SE PRECISA EN EL APARTADO DE FIRMAS DE ESTE CONTRATO, A QUIEN SE LE DESIGNARÁ COMO “EL CLIENTE” Y, CONJUNTAMENTE CON MEXPAGO, COMO “LAS PARTES”.

DECLARACIONES

DECLARA MEXPAGO:

- a. Que actualmente es una Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable, debidamente constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana y debidamente autorizada para operar en la República Mexicana como Institución de Fondos de Pago Electrónico, y que su objeto social prevé que pueda celebrar este tipo de contratos.
- b. Que ofrece el servicio de fondos de pago electrónico, y que dentro de sus productos cuenta con el monedero electrónico denominado EL MONEDERO MEXPAGO.
- c. Este Contrato se encuentra debidamente inscrito en el RECA de la CONDUSEF con el número 15739-458-035753/01-00206-0122. Esta inscripción podrá consultarse en la página de internet de la CONDUSEF.
- d. Que su página de internet es www.mexpago.com
- e. Que sus cuentas oficiales de redes sociales son: Facebook: <https://www.facebook.com/MexPago>, Twitter: <https://twitter.com/MexPago> y LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/MexPago>, mismas que podrán ser consultadas en la página de internet de MEXPAGO.

DECLARA EL CLIENTE:

- a. Que es una persona física con capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato, y que los datos y soportes que ha proporcionado a MEXPAGO a través de la PLATAFORMA le son propios y son verdaderos, auténticos y vigentes.
- b. Que está interesado en que MEXPAGO le preste el servicio de fondos de pago electrónico por medio de EL MONEDERO MEXPAGO, y manifiesta conocer y estar de acuerdo con el contenido de este Contrato.
- c. Que conoce que como funciona EL MONEDERO MEXPAGO y que este producto está destinado para la emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico.
- d. Que ha leído el contenido de este Contrato, lo comprende y su alcance legal le fue explicado por MEXPAGO.

DEFINICIONES

Según se emplean en este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación, ya sea que se utilicen en género masculino o femenino, en su forma plural o singular, y siendo verbo en su forma simple o conjugada, y que se empleen con letras mayúsculas o sólo mayúsculas iniciales:

“CAJEROS AUTOMÁTICOS” significan los cajeros automáticos que integran la red de cajeros compartidos con los que MEXPAGO tenga convenios para su uso.

“CLABE” significa el identificador único denominado “Clave Básica Estandarizada”, el cual se asignará a cada una de las cuentas de fondos de pago electrónico, de conformidad con la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

“CONDUSEF” significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

“CONTRACARGO” significa cualquier cargo por operaciones no reconocidas por usuarios del sistema financiero que podrá efectuar MEXPAGO a EL CLIENTE contra los fondos depositados en LA CUENTA MEXPAGO para hacer frente a obligaciones a cargo de EL CLIENTE.

“CONTRATO” significa este contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico mediante el producto denominado EL MONEDERO MEXPAGO, su carátula y los anexos que forman parte integrante del mismo.

“EL CLIENTE” significa la persona física o moral que celebra este Contrato con MEXPAGO y que en virtud de ello es usuario de los servicios de MEXPAGO y realiza operaciones con éste.

“EL MONEDERO MEXPAGO” significa el producto de MEXPAGO a que se refiere este Contrato mediante el cual se efectúa la emisión y el depósito mercantil de fondos de pago electrónico.

“LA CUENTA MEXPAGO” significa la cuenta asignada a EL CLIENTE por MEXPAGO al momento de celebrarse este Contrato.

“LA TARJETA MEXPAGO” significa la tarjeta física de débito asociada a LA CUENTA MEXPAGO de EL CLIENTE para uso en el territorio de la República Mexicana que funge como un medio de disposición del servicio de fondos de pago electrónico que ofrece MEXPAGO por medio de EL MONEDERO MEXPAGO, y que cuenta con una banda magnética y un microprocesador chip.

“LAS PARTES” significa conjuntamente EL CLIENTE y MEXPAGO.

“LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO” significa la línea con número 01 800 963 9724 por medio de la cual se ofrece el servicio telefónico de MEXPAGO para atender solicitudes, consultas, aclaraciones o reclamaciones de sus clientes.

“LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS” tendrá el significado que se le atribuye en la Cláusula Trigésima Séptima de este Contrato.

“MEDIOS DE DISPOSICIÓN” significa LA TARJETA MEXPAGO, las órdenes de transferencia de fondos, incluyendo el servicio conocido como domiciliación.

“MEXPAGO” significa MexPago Transacciones, S.A.P.I. de C.V.

“MEXPAGO PAY” significa la aplicación informática de MEXPAGO para consumidores que forma parte de la PLATAFORMA.

“MEXPAGO POS” significa la aplicación informática de MEXPAGO para comerciantes que forma parte de la PLATAFORMA.

“NIP” significa el número de identificación personal de EL CLIENTE compuesto por 4 (cuatro) dígitos numéricos y que constituirá su firma electrónica para LA TARJETA MEXPAGO y otros medios de acceso y disposición que determine MEXPAGO.

“PLATAFORMA” significa las aplicaciones informáticas MEXPAGO PAY y MEXPAGO POS, y la página de Internet www.mexpago.com que MEXPAGO utiliza para operar con sus CLIENTES.

“RECA” significa el Registro de Contratos de Adhesión de CONDUSEF.

“SOBREGIRO” significa cualquier operación efectuada por EL CLIENTE que exceda el saldo disponible en LA CUENTA MEXPAGO.

“UDIS” significa Unidades de Inversión.

Con base en lo anterior, LAS PARTES convienen en obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

CAPÍTULO I LA PLATAFORMA

PRIMERA. PLATAFORMA. - Al celebrar este Contrato, EL CLIENTE tendrá acceso a los servicios que ofrece MEXPAGO mediante las diversas funcionalidades de la PLATAFORMA, y podrá efectuar las operaciones que ofrece MEXPAGO a través de la misma.

Los términos y condiciones de uso de la PLATAFORMA podrán consultarse en la página de Internet www.mexpago.com y en las aplicaciones informáticas de MEXPAGO (incluyendo MEXPAGO PAY y MEXPAGO POS).

CAPÍTULO II EL MONEDERO MEXPAGO

SEGUNDA. CONTRATACIÓN DE EL MONEDERO MEXPAGO.- Este Contrato se celebra por medio de la PLATAFORMA, para lo cual será necesario que EL CLIENTE se registre en ella proporcionando toda la información necesaria que se indica en la misma, y que acepte los términos y condiciones de este Contrato.

Este Contrato es individual, por lo que EL CLIENTE será una sola persona física o moral.

MEXPAGO validará y verificará la autenticidad de los documentos obtenidos de manera electrónica proporcionados por EL CLIENTE.

Al celebrar este Contrato se asignarán a EL CLIENTE el número de LA CUENTA MEXPAGO y una CLABE, que deberá utilizar según sea el caso para realizar operaciones por medio de la PLATAFORMA, con LA TARJETA MEXPAGO y otros medios de disposición y poder de cualquier otra forma los servicios de MEXPAGO a que se refiere este Contrato.

Por tanto, para EL MONEDERO MEXPAGO estará asociado a LA CUENTA MEXPAGO que corresponda a EL CLIENTE, así como a la información por medio de la cual EL CLIENTE pueda realizar operaciones, como su número teléfono celular y/o los datos de LA TARJETA MEXPAGO que en su caso se le asigne.

Para la apertura de EL MONEDERO MEXPAGO no se requerirá que EL CLIENTE deposite cantidad alguna, bastando que cumpla con todos los requisitos documentales y de información que le sean solicitados por MEXPAGO.

TERCERA. TIPOS DE CUENTA Y LÍMITES EN DEPÓSITOS Y DISPOSICIONES DE EFECTIVO.- MEXPAGO ofrece a EL CLIENTE distintos tipos de cuentas de EL MONEDERO MEXPAGO clasificadas por niveles conforme a los requisitos de su apertura, expediente de identificación (en su caso) y límites monetarios que deben tener, las cuales se clasifican por niveles y son los siguientes:

- **Cuenta Nivel 1:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 750 (setecientos cincuenta) UDIS. En ningún momento, el saldo de las propias cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 1,000 (un mil) UDIS. Para la apertura de este tipo de cuenta, MEXPAGO deberá recabar información para poder identificar a EL CLIENTE. La contratación de la Cuenta Nivel 1, se realiza de forma remota, para lo cual, EL CLIENTE deberá proporcionar a MEXPAGO información suficiente, a efecto de que MEXPAGO pueda corroborar los datos proporcionados por EL CLIENTE. En caso de que MEXPAGO no pueda validar la información proporcionada por EL CLIENTE, MEXPAGO podrá rechazar la apertura de la cuenta hasta en tanto EL CLIENTE no proporcione elementos para poder validar los datos de su expediente.
- **Cuenta Nivel 2:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIS. Para la apertura de esta cuenta, MEXPAGO deberá recabar documentación para poder identificar a EL CLIENTE. La contratación de la Cuenta Nivel 2 se realiza de forma remota, para lo cual, EL CLIENTE deberá proporcionar a MEXPAGO información suficiente, a efecto de que MEXPAGO pueda corroborar los datos proporcionados por EL CLIENTE; en caso de que MEXPAGO no pueda validar la información proporcionada por EL CLIENTE, MEXPAGO podrá rechazar la apertura de la Cuenta Nivel 2 o realizar la apertura como la Cuenta Nivel 1 (sujeto a la validación de requisitos correspondiente) hasta en tanto EL CLIENTE no proporcione elementos para poder validar los datos de su expediente.
- **Cuenta Nivel 3:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional que MEXPAGO fije al momento de la contratación con base en la normatividad aplicable y sus políticas internas de identificación y conocimiento de EL CLIENTE. Para la apertura de esta cuenta, MEXPAGO deberá recabar documentación para poder identificar plenamente a EL CLIENTE. La contratación de la Cuenta Nivel 3 se realiza de forma no presencial, para tales efectos, EL CLIENTE deberá proporcionar a MEXPAGO información suficiente para la integración de su expediente de identificación, misma que será corroborada por MEXPAGO. En caso de que MEXPAGO no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por EL CLIENTE, MEXPAGO podrá rechazar la apertura de la cuenta.

Los límites de las cuentas, datos del expediente o condiciones de las cuentas de nivel están sujetos a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes, por lo que cualquier cambio será notificado por MEXPAGO a EL CLIENTE a la dirección de correo electrónico de éste y a través de la página de Internet www.mexpago.com

El tipo de nivel de cuenta, así como sus límites, dependerán de la transaccionalidad de EL CLIENTE. En caso de cambio de nivel para el cual MEXPAGO requiera obtener información adicional de EL CLIENTE para su expediente de identificación y cumplir con la normatividad aplicable, EL CLIENTE deberá proporcionar tal información para poder seguir haciendo uso de EL MONEDERO MEXPAGO.

Los depósitos a EL MONEDERO MEXPAGO en efectivo no deberán rebasar el equivalente en moneda nacional a 10,000 (diez mil) UDIS mensuales. Las disposiciones de efectivo del MONEDERO MEXPAGO, no podrán exceder el equivalente en moneda nacional a 1,500 (un mil quinientas) UDIS diarias.

CUARTA. MONTOS MÍNIMOS.- No obstante lo previsto en el párrafo anterior, no se requerirá un monto mínimo de apertura de EL MONEDERO MEXPAGO ni mantener un saldo promedio mensual mínimo.

QUINTA. SERVICIOS RELACIONADOS CON EL MONEDERO MEXPAGO.- EL CLIENTE podrá con su número de cliente acceder a los siguientes servicios que ofrece MEXPAGO como parte de EL MONEDERO MEXPAGO, todos para operaciones en Pesos, Moneda Nacional:

1. Retiros de efectivo en ventanilla de corresponsal afiliado a MEXPAGO con cargo al saldo disponible en EL MONEDERO MEXPAGO.
2. Mediante la solicitud correspondiente, y sujeto al cumplimiento de los requisitos correspondientes, al otorgamiento de LA TARJETA MEXPAGO, así como su reposición o renovación.

3. Depósitos a EL MONEDERO MEXPAGO en ventanilla de sucursal bancaria o en corresponsales afiliados o por cualquier medio que se encuentre disponible.
4. Transferencias entre EL MONEDERO MEXPAGO y las diversas cuentas establecidas en MEXPAGO y viceversa en las que EL CLIENTE aparezca como titular, así como transferencias a terceros, sea a sus cuentas en otras instituciones financieras o en MEXPAGO.
MEXPAGO permite realizar un retiro al día en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a través de transferencia en moneda nacional, sin costo alguno, sin cobro de comisiones o algún otro accesorio.
5. Consultas ilimitadas de saldos, movimientos e información financiera a través de la PLATAFORMA y cajeros automáticos.
6. Retiros de efectivo, mediante el uso de CAJEROS AUTOMÁTICOS o comercios afiliados autorizados con cargo a su saldo disponible.
7. Pagos de bienes y servicios en comercios afiliados con LA TARJETA MEXPAGO, con cargo al saldo disponible de EL MONEDERO MEXPAGO.
8. Pagos de bienes y servicios por algún otro medio que MEXPAGO a través de la tecnología pudiera hacer disponible a EL CLIENTE con cargo a EL MONEDERO MEXPAGO.
9. Pagos de bienes y servicios a terceros con cargo a EL MONEDERO MEXPAGO, a través del servicio de domiciliación de pagos.
10. Apertura y mantenimiento de EL MONEDERO MEXPAGO.
11. Cancelación o cierre de EL MONEDERO MEXPAGO.

SEXTA. REALIZACIÓN DE OPERACIONES.- Las operaciones con EL MONEDERO MEXPAGO podrán realizarse a través de los medios disponibles por MEXPAGO, tales como LA TARJETA MEXPAGO, CAJEROS AUTOMÁTICOS, comercios afiliados autorizados o de otros equipos y sistemas automatizados que MEXPAGO haya habilitado para tal efecto, incluyendo aplicaciones móviles con las funciones que estas tengan para el uso de EL MONEDERO MEXPAGO.

Los depósitos o retiros en comercios afiliados se podrán comprobar con el duplicado de la nota de entrega o depósitos en los formatos que MEXPAGO le proporcione a EL CLIENTE, los cuales deberán contener la impresión de la información pertinente a la operación. Otras operaciones se acreditarán con los comprobantes que expida MEXPAGO.

Las operaciones realizadas en la PLATAFORMA y cualesquiera medios electrónicos habilitados por MEXPAGO para uso de EL CLIENTE, serán el instrumento principal para la realización de las mismas, así como para la consulta de los movimientos realizados por EL CLIENTE.

Los retiros a través de CAJEROS AUTOMÁTICOS o comercios afiliados autorizados se podrán comprobar con los asientos contables, los estados de cuenta y con las fichas y documentos que MEXPAGO genere por tal motivo, siendo estos principalmente en formato electrónico.

SÉPTIMA. MEDIOS DE ACCESO.- EL CLIENTE podrá acceder a la aplicación móvil de MEXPAGO que corresponda (MEXPAGO PAY PARA y MEXPAGO) para administrar, redimir y transmitir los fondos de EL MONEDERO MEXPAGO. Asimismo, EL CLIENTE podrá, con LA TARJETA MEXPAGO llevar a cabo las operaciones a que se refiere la Cláusula Vigésima Séptima de este Contrato.

Tales medios de acceso permitirán a EL CLIENTE acceder a su saldo disponible en EL MONEDERO MEXPAGO, por lo que los pagos, depósitos o retiros que se efectúen utilizando dichos medios serán cubiertos totalmente con cargo o abono a dicho saldo disponible de, el mismo día en que sean realizados.

OCTAVA. AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES MEDIANTE NIP Y OTROS FACTORES DE AUTENTICACIÓN.- Con LA TARJETA MEXPAGO y en aquellos otros casos que MEXPAGO determine, EL CLIENTE podrá, mediante su NIP, o bien, mediante otros factores de autenticación, como contraseñas o claves generadas por EL CLIENTE o información que derive de las características físicas de EL CLIENTE, tales como huellas dactilares, huellas de voz, geometría de la mano, patrones en iris o retina, entre otros, los cuales son obtenidos por dispositivos biométricos ("BIOMÉTRICOS"), efectuar las siguientes operaciones:

- a) Retiros de efectivo.
- b) Operaciones de pago en terminales punto de venta de la red de medios de pago con LA TARJETA MEXPAGO.
- c) Transferencias a terceros (transferencias entre cuentas MEXPAGO)
- d) Transferencias a terceros en otras instituciones financieras.
- e) Pago de algunos de los servicios disponibles en la aplicación móvil dispuesta para ello por MEXPAGO

Las operaciones descritas en los incisos c), d) y e), son operaciones realizadas en los medios electrónicos que MEXPAGO ha dispuesto para efectuarlas y que pueden realizarse por medio de la PLATAFORMA.

Previo al uso de BIOMÉTRICOS y, conforme a los procedimientos que MEXPAGO determine, EL CLIENTE debe:

- Otorgar a MEXPAGO su consentimiento expreso y por escrito del tratamiento de información sensible o BIOMÉTRICOS, en caso de que los mismos sean efectivamente recolectados.
- Tener registrados los BIOMÉTRICOS en los sistemas de MEXPAGO, en caso de que MEXPAGO implemente el uso de los mismos.

Los BIOMÉTRICOS, podrán ser utilizados por EL CLIENTE para realizar y autorizar operaciones a través los medios electrónicos previstos en este Contrato, siempre que MEXPAGO en caso necesario obtenga las autorizaciones correspondientes y habilite su uso, para lo cual, dará aviso a EL CLIENTE mediante correo electrónico a la dirección registrada por este último. Para este caso, los BIOMÉTRICOS tienen el mismo valor probatorio y producen los mismos efectos legales que si EL CLIENTE usara su firma autógrafa.

EL CLIENTE, para todos los efectos legales a que haya lugar, reconoce y acepta el carácter personal e intransferible del NIP y cualquier otro factor de autenticación, así como su confidencialidad, por lo que son de su exclusiva responsabilidad.

En caso de que EL CLIENTE tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su NIP o cualquier otro factor de autenticación, deberá de notificarlo inmediatamente a MEXPAGO por medio de la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO para su bloqueo y la generación de un nuevo NIP u otro factor de autenticación para EL CLIENTE.

NOVENA. VINCULACIÓN DE LAS OPERACIONES.- Las operaciones e instrucciones que se realicen con el uso del NIP u otros factores de autenticación serán atribuibles a EL CLIENTE y expresarán el consentimiento otorgado por éste, haciendo absolutamente válidos tales actos, por lo que no podrán ser desconocidos, rechazados o revocados por EL CLIENTE. Por tanto, EL CLIENTE libera a MEXPAGO en la forma más amplia que en derecho proceda por cualquier responsabilidad derivada de la utilización de tales factores de autenticación.

Cada una de las operaciones a que hace referencia este Contrato se regirá siempre y sin excepción alguna por los términos y condiciones particulares que le sean aplicables.

MEXPAGO no será en ningún caso responsable por el incumplimiento de las instrucciones dadas por EL CLIENTE, cuando dicho incumplimiento se deba a un evento de caso fortuito o fuerza mayor, fallas en el funcionamiento de sistemas de cómputo, interrupciones en los sistemas de comunicación o en el suministro de energía eléctrica, o por desperfectos ocasionales en los CAJEROS AUTOMÁTICOS u otros equipos y sistemas automatizados, fuera del control de MEXPAGO.

DÉCIMA. COMISIONES.- Las comisiones aplicables a las operaciones o transacciones relacionadas al EL MONEDERO MEXPAGO son las descritas en la tabla de Comisiones que se adjunta a este Contrato como ANEXO D, formando parte integrante del mismo.

MEXPAGO se reserva el derecho de modificar o incorporar cuotas o comisiones, informado de ello a EL CLIENTE con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación mediante su publicación en la página de internet www.mexpago.com y adicionalmente por cualquiera de los siguientes medios: (i) medios electrónicos como correo electrónico, (ii) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de MEXPAGO, o bien (iii) en los estados de cuenta que MEXPAGO remita a EL CLIENTE.

En caso de que EL CLIENTE solicite la terminación de este Contrato, deberá pagar a MEXPAGO los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha de dicha solicitud, pero MEXPAGO no cobrará cantidad adicional bajo cualquier concepto.

MEXPAGO pone a disposición del CLIENTE los Costos y Comisiones vigentes en la PLATAFORMA.

DÉCIMA PRIMERA. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.- EL CLIENTE reconoce que la PLATAFORMA permite la designación de beneficiarios y que estos deberán ser registrados directamente por EL CLIENTE, indicando sus datos de identificación y localización, a través de los medios que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto, en el entendido de que LA CUENTA

MEXPAGO, al ser una cuenta de fondos de pago electrónico voluntario y con disponibilidad de uso en cualquier momento por EL CLIENTE, está sujeta a variaciones de saldo. Será responsabilidad total de EL CLIENTE la actualización de los sistemas de MEXPAGO en los campos de beneficiarios de su sistema por cualquier cambio de beneficiarios que pueda haber.

DÉCIMA SEGUNDA. AUSENCIA DE BENEFICIARIOS.- En caso de fallecimiento de EL CLIENTE sin que se hubieren designado beneficiarios o del fallecimiento o ausencia de tales beneficiarios, MEXPAGO procederá a entregar los recursos de LA CUENTA MEXPAGO a la sucesión legítima o testamentaria de EL CLIENTE, por conducto de su albacea o a los adjudicatarios.

CAPÍTULO III DEPÓSITO DE DINERO A LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

DÉCIMA TERCERA. DEPÓSITO DE RECURSOS.- EL CLIENTE podrá efectuar depósitos o retiros de EL MONEDERO MEXPAGO en cualquier tiempo, durante la vigencia de este Contrato.

Los recursos que reciba MEXPAGO 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 en EL MONEDERO MEXPAGO.

Los límites de depósito mensual que se podrán manejar en EL MONEDERO MEXPAGO serán de acuerdo con el Nivel de Cuenta de EL MONEDERO MEXPAGO establecido en la Cláusula Tercera de este Contrato. MEXPAGO podrá modificar estos límites en cualquier momento y de acuerdo con las disposiciones que estén vigentes para tal efecto.

MEXPAGO reembolsará a EL CLIENTE, cuando este así lo solicite, la cantidad en Pesos moneda nacional equivalente a los fondos de pago electrónico de que EL CLIENTE disponga en los registros respectivos de EL MONEDERO MEXPAGO, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución, incluido algún CONTRACARGO o una reclamación relacionada con LA CUENTA MEXPAGO.

MEXPAGO notificará al Cliente sobre las órdenes de abono mediante correo electrónico, dicha notificación será entregada al momento de la ejecución de la orden.

DÉCIMA CUARTA. TIPO DE MONEDA.- Los depósitos para abono a EL MONEDERO MEXPAGO deberán ser en Pesos moneda nacional, misma moneda en la que MEXPAGO realizará las operaciones a que se refiere este Contrato.

DÉCIMA QUINTA. DISPOSICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.- Los depósitos recibidos en efectivo que se realicen por medio de la PLATAFORMA o por ventanilla bancaria, se contabilizarán y acreditarán a más tardar al día hábil siguiente en EL MONEDERO MEXPAGO de EL CLIENTE cuando el depósito haya sido efectuado antes de las 5 (cinco) P.M., siempre y cuando este haya sido realizado en la forma estipulada y permita la identificación plena de tales recursos en beneficio de EL CLIENTE. En caso contrario, el depósito se verá reflejado a más tardar el segundo día hábil siguiente o hasta que el titular de la cuenta acredite la titularidad de este a partir de los comprobantes respectivos.

Los depósitos efectuados en documentos se entenderán siempre recibidos bajo la condición "salvo buen cobro", por lo que EL CLIENTE podrá disponer de su importe hasta que hubieren sido cobrados por MEXPAGO y ésta haya hecho el abono a EL MONEDERO MEXPAGO.

Los depósitos, retiros o traspasos a través de medios electrónicos se podrán comprobar, según corresponda al medio empleado para hacer el depósito, retiro o traspaso con: (i) la transmisión de las claves de acceso al sistema electrónico y su registro en el mismo de la clave de usuario y contraseñas que MEXPAGO tiene establecidos o que llegare a establecer para operaciones vía electrónica por Internet, o (ii) con el número de servicio, y adicionalmente, con los asientos contables, los estados de cuenta y con las fichas y documentos que MEXPAGO genere con tales movimientos.

DÉCIMA SEXTA. RETIRO DE RECURSOS.- EL CLIENTE podrá disponer de parte o la totalidad de los recursos que con que cuente en EL MONEDERO MEXPAGO, los cuales serán pagaderos a través de los diferentes medios que MEXPAGO haya dispuesto y en las opciones disponibles para tal efecto, tales como LA TARJETA MEXPAGO y transferencias electrónicas por medio de la PLATAFORMA, previa autenticación de EL CLIENTE.

DÉCIMA SÉPTIMA. SALDO DISPONIBLE Y SALDO TOTAL- Se considerará como saldo disponible en EL MONEDERO MEXPAGO, las entregas de recursos que se realicen en depósito a LA CUENTA MEXPAGO, en efectivo o por medios electrónicos, menos las disposiciones efectuadas en la misma y las cantidades que se encuentren en tránsito o con estatus de pendientes según los registros de LA CUENTA MEXPAGO, a cargo de EL CLIENTE.

Se considera saldo total de EL MONEDERO MEXPAGO a las entregas de recursos que EL CLIENTE realice en EL MONEDERO MEXPAGO, como depósitos, incluidas las cantidades que por instrucción de EL CLIENTE haya determinado para el pago de conceptos mencionados en este Contrato, menos las disposiciones y/o compras que hubiere realizado EL CLIENTE, las cantidades que se encuentren en tránsito o pendientes de confirmar según los registros de LA CUENTA MEXPAGO y las cuotas, comisiones, gastos y honorarios pactados en este Contrato, a cargo de EL CLIENTE.

EL CLIENTE se obliga a que la suma de los retiros, pagos, o cualesquiera otras operaciones que realice, al amparo de EL MONEDERO MEXPAGO, no excederá al importe del saldo disponible que mantenga en ésta al momento de efectuarlos, independientemente de que tenga el propósito de liquidarlos posteriormente.

DÉCIMA OCTAVA. SOBREGIROS.- Cuando EL CLIENTE cuente con un saldo insuficiente en EL MONEDERO MEXPAGO, MEXPAGO podrá otorgar a su entera discreción, cuando EL CLIENTE muestre un perfil transaccional que lo permita y sea cumplido, un préstamo por sobregiro derivado de los cargos de transferencias de fondos de pago electrónico a otras cuentas de fondos de pago electrónico, dicho monto no superará lo equivalente a quince UDIS.

El otorgamiento del préstamo por sobregiro estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

I. No se concederán por MEXPAGO con cargo a los fondos recibidos o mantenidos por cuenta de sus clientes;

II. MEXPAGO no cobrará a EL CLIENTE intereses, demás accesorios o comisiones;

III. El saldo del préstamo correspondiente al monto adeudado por EL CLIENTE lo cobrará MEXPAGO debitando LA CUENTA MEXPAGO en el momento en que la misma reciba recursos hasta por el monto equivalente al que cubra dicho saldo, y

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

DÉCIMA NOVENA. CONTRACARGOS.- Tratándose de operaciones no reconocidas por usuarios del sistema financiero, MEXPAGO podrá efectuar CONTRACARGOS para hacer frente a las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. Los CONTRACARGOS serán contra el saldo disponible en LA CUENTA MEXPAGO.

VIGÉSIMA. RENDIMIENTOS O BENEFICIOS.- Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos. Por tanto, las cantidades de dinero que sean depositadas por EL CLIENTE en EL MONEDERO MEXPAGO, no generarán intereses a favor, por lo que MEXPAGO no está obligado a pagar cantidad alguna por tal concepto o cualquier otro análogo, como rendimientos o beneficios.

VIGÉSIMA PRIMERA. FECHA DE CORTE.- La fecha de corte coincidirá en todos los casos con el día último de mes y se reportará por mes calendario como se hace en los sistemas de MEXPAGO.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONSULTA DE SALDO.- EL CLIENTE podrá consultar el saldo de EL MONEDERO MEXPAGO en la PLATAFORMA y, en su caso, en cualesquiera otros medios que MEXPAGO disponga para tal efecto. Además, el saldo de EL MONEDERO MEXPAGO podrá ser consultado en los CAJEROS AUTOMÁTICOS para lo cual aplicarán las comisiones que el banco propietario o administrador de cada cajero así disponga. En caso de que ninguno de estos medios esté disponible, el saldo también podrá ser consultado por teléfono en la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO.

VIGÉSIMA TERCERA. GARANTÍA SOBRE RECURSOS DE EL MONEDERO MEXPAGO.- El Gobierno Federal y las entidades de la administración pública paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de EL CLIENTE que sean utilizados en las operaciones que celebre con MEXPAGO o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por MEXPAGO o por algún cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

CAPÍTULO IV LA TARJETA MEXPAGO Y OTROS MEDIOS DE DISPOSICIÓN

VIGÉSIMA CUARTA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN DE EL MONEDERO MEXPAGO.- EL CLIENTE podrá acceder a y disponer de los recursos con que cuente en EL MONEDERO MEXPAGO, por medio de LA TARJETA MEXPAGO y cualesquiera otros medios de disposición que habilite MEXPAGO.

VIGÉSIMA QUINTA. OBTENCIÓN DE LA TARJETA MEXPAGO.- Para poder contar con LA TARJETA MEXPAGO, se requerirá de la solicitud EL CLIENTE, a través de los medios que MEXPAGO disponga para tales efectos.

La expedición de LA TARJETA MEXPAGO en favor de EL CLIENTE estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos por MEXPAGO conforme a la normatividad aplicable.

MEXPAGO entregará LA TARJETA MEXPAGO a EL CLIENTE o a la persona que se identifique y se encuentre en el domicilio señalado en la solicitud o bien en las oficinas de MEXPAGO.

LA TARJETA MEXPAGO tendrá la vigencia que en ella se estipule.

EL CLIENTE reconoce y acepta que LA TARJETA MEXPAGO expedida es para su uso exclusivo, por lo que el cuidado de la misma y su uso son de su exclusiva responsabilidad.

MEXPAGO se reserva el derecho de requerir la devolución de LA TARJETA MEXPAGO en cualquier momento, o bien retenerla, ya sea directamente o por medio de los CAJEROS AUTOMÁTICOS o establecimientos afiliados.

VIGÉSIMA SEXTA. ACTIVACIÓN DE LA TARJETA MEXPAGO.- LA TARJETA MEXPAGO se entregará desactivada y en sobre cerrado a EL CLIENTE. Su activación deberá efectuarla EL CLIENTE por sí mismo en la PLATAFORMA siguiendo las instrucciones de MEXPAGO o bien en CAJEROS AUTOMÁTICOS.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. OPERACIONES CON LA TARJETA MEXPAGO.- Con LA TARJETA MEXPAGO y mediante el NIP, EL CLIENTE podrá llevar a cabo las siguientes operaciones:

1. Las siguientes operaciones en CAJEROS AUTOMÁTICOS, sujetas a la habilitación correspondiente:

- a) Disposiciones en efectivo con LA TARJETA MEXPAGO y retiros con cargo al saldo disponible de EL MONEDERO MEXPAGO;
- b) Pagos de servicios;
- c) Impresión de últimos movimientos;
- d) Consulta de saldos de las cuentas registradas en el servicio;
- e) Cambio de NIP;
- f) Consulta de estado de cuenta;
- g) Pagos por ventas genéricas, entendiéndose por éstas la compra de bienes o servicios a terceras personas, cuya prestación es independiente de la actividad bancaria;
- h) Envío de cualquier información que MEXPAGO le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación con los productos y servicios que EL CLIENTE tenga contratados.
- i) Cualquier otra operación que MEXPAGO llegare a autorizar en el futuro, ya sea en territorio nacional incluyendo retiros sin tarjeta directos de medios electrónicos que MEXPAGO disponga para tal fin.

2. Compras en comercios afiliados con cargo al saldo disponible en EL MONEDERO MEXPAGO, para la adquisición de bienes y servicios.

3. Pagos de bienes y servicios en comercios afiliados con LA TARJETA MEXPAGO, con cargo al saldo disponible de EL MONEDERO MEXPAGO.

Para poder efectuar operaciones en CAJEROS AUTOMÁTICOS, EL CLIENTE deberá utilizar su NIP y/o cualquier otro factor de autenticación que se requiera. EL CLIENTE en la primera operación que realice en CAJEROS AUTOMÁTICOS verificará el buen funcionamiento del NIP y de LA TARJETA MEXPAGO y desde ese momento podrá realizar el cambio de NIP. Las operaciones en CAJEROS AUTOMÁTICOS podrán estar sujetas a cargos y comisiones ajenos a MEXPAGO, que serán cubiertos por EL CLIENTE con cargo EL MONEDERO MEXPAGO.

Los pagos, depósitos, retiros, transferencias, y otras operaciones, que se efectúen utilizando LA TARJETA MEXPAGO, serán cubiertos totalmente con cargo o abono al saldo disponible en EL MONEDERO MEXPAGO el día en que sean realizados por MEXPAGO, o bien serán cubiertos con cargo o mediante abono a otras cuentas, previas instrucciones de EL CLIENTE a través de los instrumentos que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOCUMENTACIÓN DE OPERACIONES.- Las sumas de que EL CLIENTE disponga mediante LA TARJETA MEXPAGO con cargo a EL MONEDERO MEXPAGO dentro del territorio de la República Mexicana, serán documentadas invariablemente en moneda nacional. EL CLIENTE, por ningún motivo, suscribirá documentos expresados en moneda extranjera cuando documente disposiciones y consumos efectuados dentro del territorio nacional.

VIGÉSIMA NOVENA. ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS.- EL CLIENTE documentará las disposiciones que haga mediante la adquisición de bienes y servicios, suscribiendo recibos de operaciones o transacciones electrónicas, notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento que, para tal efecto, sean emitidos por los establecimientos, o en su caso, con firma autógrafa en los recibos de terminales punto de venta de los establecimientos.

TRIGÉSIMA. CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y OBJECCIÓN DE CARGOS RECURRENTES. EL CLIENTE podrá autorizar a MEXPAGO en el formato correspondiente de MEXPAGO de contratación del servicio para que realice por cuenta y a cargo de EL CLIENTE los pagos correspondientes de los bienes o servicios bajo el servicio de cargos recurrentes que en su oportunidad le especifique, con cargo a LA TARJETA MEXPAGO.

En caso de que EL CLIENTE haya contratado el servicio de cargos recurrentes, EL CLIENTE podrá dar por cancelado dicho servicio en cualquier momento, por escrito, en las oficinas de MEXPAGO, mediante la PLATAFORMA, así como por otros medios que, en su caso, se habiliten durante el horario de atención al público, utilizando el formato que establece la normatividad vigente. Dicho servicio se cancelará a más tardar el tercer día hábil siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de la solicitud, por lo que MEXPAGO no podrá procesar más solicitudes de pagos que le sean solicitadas con posterioridad a la cancelación efectiva del servicio de cargos recurrentes.

Para lo relativo servicio de cargos recurrentes MEXPAGO pondrá a disposición de EL CLIENTE, en sus oficinas, así como en sus medios electrónicos los formatos de las solicitudes para: (i) la contratación del servicio, (ii) su cancelación, o (iii) para realizar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio, de acuerdo con lo que establece la normatividad vigente.

TRIGÉSIMA PRIMERA. NOTIFICACIONES DE OPERACIONES CON LA TARJETA MEXPAGO.- MEXPAGO notificará a EL CLIENTE mediante un mensaje de texto (SMS) a su número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico o por cualquier otra tecnología que MEXPAGO determine para tal efecto, que EL CLIENTE haya proporcionado a MEXPAGO, información relativa a LA TARJETA MEXPAGO, como consumos y operaciones que se realicen por el uso de LA TARJETA MEXPAGO en apego a la normatividad aplicable, sin que sea responsabilidad de MEXPAGO la falta de entrega de cualquier mensaje o la entrega de forma extemporánea por el proveedor de servicios de telefonía celular o de internet.

EL CLIENTE autoriza a MEXPAGO para que le envíe dicha clase de mensajes de texto por conducto del proveedor de servicios de telefonía celular o de internet que corresponda.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. NO ACEPTACIÓN DE LA TARJETA DE MEXPAGO Y LÍMITES.- MEXPAGO no asumirá responsabilidad alguna en caso de que cualquier institución de crédito o establecimiento no acepte LA TARJETA MEXPAGO como medio de disposición de dinero en efectivo o como medio de pago de los bienes o servicios adquiridos por EL CLIENTE o prestados a éste, ni en caso de que no pueda utilizarse por desperfecto o suspensión del servicio en CAJEROS AUTOMÁTICOS u otros equipos automatizados o por cualquier causa por la que EL CLIENTE no pueda efectuar disposiciones por causas no atribuibles a MEXPAGO, así como en el caso de límites establecidos conforme a la normatividad aplicable, por la autoridad o por terceros para efectuar determinadas operaciones.

TRIGÉSIMA TERCERA. ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA MEXPAGO.- En caso de robo o extravío de LA TARJETA MEXPAGO, EL CLIENTE deberá adoptar todas las medidas necesarias a fin de evitar el uso cualquier tercero no autorizado.

EL CLIENTE tiene la obligación de dar aviso oportuno a MEXPAGO, en caso de robo o extravío de LA TARJETA MEXPAGO, así como si ésta se encuentra dañada por cualquiera de los siguientes medios:

- I. En oficinas las oficinas de MEXPAGO por escrito.
- II. La LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO.

III. Mediante algún otro canal que habilite MEXPAGO para tal efecto.

En cualquiera de los casos anteriores, MEXPAGO podrá bloquear LA TARJETA MEXPAGO.

EL CLIENTE no será responsable de los cargos a EL MONEDERO MEXPAGO que se efectúen con motivo de la utilización de la TARJETA MEXPAGO a partir de la presentación del aviso. MEXPAGO, podrá exigir el pago de los cargos a EL MONEDERO MEXPAGO que hayan sido autorizados previamente por EL CLIENTE.

MEXPAGO igualmente atenderá por los mismos medios las reclamaciones por cargos no reconocidos de EL CLIENTE, que correspondan a Operaciones que se hayan realizado durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso y que no se haya autenticado y en caso de que los mismos no sean atribuidos a EL CLIENTE, MEXPAGO asumirá el riesgo de la operación.

Asimismo, en caso de defunción de EL CLIENTE, cesa la responsabilidad al momento en que tal circunstancia sea notificada por la persona que acredite tener derecho sobre los recursos de EL MONEDERO MEXPAGO, y en cuyo caso deberá exhibir la documentación en la que conste la defunción de EL CLIENTE.

CAPÍTULO V MEDIOS ELECTRÓNICOS

TRIGÉSIMA CUARTA. SERVICIOS Y CONTRATACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.- Al celebrar este Contrato, EL CLIENTE tendrá acceso a la PLATAFORMA y a los medios digitales que MEXPAGO haya dispuesto para administrar su cuenta, así como para disfrutar de los diferentes servicios que son ofrecidos a través de estos para uso de EL CLIENTE y realizar las operaciones allí previstas. Asimismo, EL CLIENTE podrá utilizar tanto el identificador de usuario (correo electrónico o número celular registrado) como cualquier otro medio que MEXPAGO haga disponible para tal efecto.

MEXPAGO registrará a EL CLIENTE para que éste pueda utilizar los medios electrónicos, con objeto de que EL CLIENTE pueda ingresar a la contratación de servicios o celebración de operaciones después de autenticarle por medio de diversos elementos, como son, el número de celular, correo electrónico y/o LA TARJETA MEXPAGO, así como su NIP y en determinados casos BIOMÉTRICOS.

Para efectuar operaciones en la PLATAFORMA, EL CLIENTE deberá contar con su clave de usuario y contraseña.

EL CLIENTE a efecto de bloquear el acceso a la clave o contraseña, dañada(s), robada(s) o extraviada(s) deberá tramitar cualquiera de los siguientes procedimientos, según sea el caso:

- a) La clave de usuario o contraseña extraviada deberá renovarse a través de los medios electrónicos que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto.
- b) En los casos en que tenga la sospecha que su clave o contraseña ha sido robada o un tercero ha tenido acceso a la misma EL CLIENTE deberá dar aviso de inmediato a MEXPAGO a través de los medios electrónicos dispuestos para tal efecto además de renovar sus claves o contraseñas en los sistemas electrónicos que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto.

TRIGÉSIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD DEL USO DE LOS MEDIOS DE ACCESO.- En lo relativo al uso de la PLATAFORMA y CAJEROS AUTOMÁTICOS, EL CLIENTE reconoce y acepta que es de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido que llegara a hacerse de cualquier medio de acceso, medio de disposición o factor de autenticación, incluyendo el NIP.

MEXPAGO, además de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera y de las disposiciones que de ella emanan, tomará todas las medidas para evitar que se difunda información falsa o engañosa a través de MEXPAGO y difundirá en la medida de lo posible, la información que permita a EL CLIENTE identificar los riesgos de las operaciones que celebre con o a través de MEXPAGO, conforme a lo previsto en dicha Ley.

TRIGÉSIMA SEXTA. OPERACIONES EN TERMINAL PUNTO DE VENTA.- EL CLIENTE podrá utilizar EL MONEDERO MEXPAGO directamente en comercios afiliados a MEXPAGO, dentro de las aplicaciones móviles o mediante pagos utilizando códigos QR en comercios con los que MEXPAGO tenga convenios y LA TARJETA MEXPAGO, en cualquier terminal punto de venta, incluidas las terminales MEXPAGO y Terminales Punto de Venta de los establecimientos afiliados a otros bancos exclusivamente en territorio nacional, pudiendo realizar cualquiera de las siguientes operaciones:

1. Disposiciones en efectivo con LA TARJETA MEXPAGO y retiros con cargo al saldo disponible de EL MONEDERO MEXAGO;
2. Pago de bienes y servicios; y
3. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar en territorio nacional.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. TÉRMINOS Y CONDICIONES.- Cada tipo operación por medios electrónicos se regirá por los términos y condiciones particulares que se prevean en este Contrato y, en general por los términos y condiciones previstos en este Capítulo.

Por tanto, lo establecido en este Capítulo será aplicable a la relación entre EL CLIENTE Y MEXPAGO derivada de los servicios de la PLATAFORMA, CAJEROS AUTOMÁTICOS, terminal punto de venta, alertas y otros mencionados en este capítulo (en adelante, "LOS SERVICIOS ELECTRONICOS"), conforme a lo siguiente:

- a) Las operaciones de retiro que EL CLIENTE realice de EL MONEDERO MEXPAGO con la finalidad de hacer traspasos a otras cuentas, serán plenamente válidas. La validación de las operaciones será llevada a cabo por LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, que generarán un número de folio en la realización de cada operación.
- b) Las operaciones de retiro sólo podrán realizarse si EL CLIENTE tiene saldo suficiente en EL MONEDERO MEXPAGO en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- c) Tratándose de consulta de saldos, la información que MEXPAGO proporcione a EL CLIENTE, corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- d) La información e instrucciones que EL CLIENTE transmita o comunique a MEXPAGO al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por los sistemas de MEXPAGO, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de esta, su naturaleza, así como las características y alcance de tales instrucciones.
- e) MEXPAGO podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, los días y el horario de operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.

TRIGÉSIMA OCTAVA. NOTIFICACIÓN.- Las operaciones que impliquen la transferencia de recursos de dinero a cuentas de terceros, como pueden ser las transferencias o pago de bienes o servicios o cualquier servicio que se realice a través de LOS SERVICIOS ELECTRONICOS, serán notificadas por MEXPAGO a EL CLIENTE, en la cuenta de correo electrónico registrada en la PLATAFORMA, a más tardar a los 3 (tres) segundos inmediatos posteriores a la Operación

EL CLIENTE reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos, a través del envío. Con el objeto de proteger la confidencialidad de la información, MEXPAGO recomienda a EL CLIENTE la adopción de medidas de elemental prudencia para prevenir que la información pueda ser conocida por persona no autorizada distinta a su destinatario, como pudiera ser entre otras, la custodia del medio electrónico.

Adicionalmente, MEXPAGO podrá enviar dichas notificaciones al número celular que EL CLIENTE le haya proporcionado a MEXPAGO por cualquier medio, ya sea por medio de mensajes de texto o como avisos en los mismos servicios.

MEXPAGO no estará obligado a realizar la notificación a que se refiere esta Cláusula cuando ocurra un evento de caso fortuito o fuerza mayor, o en caso de que la información de contacto registrados en el expediente digital de EL CLIENTE presenten alguna falla ajena al control de MEXPAGO. En este caso EL CLIENTE, absuelve de cualquier responsabilidad a MEXPAGO por la falta de notificación respectiva. En ningún caso MEXPAGO permitirá la modificación del medio de contacto a través del cajero automático o terminal punto de venta.

TRIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD DEL USO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.- La información e instrucciones que EL CLIENTE transmita o comunique a MEXPAGO mediante LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de esta, su naturaleza, así como las características y alcance de tales instrucciones.

En ningún caso MEXPAGO será responsable de daños y perjuicios, incluyendo, no limitativamente, daños directos, indirectos, inherentes, emergentes o consecuenciales, pérdidas, beneficios no obtenidos (lucro cesante) y cualesquiera gastos que surjan en relación con el uso de LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS o con la imposibilidad de su uso por alguna de LAS PARTES, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la

operación o transmisión, o falla de sistema o línea. No obstante, MEXPAGO notificará a EL CLIENTE mediante correo electrónico, mensaje de texto en forma de "push" a través de la PLATAFORMA o cualquier otro mecanismo, los medios electrónicos disponibles para la continuidad del servicio cuando se presente alguna interrupción en los sistemas de MEXPAGO.

CUADRAGÉSIMA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- MEXPAGO prestará los servicios materia de este Contrato, siempre que le sean solicitados por la PLATAFORMA, en los días y horas que el propio MEXPAGO establezca al efecto. MEXPAGO no estará obligado a prestar LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- b) Cuando EL MONEDERO MEXPAGO no se encuentre dado de alta, asociado a o registrado en LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, o bien se haya cancelado o haya sido dado de baja sido dada de baja en LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.
- c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en EL MONEDERO MEXPAGO no se mantengan fondos disponibles suficientes o bien cuando EL MONEDERO MEXPAGO no tenga saldo a su favor.
- d) Por la verificación de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de MEXPAGO.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.- EL CLIENTE podrá cancelar cualquiera de LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS por los siguientes conductos:

- a) A través de la PLATAFORMA, previa autenticación de EL CLIENTE a partir de sus claves de acceso y contraseñas para acceder al servicio.
- b) Otros servicios electrónicos: A través de otros medios que MEXPAGO llegue a habilitar para tal efecto.

Por su parte, MEXPAGO, sin responsabilidad, podrá inhabilitar a EL CLIENTE el acceso a y uso de los SERVICIOS ELECTRÓNICOS, cuando se tenga información suficiente de que la fuente de los ingresos provenga de alguna actividad ilícita o por dar un uso indebido o no autorizado a cualquiera de los SERVICIOS ELECTRÓNICOS, o bien cuando cuente con elementos suficientes para presumir que las herramientas o medios de acceso a y uso de LA CUENTA MEXPAGO y EL MONEDERO MEXPAGO han sido utilizados en forma indebida.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. FACTORES DE AUTENTICACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA.- LAS PARTES reconocen y aceptan que el NIP, las demás contraseñas de acceso, token de seguridad y/o los BIOMÉTRICOS, son los factores de autenticación de EL CLIENTE para ingresar a los servicios y su identificación en la PLATAFORMA para efectos de poder realizar operaciones, por lo que su uso representará la firma electrónica de EL CLIENTE, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con la firma autógrafa de EL CLIENTE y, en consecuencia teniendo el mismo valor probatorio.

Desde el momento de su recepción o creación, según corresponda, EL CLIENTE será el único responsable del uso, guarda y custodia de cualquier factor de autenticación, por lo que no comprometerá su seguridad.

Las operaciones o transacciones e instrucciones que se realicen por el uso de tales factores de autenticación serán atribuibles a EL CLIENTE y expresarán el consentimiento otorgado por éste, haciendo absolutamente válidos tales actos, por lo que no podrán ser desconocidos, rechazados o revocados por EL CLIENTE. Por tanto, EL CLIENTE libera a MEXPAGO en la forma más amplia que en derecho proceda por cualquier responsabilidad derivada de la utilización de tales factores de autenticación.

No obstante, lo previsto en el párrafo anterior, la responsabilidad de EL CLIENTE por lo que hace a su firma electrónica y sus factores de autenticación cesará cuando EL CLIENTE requiera a MEXPAGO la invalidación y/o el cambio de cualquiera de dichos factores de autenticación o notifique a MEXPAGO la divulgación indebida, robo o extravío de dichos factores de autenticación por la PLATAFORMA, correo electrónico o llamando al centro de atención telefónica y previa identificación de EL CLIENTE.

El bloqueo de factores de autenticación lo efectuará MEXPAGO de forma automática y temporal por 15 (QUINCE) minutos luego de más de tres intentos de acceso sin éxito, y dicho bloqueo no estará sujeto a una temporalidad determinada después de más de 3 (TRES) intentos adicionales, en cuyo caso EL CLIENTE deberá comunicarse a la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO para que pueda efectuarse el desbloqueo, previa identificación de EL CLIENTE.

Adicionalmente, los factores de autenticación quedarán bloqueados cuando así lo instruya a MEXPAGO cualquier autoridad competente y podrán desbloquearse solamente cuando así lo indique tal autoridad.

LAS PARTES reconocen y aceptan que la información e instrucciones que EL CLIENTE transmita o comunique a MEXPAGO a través de mensajes de datos tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

CUADRAGÉSIMA TERCERA. DATOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.- EL CLIENTE deberá proporcionar a MEXPAGO los datos o información necesaria para la integración de su expediente de identificación a través de los medios electrónicos pactados entre LAS PARTES, siempre que MEXPAGO tenga habilitada esa funcionalidad.

CUADRAGÉSIMA CUARTA. IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES.- En los medios establecidos para tal efecto, MEXPAGO hará constar e identificará debidamente las operaciones que EL CLIENTE haya efectuado con EL MONEDERO MEXPAGO, tanto en CAJEROS AUTOMÁTICOS, como en comercios afiliados, debiendo EL CLIENTE en su caso manifestar a MEXPAGO su inconformidad respecto de dichos movimientos de cuenta por correo electrónico, la PLATAFORMA o la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO. Cualesquiera discrepancias se aclararán con los comprobantes de las operaciones. Si no procediera la aclaración, los cargos correspondientes serán por cuenta de EL CLIENTE.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES GENERALES

CUADRAGÉSIMA QUINTA. CLABE.- MEXPAGO asignará a EL CLIENTE una CLABE interbancaria o número de referencia de LA CUENTA MEXPAGO que le corresponde para que se utilice en sustitución de esta, a efecto de que EL CLIENTE, pueda recibir fondos de pago electrónicos.

CUADRAGÉSIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.- MEXPAGO no podrá dar información sobre las actividades, operaciones ni el estado ni el movimiento de las cuentas y los servicios sino a EL CLIENTE, sus representantes legales o a las personas que tengan poder para disponer o intervenir en las operaciones y servicios, salvo en los casos previstos en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. EXCEPCIÓN A LA CONFIDENCIALIDAD.- La información relativa a las actividades, operaciones y servicios que se desprenden de este Contrato podrá ser proporcionada a diversas autoridades competentes, cuando así lo soliciten o de acuerdo con la normatividad aplicable, lo cual reconoce y acepta EL CLIENTE.

En virtud de lo anterior, EL CLIENTE se obliga a proporcionar los datos y documentos necesarios que MEXPAGO le requiera para su correcta identificación, reconociendo que es su responsabilidad notificar a MEXPAGO cualquier modificación en los datos y documentos proporcionados. MEXPAGO podrá rescindir este Contrato en caso de que EL CLIENTE proporcione datos y/o documentos falsos, incompletos o erróneos.

El tratamiento de la información de EL MONEDERO MEXPAGO en los términos de la presente Cláusula no implica transgresión a las obligaciones de reserva o confidencialidad a los que está sujeto MEXPAGO, por lo cual EL CLIENTE libera de responsabilidad a MEXPAGO en caso de compartir la información de EL MONEDERO MEXPAGO de acuerdo con lo anteriormente establecido.

CUADRAGÉSIMA OCTAVA. MODIFICACIONES.- MEXPAGO se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este Contrato, mediante aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación, por medio de avisos en la PLATAFORMA y por correo electrónico a la dirección de EL CLIENTE registrada con MEXPAGO, así como en el RECA que administra la CONDUSEF y podrá adicionalmente dar aviso por cualquiera de los siguientes medios: i) estado de cuenta, ii) otros medios electrónicos, o iii) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de MEXPAGO.

Se entenderá que EL CLIENTE otorga su consentimiento a las modificaciones del Contrato si no da aviso de terminación del mismo antes de que venza el plazo de 30 (treinta) días naturales, o bien si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones. En el caso de que EL CLIENTE adeude alguna cantidad a MEXPAGO y tome la decisión de dar por terminado este Contrato, MEXPAGO procederá a realizar el cobro de aquellas cantidades adeudadas que se hayan generado a la fecha en que EL CLIENTE solicite darlo por terminado.

CUADRAGÉSIMA NOVENA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN.- Este Contrato tendrá una duración indefinida. Sin embargo, MEXPAGO podrá darlo por terminado con previo aviso dado por escrito a EL CLIENTE por correo electrónico a la

dirección de EL CLIENTE registrada con MEXPAGO con 30 (treinta) días naturales de anticipación y podrá solicitar información adicional o actual a la información ya proporcionada por EL CLIENTE.

El incumplimiento de EL CLIENTE a cualesquiera de los términos de este Contrato dará derecho a MEXPAGO a su inmediata terminación independientemente de que pueda exigir el pago de los daños y perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

De la misma manera, EL CLIENTE podrá dar por terminado este Contrato en cualquier momento mediante solicitud enviada a MEXPAGO por medio de la PLATAFORMA. En el caso de que MEXPAGO reciba alguna solicitud de terminación deberá proporcionar a EL CLIENTE por correo electrónico a la dirección de EL CLIENTE registrada con MEXPAGO, un número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que esta se recibió. Dicha información deberá entregarse en el momento en que EL CLIENTE haya presentado la solicitud de terminación, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que haya presentado la solicitud. Además, MEXPAGO, deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad de EL CLIENTE al formular la solicitud de terminación respectiva y enviará un correo a EL CLIENTE con la confirmación de la terminación solicitada. La terminación surtirá efectos al cierre del día hábil bancario en que MEXPAGO reciba de EL CLIENTE la solicitud correspondiente.

En la fecha de presentación de la solicitud de terminación del Contrato, MEXPAGO cancelará LA TARJETA MEXPAGO y cualesquiera otros medios de disposición que en su caso estén vinculados a LA CUENTA MEXPAGO. EL CLIENTE deberá manifestar bajo protesta de decir verdad que LA TARJETA MEXPAGO y cualesquiera otros medios de disposición fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de dicha fecha.

Una vez que EL CLIENTE haya presentado la solicitud, MEXPAGO entregará a EL CLIENTE la información relativa al saldo de EL MONEDERO MEXPAGO y en su caso, entregará el saldo a favor por medio de transferencia electrónica de fondos a una cuenta bancaria a nombre de EL CLIENTE, en la fecha que se dé por terminado este Contrato. Además, MEXPAGO cancelará los medios de disposición vinculados a EL MONEDERO MEXPAGO en la fecha de presentación de la solicitud y EL CLIENTE, no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha.

Una vez realizado el cierre de EL MONEDERO MEXPAGO, MEXPAGO proporcionará a EL CLIENTE un acuse de recibo y una clave de confirmación de cierre de cuenta que estará conformada por el número de la cuenta de EL CLIENTE, además, de la fecha y hora en que se lleva a cabo la terminación, renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales que pudieran subsistir después del momento de la terminación. Dicho acuse de recibo será enviado a EL CLIENTE a través de los medios electrónicos dispuestos para tal fin.

Una vez que se realice la cancelación de EL MONEDERO MEXPAGO, no se podrán hacer cargos adicionales a partir de ese momento, excepto los ya generados con fecha previa, pero no reflejados. De igual manera, MEXPAGO deberá cancelar, sin responsabilidad, el cobro de los servicios de domiciliación en la fecha de solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

En caso de controversias respecto a la fecha de cancelación de EL MONEDERO MEXPAGO, esta será la establecida por EL CLIENTE, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita por la cual MEXPAGO pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción de EL CLIENTE respecto al cierre de EL MONEDERO MEXPAGO, EL CLIENTE deberá producir la evidencia de la solicitud a que se refiere el segundo párrafo de la presente Cláusula.

De igual forma, EL CLIENTE podrá dar por terminado este Contrato en cualquier momento, sin comisión, eliminando su cuenta por los medios disponibles por MEXPAGO para tal efecto. La terminación surtirá efectos desde el momento en que su cuenta haya sido eliminada, siempre y cuando se cubran los adeudos devengados a esa fecha de acuerdo con lo establecido en este Contrato.

Cesa la responsabilidad de EL CLIENTE en el momento de terminación del Contrato.

MEXPAGO adoptará medidas de seguridad necesarias en sus sistemas una vez que se dé por terminado este Contrato o cancele EL MONEDERO MEXPAGO, con el objeto de evitar movimientos en la cuenta y rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de la cuenta y de los medios de disposición, por lo que cualquier cargo que se registre a partir del momento de la citada cancelación, no será imputable a EL CLIENTE. Asimismo, MEXPAGO se abstendrá de cobrar a EL CLIENTE comisión o penalización por la terminación de este Contrato.

En caso de que EL CLIENTE en un periodo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma de este Contrato decida cancelarlo o con posterioridad, MEXPAGO no cobrará comisión o penalización por la cancelación. MEXPAGO se abstendrá de condicionar la terminación del Contrato a la devolución del Contrato que obra en poder de EL CLIENTE.

En el caso de que la cuenta de EL CLIENTE no mantenga saldo positivo ni movimiento durante 12 (doce) meses seguidos, MEXPAGO podrá cancelar la cuenta dando por terminada la relación contractual con EL CLIENTE, circunstancia que le será notificada previamente por escrito a EL CLIENTE a través de la PLATAFORMA de MEXPAGO o cualquier otra vía dispuesta para tal efecto. MEXPAGO también podrá dar por terminado este Contrato en caso de que algún mal uso de la cuenta haya sido detectado, haya solicitado información adicional y esta no haya sido provista por EL CLIENTE y/o en caso de que MEXPAGO reciba un contra cargo o reclamación a alguna operación o transacción ligada a la cuenta de EL CLIENTE y por tanto se concluya la comisión de algún acto ilícito. En este caso, MEXPAGO podrá congelar los recursos para cubrir cualquier reclamo de algún comercio afiliado o propio de MEXPAGO que implique la cuenta de EL CLIENTE en cuestión, debido a que lo anterior mencionado será considerado como una orden de pago en ejecución del cliente.

MEXPAGO, sin responsabilidad, podrá adicionalmente dar por terminado en cualquier momento este Contrato de manera enunciativa y no limitativa por las siguientes causas:

- a) Si la información proporcionada por EL CLIENTE es falsa.
- b) Si EL CLIENTE realiza cualquier operación fraudulenta o pagos y depósitos con dinero de procedencia ilícita.
- c) Si para cualquier cuestión relacionada con este Contrato se realiza suplantación y/o robo de identidad.

En los casos señalados con anterioridad EL CLIENTE tendrá en paz y sacará a salvo a MEXPAGO de cualquier contingencia legal, por lo que MEXPAGO se reserva todos sus derechos y acciones que conforme a derecho resulten procedentes en contra de EL CLIENTE, y MEXPAGO podrá solicitar en cualquier momento a EL CLIENTE la información que para tales efectos se requiera.

EL CLIENTE es el responsable de la información proporcionada a MEXPAGO para efectos de este Contrato.

QUINCUAGÉSIMA. IMPUESTOS.- En términos de las disposiciones legales aplicables, MEXPAGO deducirá, retendrá y enterará, el impuesto que corresponda, exclusivamente en las operaciones en las que corresponda (pagos de servicios o transferencias a instituciones de crédito) y en las que lo hará del conocimiento de EL CLIENTE. MEXPAGO no pagará ningún interés por el saldo que EL CLIENTE mantenga en su cuenta y por tanto no deducirá ni retendrá impuesto alguno a EL CLIENTE por este concepto.

QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. AUTORIZACIÓN DE CARGOS A CUENTA.- EL CLIENTE autoriza expresamente a MEXPAGO para cargar a EL MONEDERO MEXPAGO las cantidades que por cualquier concepto adeude a MEXPAGO, las que de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: las derivadas por cualquier operación activa, las que hayan sido abonadas incorrectamente a EL MONEDERO MEXPAGO, así como las que se adeuden con motivo de comisiones o cualquier otro servicio otorgado por MEXPAGO. LAS PARTES acuerdan que la autorización tendrá como única condición que el cargo a EL MONEDERO MEXPAGO, se haga efectivo respecto de los montos y en relación con las fechas de pago que MEXPAGO tenga previamente pactados con EL CLIENTE, y que serán informados indistintamente a este último a través de los medios electrónicos que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto.

QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA. ESTADO DE CUENTA.- EL CLIENTE reconoce y acepta que los estados de cuenta generados con motivo de este Contrato serán puestos por MEXPAGO a su disposición a través de la PLATAFORMA o, si lo solicita EL CLIENTE, por correo electrónico a la dirección de EL CLIENTE registrada con MEXPAGO. EL CLIENTE, podrá solicitar por correo electrónico, la PLATAFORMA o la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO cualquier solicitud de aclaración sobre su estado de cuenta con las observaciones que considere procedentes, dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha del movimiento a objetar, presumiéndose que tuvo acceso por medios electrónicos a su estado de cuenta si no lo reclamare y objeta por escrito antes de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha del movimiento sujeto a la objeción de EL MONEDERO MEXPAGO. .

En los estados de cuenta de EL MONEDERO MEXPAGO que se pongan a disposición de EL CLIENTE, se harán constar e identificarán las operaciones realizadas. Las observaciones a esos estados de cuenta las deberá formular EL CLIENTE en la forma y términos que se señalan en los propios contratos.

QUINCUAGÉSIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES Y RECLAMACIONES.- En caso de que EL CLIENTE requiera efectuar alguna aclaración o reclamación respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá presentar

su solicitud de aclaración o queja por escrito a través de correo electrónico, la PLATAFORMA o la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO.

Cuando EL CLIENTE no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en sus estados de cuenta respectivos 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 90 (noventa) días naturales, contados a partir de la fecha de la realización de la operación o del servicio. La solicitud respectiva podrá presentarse ante las oficinas de MEXPAGO, o bien, en la unidad especializada de MEXPAGO ("UNE"), mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, para lo cual MEXPAGO acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente.

Tratándose de cantidades a cargo de EL CLIENTE, éste 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 presente procedimiento.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, MEXPAGO, en un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales, deberá entregar a EL CLIENTE el dictamen correspondiente, suscrito por personal facultado por MEXPAGO para la realización de dicho trámite, anexando copia simple del documento y evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por EL CLIENTE.

El dictamen e informe antes mencionados se formularán por escrito y serán suscritos por el funcionario facultado. En el evento de que, conforme al dictamen que emita MEXPAGO, 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.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega de dicho dictamen, MEXPAGO pone a disposición de EL CLIENTE en las oficinas de MEXPAGO, o bien, en la UNE, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, en el que se incorpore la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con dicha solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas, o bien llamando a la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO desde la Ciudad de México, sin costo de larga distancia.

El procedimiento antes descrito es sin perjuicio del derecho de EL CLIENTE de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto 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.

MEXPAGO incluirá los cargos en cuestión en los estados de cuenta con una leyenda que indique que se encuentran sujetos a un proceso de aclaración.

MEXPAGO abonará a EL CLIENTE el saldo por el movimiento disputado en un plazo no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la recepción del aviso de EL CLIENTE siempre y cuando MEXPAGO haya recibido el aviso durante un periodo de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

MEXPAGO no estará obligada a realizar el abono cuando tenga evidencia que al momento de hacer la operación se utilizaron al menos dos de los elementos independientes para autenticar operaciones como autorizadas por EL CLIENTE, mismos que pueden pertenecer a alguna de las siguientes categorías o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación:

1.- Información que MEXPAGO proporciona a EL CLIENTE o permite a este generar, tales como contraseña o NIP, a efecto de que solamente él la conozca para iniciar la operación de que se trate.

2.- Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee EL 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.

3.- Información derivada de características propias de EL CLIENTE, como aquellas de carácter BIOMÉTRICO.

4.- Cualquier otro elemento distinto a los previstos que quede determinado en las disposiciones de carácter general que emitan conjuntamente el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

MEXPAGO proporcionará a EL CLIENTE, de manera gratuita, información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude, tales como el envío de notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto (SMS) o correo electrónico, entre otros.

QUINCUGÉSIMA CUARTA. SERVICIO DE DOMICILIACIÓN, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN.- EL CLIENTE autorizará a MEXPAGO, en documento por separado en los formatos incluidos en el ANEXO A, para que realice por su cuenta los pagos de los bienes o servicios bajo el servicio de domiciliación que en su oportunidad le especifique, así como cualquier comisión que dicho servicio implique, con cargo a EL MONEDERO MEXPAGO

En las solicitudes de autorización, MEXPAGO ofrecerá a EL CLIENTE la opción de que MEXPAGO pueda atender cargos superiores al límite establecido por el CLIENTE. Cuando se presenten estas situaciones MEXPAGO notificará al CLIENTE tal situación en un plazo no mayor a un día Hábil Bancario a partir de que tal situación se presente, a fin de que el CLIENTE autorice que se realice el cargo correspondiente.

En caso de que EL CLIENTE haya contratado el servicio denominado domiciliación, EL CLIENTE podrá darlo por cancelado en cualquier momento a través de los medios electrónicos que MEXPAGO haya dispuesto para tal efecto utilizando el formato incluido en el ANEXO B. Dicho servicio, se cancelará a más tardar el tercer día hábil siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de la solicitud, por lo que MEXPAGO, no podrá procesar más solicitudes de pago de bienes o servicios que le sean solicitados con posterioridad a la cancelación efectiva del servicio, sin perjuicio de que EL CLIENTE pueda generar autorizaciones posteriores en términos de lo previsto en el párrafo anterior.

Para el servicio mencionado, MEXPAGO pondrá a disposición de EL CLIENTE, en su PLATAFORMA, los formatos para las solicitudes de contratación del servicio, de su cancelación o para realizar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio, este último siguiendo el formato incluido en el ANEXO C de este Contrato, de acuerdo con lo que establecen las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido el Banco de México.

QUINCUGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE OPERACIONES.- EL CLIENTE reconoce y acepta que MEXPAGO podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que EL CLIENTE pretenda realizar mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones ya sean privados o públicos, siempre que MEXPAGO cuente con elementos suficientes para presumir que los mencionados medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida o cuando la institución detecte algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, MEXPAGO y EL CLIENTE acuerdan que en caso de que MEXPAGO haya recibido recursos para abono a la cuenta de EL CLIENTE mediante alguno de los medios mencionados en esta Cláusula y MEXPAGO cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados han sido utilizados en forma indebida, podrá restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y consultas necesarias. El plazo establecido en este párrafo podrá prorrogarse hasta por 10 (diez) días hábiles más, siempre y cuando MEXPAGO dé vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

MEXPAGO y EL CLIENTE convienen que cuando MEXPAGO tenga evidencia de que se haya abierto la cuenta de donde provienen los recursos con documentación o información falsa, o bien que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, MEXPAGO podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes. LAS PARTES acuerdan que MEXPAGO podrá efectuar cargos a la cuenta de EL CLIENTE cuando por error MEXPAGO haya realizado depósitos o abonos a la cuenta de EL CLIENTE, con el objeto de corregir el error incluyendo también para CLIENTES con perfil de comercio en la PLATAFORMA que sean sujetos de algún contra cargo que como comercio EL CLIENTE deberá absorber. Cualquiera de las acciones señaladas en esta Cláusula que realice MEXPAGO, deberán notificarse a EL CLIENTE de conformidad con este Contrato.

Por cualquiera de las acciones anteriores que tome MEXPAGO, no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a EL CLIENTE o a terceros, por lo que EL CLIENTE libera de toda responsabilidad al respecto a MEXPAGO.

QUINGUAGÉSIMA SEXTA. DOMICILIOS.- Para efectos de este Contrato, LAS PARTES señalan como sus domicilios los siguientes:

- EL CLIENTE, el asentado en el registro respectivo que EL CLIENTE haya ingresado en los sistemas o medios electrónicos de MEXPAGO.
- MEXPAGO, el ubicado en Blvd. Palmas Hills No. 1, Piso 7, Col. Valle de las Palmas, Huixquilucan, Estado de México, C.P. 52764.

EL CLIENTE se obliga a cambiar en los registros pertinentes en los sistemas o medios electrónicos de MEXPAGO en caso de cualquier cambio de su domicilio, y libera a MEXPAGO de toda responsabilidad, si alguna correspondencia o notificaciones que se le envíen al domicilio físico y/o electrónico registrado no es recibida por EL CLIENTE, conviniéndose que lo que se comunique en ellas surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío, y producirá plenas consecuencias legales.

QUINGUAGÉSIMA SÉPTIMA. PRESCRIPCIÓN.- MEXPAGO hace del conocimiento a EL CLIENTE, que los recursos de EL MONEDERO MEXPAGO, pueden prescribir a favor de la beneficencia pública, de darse los supuestos que más adelante se señalan:

- a) Los recursos depositados en una cuenta y que, en el transcurso de 36 (treinta y seis) meses, EL CLIENTE no haya efectuado movimientos por abonos, redención, transmisión o consulta de saldos en EL MONEDERO MEXPAGO, serán depositados a una cuenta global, que llevará MEXPAGO para esos efectos, previo aviso por escrito que MEXPAGO, envíe a EL CLIENTE a su correo electrónico con 90 (noventa) días de anticipación a la fecha en que vayan a ser transferidos dichos recursos a la cuenta global.
En el caso que EL CLIENTE, posteriormente a la transferencia de saldo de EL MONEDERO MEXPAGO a la cuenta global, realice una operación, MEXPAGO deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a EL MONEDERO MEXPAGO de EL CLIENTE.
- b) Los recursos depositados en la cuenta global permanecerán 36 (treinta y seis) meses, contados a partir de que sean depositados en dicha cuenta.
- c) Una vez transcurrido el período de 36 (treinta y seis) meses en la cuenta global sin que registre movimientos y cuyo importe no exceda de EL MONEDERO MEXPAGO el equivalente a trescientas UMA, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública.

EL CLIENTE libera de responsabilidad a MEXPAGO si una vez transcurrido el plazo antes señalado, MEXPAGO hace entrega de los recursos a la beneficencia pública.

QUINGUAGÉSIMA OCTAVA. LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO.- A través de la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO, previa identificación de EL CLIENTE, MEXPAGO atenderá solicitudes, consultas, aclaraciones o quejas, así como fallas en la PLATAFORMA, actualización de datos y avisos de movimientos oficiales. Los datos de EL CLIENTE podrán actualizarse también por medio de la propia PLATAFORMA.

LA LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO estará disponible de las 9:00 horas a las 17:00 de lunes a viernes en los días hábiles en México.

Las operaciones hechas a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO se comprobarán con el número de folio comunicado, con los asientos contables, estados de cuenta y con las fichas y documentos que MEXPAGO genere con motivo de las operaciones efectuadas.

MEXPAGO podrá fijar libremente y en cualquier tiempo las bases, requisitos, términos y condiciones de operación y de prestación del servicio a través la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO, haciéndolo del conocimiento de EL CLIENTE por correo electrónico a la dirección registrada por EL CLIENTE o por LA PLATAFORMA.

QUINGUAGÉSIMA NOVENA. CONDUSEF Y UNIDAD ESPECIALIZADA.- En caso de dudas, quejas o reclamaciones, EL CLIENTE podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P.

03100, Ciudad de México, teléfono: 01 800 999 8080 y 5340 0999, correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, o consultar la página electrónica en Internet: www.condusef.gob.mx.

EL CLIENTE tendrá en todo momento el derecho de inscribir, ante el Registro Público de Usuarios (REUS) de CONDUSEF, su negativa a recibir información publicitaria de productos y servicios financieros vía internet, telefónica y/o de forma personal.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE tendrá el derecho de notificar su negativa a recibir información publicitaria, directamente ante MEXPAGO en sus oficinas o a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN A CLIENTES MEXPAGO.

Los datos de la UNE de MEXPAGO, la cual está disponible para, de manera enunciativa más no limitativa, aclaraciones, reclamaciones, consulta de saldos, consulta de cuentas y consulta de movimientos, son los siguientes: C Blvd. Palmas Hills No. 1, Piso 7, Col. Valle de las Palmas, Huixquilucan, Estado de México, C.P. 52764, con teléfono 800 963 9724 y correo electrónico: atencion@mexpago.com, página de internet www.mexpago.com.

SEXAGÉSIMA . ORIGEN DE LOS RECURSOS.- EL CLIENTE se obliga frente a MEXPAGO, que el origen y la procedencia de los recursos que este último recibe o recibirá al amparo de este Contrato procedan siempre y en todo momento de fuentes lícitas y son de su propiedad. En caso de pertenecer a un tercero, se obliga a proporcionar por escrito a MEXPAGO en los formatos que éste tenga establecidos para tal efecto, el mismo día en que se efectúe el depósito o la transferencia de recursos, el nombre del tercero y demás información y/o documentación que MEXPAGO le requiera, lo anterior sin perjuicio de que, en cualquier momento, MEXPAGO podrá requerirle la información y/o documentación que considere necesaria cuando a su juicio, EL CLIENTE pudiere haber entregado recursos pertenecientes a un tercero y no lo hubiere hecho del conocimiento de MEXPAGO.

SEXAGÉSIMA PRIMERA. TRANSFERENCIAS.- EL CLIENTE asume toda responsabilidad derivada de cualquier transferencia de dinero que solicite dentro del territorio nacional, reconociendo la operación y al destinatario de los fondos. Asimismo EL CLIENTE no responsabilizará a MEXPAGO, ni a sus administradores, directores, funcionarios o empleados cuando por virtud de una ley, regla u ordenamiento que se aplique en cualquier jurisdicción concurrente, incluyendo el tránsito por otra jurisdicción que a elección de MEXPAGO se utilice para llevar a cabo las instrucciones de EL CLIENTE, los recursos materia de la transferencia solicitada sean incautados, embargados, retenidos, interceptados, bloqueados o cualquier otra que interrumpa de alguna manera la liquidación de las operaciones respectivas. Adicionalmente, EL CLIENTE indemnizará a MEXPAGO por cualquier daño o perjuicio que le ocasione por razones de incumplimiento de ordenamiento o legislación aplicable.

SEXAGÉSIMA SEGUNDA. RECEPCIÓN DE NÓMINA.- En caso de que en EL MONEDERO MEXPAGO contratado por EL CLIENTE se dispersen recursos por concepto de nómina, dicha cuenta podrá o no estar exenta del cobro de comisiones, según lo determine la empresa dispersora, y la citada dispersión se efectúe a través de los sistemas implementados por MEXPAGO para tal efecto.

Si EL CLIENTE dejara de recibir recursos por conducto de dichos sistemas, MEXPAGO podrá cancelar este beneficio y cobrarle las comisiones correspondientes al producto contratado.

SEXAGÉSIMA TERCERA. TRANSFERENCIA DE RECURSOS A OTROS BANCOS.- En el caso de que el producto que se instrumenta a través de este Contrato esté destinado para la recepción del pago de la nómina de EL CLIENTE, éste tendrá derecho a solicitar a MEXPAGO a que la totalidad de su salario, pensión u otra prestación de carácter laboral se transfiera a otra Institución de Fondos de Pago Electrónico u otra Entidad Financiera, en términos de la normatividad aplicable, asumiendo EL CLIENTE las comisiones correspondientes.

Para tal efecto, MEXPAGO le proporcionará el formato respectivo y le solicitará la información y documentación que el Banco de México establezca al respecto.

SEXAGÉSIMA CUARTA. SUSPENSIÓN DE DEPÓSITOS.- EL CLIENTE reconoce y acepta que MEXPAGO podrá suspender la recepción de depósitos que se pretendan realizar a EL MONEDERO MEXPAGO de EL CLIENTE, en cualquier momento cuando así lo determine MEXPAGO de acuerdo con la política interna de conocimiento del cliente, situación que le será notificada a EL CLIENTE de forma inmediata por cualquiera de los medios establecidos en este Contrato y que EL CLIENTE tenga contratados, y en su caso se le hará requerimiento de información y/o documentos necesarios para dar cumplimiento a la política o legislación aplicable al caso en concreto.

Para que EL CLIENTE pueda continuar recibiendo depósitos o hacer pagos a EL MONEDERO MEXPAGO, será necesario que aquel, proporcione en el plazo establecido en la notificación de suspensión del servicio, la información y/o documentos que MEXPAGO le requiera para dar certeza a la operación.

Asimismo, LAS PARTES acuerdan que si transcurrido el plazo antes indicado, EL CLIENTE no proporciona la información y/o documentos requeridos por MEXPAGO, este último podrá cancelar EL MONEDERO MEXPAGO de EL CLIENTE, circunstancia que le será notificada previamente por escrito a EL CLIENTE en apego al procedimiento establecido en el este Contrato para la terminación del mismo.

Por las acciones anteriores, MEXPAGO no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a EL CLIENTE o a terceros, por lo que EL CLIENTE libera de responsabilidad a MEXPAGO.

SEXAGÉSIMA QUINTA. CONDICIÓN SUSPENSIVA.- LAS PARTES acuerdan que el Contrato que se suscribe no surtirá sus efectos legales y por ende no serán exigibles las obligaciones y derechos contraídos en virtud de este, hasta que EL CLIENTE proporcione a MEXPAGO los documentos, datos o información necesaria para la integración del expediente de identificación. Al cumplirse dicha condición se activará EL MONEDERO MEXPAGO y todos los servicios asociados al mismo.

SEXAGÉSIMA SEXTA. CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS. – EL CLIENTE acepta que este Contrato es electrónico y por tanto quedará aceptado y tendrá toda la validez legal al momento de aceptarlo.

Este Contrato consta de:

- a. Este documento, con sus anexos.
- b. La Carátula.

Cuando la contratación se realice a través de medios electrónicos previamente pactados con MEXPAGO, MEXPAGO pondrá a disposición de EL CLIENTE los documentos antes señalados en la PLATAFORMA, o en su caso, al correo electrónico proporcionado a MEXPAGO por EL CLIENTE.

De igual forma se pondrá a disposición de EL CLIENTE el contrato vigente en las oficinas y en la página de internet www.mexpago.com o bien por medio de correo electrónico que EL CLIENTE proporcionó a MEXPAGO.

EL CLIENTE, podrá consultar los términos y condiciones de uso de la plataforma MEXPAGO en la página de internet www.mexpago.com.

SEXAGÉSIMA SÉPTIMA. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Este Contrato está sujeto a las leyes y otras normas federales aplicables en la República Mexicana. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este Contrato LAS PARTES se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en virtud de domicilio o por cualquier otra razón.

SEXAGÉSIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.- EL CLIENTE reconoce y acepta para todos los efectos y fines a que haya lugar, que MEXPAGO, al momento de obtener los datos de EL CLIENTE en su plataforma y para la celebración de este Contrato, puso a su disposición de forma clara e indubitable el Aviso de Privacidad respectivo.

Asimismo, EL CLIENTE otorgó su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, incluyendo los sensibles, financieros y patrimoniales, y para las transferencias de datos, declarando haber sido informado del derecho por virtud del cual podrá en cualquier momento acceder a, limitar el uso o divulgación, rectificar u oponerse al uso, tratamiento o transferencia de sus datos personales, salvo en los casos en que MEXPAGO no esté obligado, de conformidad con lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

EL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE:

NÚMERO DE CLIENTE:

NÚMERO DE CUENTA MEXPAGO:

CLABE:

FECHA DE CELEBRACIÓN:

HORA DE CELEBRACIÓN:

MEXPAGO

MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A.P.I. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
BLVD. PALMAS HILLS No. 1, PISO 7, COL. VALLE DE LAS PALMAS, HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 52764, R.F.C.
MTR140328KY9

DISPONIBILIDAD DE ESTE CONTRATO

MEXPAGO tendrá siempre a disposición la versión más actualizada de este Contrato para EL CLIENTE en la PLATAFORMA.

EL CLIENTE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD (OPCIONAL)

Por este medio autorizo para que los datos personales que he proporcionado a MEXPAGO, puedan ser utilizados para fines mercadológicos o publicitarios; asimismo, estoy de acuerdo en que se envíe a mi domicilio la publicidad que MEXPAGO considere más adecuada, relacionada a los productos y servicios, ya sean de MEXPAGO, o bien de un tercero. Además, autorizo a MEXPAGO, para que me contacte vía telefónica o de manera directa en cualquier lugar, incluyendo mi lugar de trabajo para ofrecerme algún servicio financiero. MEXPAGO podrá contactarme en un horario de 07:00 a 22:00 horas, cualquier día del año.

Esta autorización será vigente, hasta el momento en el cual EL CLIENTE realice la revocación de esta, ya sea por escrito o a través de algún medio electrónico que para tales efectos tenga MEXPAGO habilitado.

Nombre Completo y Firma

ANEXO A
FORMATO PARA SOLICITAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

___ de _____ de 20 ___.

MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A.P.I DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

Solicito y autorizo que con base en la información que se indica en esta comunicación se realicen cargos en mi Cuenta de Fondos de Pago Electrónico conforme a lo siguiente:

1. Nombre del Tercero Autorizado para instruir cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico:
_____.
2. Motivo de la Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico:
_____. En su caso, el número de identificación generado por el Tercero Autorizado (dato no obligatorio): _____.
3. Periodicidad del cargo (*Facturación*) (*Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, semestral, anual, etc.*):
_____ o,

en su caso, único indicando el día específico en el que se solicita realizar el cargo: _____.
4. Nombre de la Institución del Cliente Domiciliado: _____.
5. Cualquiera de los datos de identificación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, siguientes:

Número de Tarjeta (*16 dígitos*): _____, o

Clave Básica Estandarizada ("*CLABE*") de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico (*18 dígitos*): _____.
6. Monto máximo fijo del cargo autorizado por periodo de facturación: \$_____.
7. Esta autorización es por plazo indeterminado (), o vence el: _____.

Estoy enterado de que en cualquier momento podré solicitar la cancelación de la presente Domiciliación.

A t e n t a m e n t e ,

(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO)

ANEXO B

FORMATO PARA SOLICITAR LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

___ de _____ de 20__.

MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A.P.I DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

Solicito a esa institución que cancele la domiciliación del cargo siguiente:

1. Nombre del Tercero Autorizado para instruir cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico:

_____.

2. Motivo de la Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico cuya Domiciliación se solicita cancelar: _____.

En su caso, el número de identificación generado por el Tercero Autorizado (*dato no obligatorio*):

_____.

3. Cualquiera de los datos de identificación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico donde se efectúa el cargo, siguientes:

Número de Tarjeta (*16 dígitos*): _____, o

Clave Básica Estandarizada ("*CLABE*") de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico (*18 dígitos*): _____.

Estoy enterado de que la cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 Días Hábiles Bancarios contado a partir de la fecha de presentación de esta solicitud.

Atentamente,

(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO)

ANEXO C

FORMATO PARA OBJETAR CARGOS POR DOMICILIACIÓN EN LA CUENTA MONEDERO ELECTRÓNICO MEXPAGO

___ de _____ de 20__.

MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A.P.I DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

Solicito a esa institución de fondos de pago electrónico la devolución del cargo por \$_____ realizado el día ___ de _____ de 20__, a mi Cuenta de Fondos de Pago Electrónico siguiente (16 dígitos de la Tarjeta o 18 dígitos de la Clave Básica Estandarizada "CLABE"): _____.

El número de identificación del cargo generado por el Tercero Autorizado es (dato no obligatorio): _____.

Al respecto, declaro que:

(* Marcar con una X la opción que corresponda)

- * ___ No autoricé el cargo;
- * ___ El importe del cargo excede el monto por periodo autorizado;
- * ___ El cargo se realizó indebidamente en más de una ocasión en el mismo periodo de facturación;
- * ___ La autorización fue cancelada con anterioridad a la realización del cargo, o
- * ___ Cualquier otro supuesto: _____.

Estoy enterado de que si se resuelve en mi contra y ese banco pretende cobrar por la gestión, el cobro de la comisión no podrá exceder de: \$ _____ (Monto a ser incluido por el banco)

Correo electrónico o número telefónico para recibir respuesta a la presente solicitud (dato no obligatorio): _____.

Atentamente,

(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO)

**ANEXO D
TABLA DE COMISIONES**

EL MONEDERO MEXPAGO				
Concepto	WEB mexpago.com		APP MexPago Pay	
Canal	TRX *Gratis al Mes	Precio	TRX Gratis al Mes	Precio
mexpago.com / APP MexPago Pay				
Costo o Comisión por apertura	N/A	Sin costo	N/A	Sin costo
Servicio (renta mensual)	N/A	Sin costo	N/A	Sin costo
Saldo promedio mínimo requerido	N/A	Sin costo	N/A	Sin costo
Transferencias a cuentas MexPago	Ilimitadas	Sin costo	Ilimitadas	Sin costo
Consulta de Movimientos	Ilimitadas	Sin costo	Ilimitadas	Sin costo
Estado de Cuentas	Ilimitadas	Sin costo	Ilimitadas	Sin costo
Transferencias a Otros Bancos / Por evento	La primera del día	\$5.00	La primera del día	\$5.00
Abono a Cuenta con Tarjeta Bancaria	0	1.9% sobre el monto de transferencia	0	1.9% sobre el monto de transferencia
Alta de Tarjeta para Pagos /Por evento	0	\$11.00	0	\$11.00
Pago de Servicios /Por evento	0	\$10.00	0	\$10.00
Pago a Comercios	Ilimitadas	Sin costo	Ilimitadas	Sin costo
Recepción de Transferencias SPEI /Por evento	Ilimitadas	\$5.00	Ilimitadas	\$5.00
Notificaciones por movimientos	Ilimitadas	Sin costo	Ilimitadas	Sin costo

*TRX: transacción

Además, de las comisiones anteriores aplicarán las siguientes por LA TARJETA MEXPAGO:

Producto	LA TARJETA MEXPAGO
Concepto /Periodicidad	Precio
Costo de la Tarjeta/ Por evento	\$60.00
Anualidad de la Tarjeta /Anual	\$60.00
Saldo promedio mínimo requerido / Mensual	\$0.00
Consulta de Movimientos en www.mexpago.com y aplicación móvil MexPago y MexPago Pay /Por evento	Sin costo
Consulta de Movimientos en ATM /Por evento	Estas comisiones pueden variar de acuerdo con el banco al que pertenezca el ATM
Retiro de efectivo en ATM / Por evento	Estas comisiones pueden variar de acuerdo con el banco al que pertenezca el ATM
Retiros de efectivo ATM extranjero/ Por evento	N/A
Reposición de plástico/ Por evento	\$60.00

Las comisiones generan IVA

DISPOSICIONES LEGALES

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS:

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 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.

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

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

- I. El número de cuenta de fondos de pago electrónico del Usuario y la CLABE de la misma;
 - II. Los Medios de Disposición vinculados con el fondo de pago electrónico y la mención de los medios de depósito y la fecha de acreditación de los mismos;
 - III. Indicar la obligación de la Institución de Fondos de Pagos Electrónicos de reembolsar al Usuario, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional o, en su caso, activos virtuales equivalentes al valor de los fondos de pago electrónico emitidos de que dicho Usuario disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado;
 - IV. La designación de beneficiarios y sus datos de identificación y localización, así como el procedimiento para que el Usuario pueda cambiar beneficiarios. La designación puede consignarse en documento adjunto al Contrato de Adhesión para facilitar su modificación;
 - V. El medio cierto a través del cual notificarán al emisor y al receptor las transferencias de fondos y las transferencias de fondos electrónicos, al momento de la ejecución de la orden de pago;
 - VI. El tratamiento que se debe dar a las cuentas que no registren movimientos, en términos de lo previsto por el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;
 - VII. Señalar los términos y condiciones de los beneficios no monetarios ofrecidos a los Usuarios, o el lugar donde podrán consultarse, así como la forma en que podrán ser acreditados por parte de los mismos;
 - VIII. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Adhesión, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia;
 - IX. Señalar el procedimiento para presentar el aviso de robo o extravío, así como el momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de terminación del contrato, defunción, robo, o extravío;
- La indicación de que las tarjetas emitidas para la disposición de fondos de pago electrónico se entregan desactivadas, así como el procedimiento de activación de las mismas, y
- XI. El medio a través del cual estarán disponibles los formatos para las solicitudes de contratación del servicio de domiciliación, su cancelación o para notificar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio.

Artículo 24. Para modificar los Contratos de Adhesión, las Instituciones de Tecnología Financiera deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación a través de la Plataforma que utilicen.

Adicionalmente, las Instituciones de Tecnología Financiera, deberán avisar a través de los medios de comunicación oficiales previamente establecidos, que existe una modificación al Contrato de Adhesión y que para conocer los cambios

deberá acceder a la página de Internet de la Institución de Tecnología Financiera o cualquier otro medio pactado en el Contrato de Adhesión.

En adición a lo anterior, tratándose de aplicaciones móviles, deberá enviarse vía correo electrónico al Usuario, el aviso de que ha sido modificado el Contrato de Adhesión, o a través de pantallas emergentes en la misma aplicación móvil. Asimismo, podrán indicar que la nueva versión de su contrato podrá consultarse en su página de Internet, en el RECA que administra la CONDUSEF y, en su caso, en sus sucursales.

Las páginas de Internet de las Instituciones de Tecnología Financiera incluirán un anuncio de las modificaciones al Contrato de Adhesión, mismos que debe indicar, por lo menos:

- I. Nombre del producto o servicio y número de registro ante la CONDUSEF;
- II. Resumen de todas las modificaciones realizadas, en caso de comisiones y tasas de interés, rendimiento o descuento, deberán señalar cuáles eran las anteriores y cuáles serán las nuevas;
- III. Fecha a partir de la cual entran en vigor, y
- IV. Derecho del Usuario para dar por terminado el Contrato de Adhesión.

El Usuario puede solicitar, por medio digital, la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que la Institución de Tecnología Financiera pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

Para efectos de la solicitud de terminación, las Instituciones de Tecnología Financiera, deberán establecer en su Plataforma el mecanismo para que el Usuario pueda presentar su solicitud de terminación.

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,...

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 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:

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...

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

Los actos, Operaciones y servicios que realicen con sus Clientes y las Operaciones entre estos, según corresponda, relativos a la fracción anterior...

...

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:

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;

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;

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...

...

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...

...

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 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...

CIRCULAR 12/2018 DIRIGIDA A LAS INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, RELATIVA A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS OPERACIONES DE LAS INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.

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

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

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

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

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

Dichas cuentas deberán ajustarse a lo siguiente:

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

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

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

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

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

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.

11.ª Cargo de recursos.- La institución de fondos de pago electrónico que administre una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico referidos a moneda nacional deberá permitir al Cliente titular de dicha cuenta disponer de los fondos, así como realizar los cargos correspondientes en la cuenta referida, mediante:

I. El cargo de los fondos de pago electrónico por la cantidad que indique el Cliente, con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante Transferencias de Fondos, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en Entidades Financieras que el propio Cliente especifique al efecto, o bien, que dichos montos sean entregados en efectivo, en moneda nacional, por el equivalente a tales fondos, siempre y cuando la institución de que se trate haya sido autorizada por la CNBV para realizar este tipo de entregas de conformidad con lo dispuesto al efecto en el artículo 45 de la Ley;

II. Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidos a la misma moneda;

III. Pagos de cualquier tipo, mediante el uso del medio de disposición que la institución de fondos de pago electrónico haya permitido a su Cliente utilizar, y

IV. Domiciliaciones.

Adicionalmente, las instituciones de fondos de pago electrónico podrán realizar cargos en las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidas por Operaciones no instruidas por el Cliente relacionadas con devoluciones, objeciones y cargos no autorizados en aquellos supuestos procedentes de conformidad con las disposiciones y estipulaciones aplicables. En caso de que dichos cargos excedan los saldos de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, serán considerados sobregiros que no estarán sujetos al límite a que se refiere la 16.^a, segundo párrafo, de las presentes Disposiciones.

16.^a Sobregiros.- Los Clientes de las instituciones de fondos de pago electrónico podrán incurrir en sobregiros de sus Cuentas de Fondos de Pago Electrónico derivados de los cargos a los que se refiere la fracción II de la 11.^a y la fracción II de la 15.^a de estas Disposiciones.

Las instituciones de fondos de pago electrónico podrán permitir el sobregiro de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico siempre y cuando este no supere el equivalente a quince UDIS. Al efecto, deberá observarse lo dispuesto en la fracción III del artículo 27 de la Ley.

17.^a Órdenes de Transferencia de Fondos de Pago Electrónicos.- Las instituciones de fondos de pago electrónico podrán ejecutar instrucciones de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico que los Clientes les transmitan a través de los medios electrónicos, que ambas partes acuerden, indicando la información necesaria del Cliente Emisor y del Cliente Beneficiario para realizar la Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

Para efectos de lo anterior, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán cargar y abonar, de conformidad con la 10.^a de las presentes Disposiciones, los fondos de pago electrónico de las referidas Transferencias de Fondos de Pago Electrónico que acepten de sus Clientes, y deberán notificar sobre las órdenes de abono aceptadas a través de los medios que pacten con el Cliente, tanto al Cliente Emisor, como al Cliente Beneficiario de dicha Operación. Dicha notificación tendrá que ser entregada al momento de la ejecución de la orden.

Asimismo, las instituciones de fondos de pago electrónico podrán establecer un esquema de autenticación reforzada con al menos, dos elementos independientes cuyas características estarán definidas en las disposiciones de carácter general que emitan en conjunto el Banco de México y la CNBV, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley.

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

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

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

23.^a Solicitud de contratación.- Las instituciones de fondos de pago electrónico podrán ofrecer a sus Clientes el servicio de Domiciliación con cargo a sus Cuentas de Fondos de Pago Electrónico. En este caso, las instituciones referidas deberán atender las solicitudes de contratación de Domiciliaciones que sus Clientes les presenten a través de los medios pactados en el contrato para la apertura de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico.

La Institución del Cliente Domiciliado, en el acuerdo que celebre con las Instituciones de los Terceros Autorizados para llevar a cabo las Domiciliaciones, deberá pactar la obligación de estas últimas instituciones de requerir a los Terceros Autorizados que, cuando ellos reciban las solicitudes respectivas, recaben al menos la información señalada en el Anexo 1.

En las solicitudes de autorización, las instituciones de fondos de pago electrónico podrán ofrecer al Cliente la opción de que la institución de fondos de pago electrónico pueda atender cargos superiores al límite que, en su caso, hubiere establecido el Cliente. Cuando se presenten estas situaciones, la institución de fondos de pago electrónico deberá notificar al Cliente tal situación en un plazo no mayor a un Día Hábil Bancario a partir de que tal situación se presente, a fin de que el Cliente autorice que se realice el cargo correspondiente.

24.ª Solicitudes de cancelación.- La Institución del Cliente Domiciliado deberá atender la solicitud de cancelación de la Domiciliación que su Cliente le presente. Lo anterior deberá observarse con independencia de que el medio para autorizar la referida Domiciliación haya sido distinto al que se emplee para formular la solicitud de cancelación.

26.ª Objeciones de cargos.- La Institución del Cliente Domiciliado deberá atender las notificaciones de objeción que su Cliente presente por cargos no reconocidos derivados de la Domiciliación.

Los Clientes podrán presentar a las respectivas Instituciones de Clientes Domiciliados las notificaciones de objeción referidas dentro de un plazo de noventa Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en la que se realizó el cargo respectivo.

27.ª Procedencia de la objeción de cargos.- Cuando el Cliente objete algún cargo derivado del servicio de Domiciliación durante los primeros sesenta Días Hábiles Bancarios del plazo señalado en la Disposición anterior, la Institución del Cliente Domiciliado deberá abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de la objeción, sin que pueda requerir al Cliente la realización de trámite adicional alguno.

Si la objeción se realiza entre el Día Hábil Bancario sesenta y uno y el Día Hábil Bancario noventa del plazo antes mencionado, la Institución del Cliente Domiciliado deberá resolver sobre la procedencia de la reclamación en un plazo máximo de veinte Días Hábiles Bancarios y, en caso de que la objeción resulte procedente, abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente a la fecha de resolución.

28.ª Improcedencia de la objeción de cargos.- En caso que la objeción de cargos por Domiciliaciones no resulte procedente conforme a lo señalado en la 27.ª de estas Disposiciones, la Institución del Cliente Domiciliado deberá poner a disposición del Cliente la resolución con firma, la cual podrá ser electrónica, del personal facultado en la que se expresen los argumentos que sustentan la improcedencia, así como copia de los documentos o evidencia de soporte respectivos, incluyendo la proporcionada por el tercero de que se trate, a través de los medios pactados en el contrato para tales efectos.

En cualquier caso, la Institución del Cliente Domiciliado deberá enviar al Cliente dicha resolución a través de correo electrónico cuando este haya presentado la objeción a través de la página electrónica que la institución de fondos de pago electrónico tenga en su página de internet o cuando así lo haya solicitado al presentar la objeción.

33.ª Aviso de robo o extravío de Tarjetas y reclamación de cargos.- Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán permitir a sus Clientes presentar, en cualquier día natural: (i) avisos de robo o extravío de la Tarjeta correspondiente, o (ii) avisos de reclamaciones por cargos a dichas Cuentas de Fondos de Pago Electrónico que no reconozcan como propios por los Clientes.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán permitir a sus Clientes presentar el aviso que corresponda en alguna de las formas pactadas al efecto.

La institución en ningún caso podrá requerir al Cliente que realice trámite adicional a la presentación de los avisos a que se refiere esta Disposición.

Las instituciones de fondos de pago electrónico que reciban algún aviso de los anteriormente referidos deberán proporcionar al Cliente por medios digitales, al menos un número de referencia del aviso, la fecha y hora en que este se recibió. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán entregar a sus Clientes la información referida en el momento en que estos hayan presentado el aviso correspondiente de la manera a que se refiere el párrafo segundo

anterior, o bien, dentro de las veinticuatro horas posteriores a que hayan presentado el aviso de alguna de las maneras previstas en la fracción II. Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán conservar evidencia de la información que hayan proporcionado a sus Clientes en términos de la presente Disposición.

34.ª Información de responsabilidad sobre los cargos.- La institución de fondos de pago electrónico que emita una Tarjeta deberá informar al Cliente, en el contrato que suscriban, el alcance de la responsabilidad de dicho Cliente por los cargos a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, registrados antes y después de que dicho Cliente presente cualquiera de los avisos previstos en el primer párrafo de la 33.ª de estas Disposiciones.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, las instituciones de fondos de pago electrónico deberán precisar a los Clientes que estos no serán responsables de los cargos a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónicos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta a partir de la presentación del aviso referido en la Disposición anterior, así como el derecho de las instituciones de fondos de pago electrónico de exigir el pago de los cargos a dicha cuenta que hayan sido autorizados previamente por los Clientes.