

Términos y Condiciones Persona Física (Billetera)

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: Billetera (Moneda Nacional)

TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de Fondos de Pago Electrónico

Términos y condiciones de uso de la Plataforma. En este acto el Cliente reconoce, acepta y otorga expresamente su consentimiento que el único canal de acceso por el cual podrá efectuar las operaciones, actividades y servicios derivados de la operación de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico conforme a este Contrato será a través de la Plataforma. En caso de que el Cliente no desee utilizar la Plataforma, Trasmisora no podrá continuar con la prestación de sus servicios y se procederá con el cierre de la Cuenta conforme al presente Contrato.

Mediante la Plataforma el Cliente podrá realizar los actos necesarios para la celebración del presente Contrato y efectuar las operaciones, actividades y servicios referidos en esta cláusula para la operación de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico. Los términos y condiciones de uso de la Plataforma será los siguientes:

- a) Licencia y restricciones de uso de la Plataforma:** A partir del registro del Cliente en la Plataforma, Trasmisora le concede al Cliente el uso no exclusivo y revocable de la Plataforma, sin que esto implique que el Cliente adquiera ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los servicios y contenidos de la Plataforma. En ningún momento, el uso de la Plataforma será considerado como una autorización o licencia para utilizar los servicios y contenidos con fines distintos a los que se contemplan en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la Plataforma.

Trasmisora tendrá derecho a negar, restringir o condicionar el acceso a su Plataforma, total o parcialmente, por cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Contrato o bien, por situaciones que Trasmisora considere riesgosas para el debido funcionamiento de la Plataforma o a sus derechos de propiedad intelectual, sin previo aviso.

En caso de que Trasmisora decida suspender el acceso a la Plataforma al Cliente, total y permanentemente, procederá al cierre de la Cuenta notificándolo así al Cliente a través de la Plataforma realizando la redención del saldo total disponible de Fondos de Pago Electrónico mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta abierta a nombre del Cliente en una Entidad Financiera que este haya señalado para dichos efectos.

El Cliente reconoce y acepta que Trasmisora podrá en cualquier momento y sin necesidad de darle aviso, realizar actualizaciones, correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación e información de sus páginas, con el fin de que esta funcione eficientemente y mejore la experiencia del Cliente en su uso.

- b) Operaciones y actividades que el Cliente podrá realizar en la Plataforma:** El Cliente reconoce y acepta que no existen medios distintos a la Plataforma a través de los cuales Trasmisora preste los servicios relacionados con su Cuenta; por lo cual, el Cliente en este acto otorga expresamente su consentimiento para acceder y usar la Plataforma para realizar las siguientes operaciones y actividades:

- i. Solicitar la apertura y cierre de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.
- ii. Captura de información y documentación para la identificación del Cliente requerida por Trasmisora.
- iii. Instruir Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico, en moneda nacional.
- iv. Configurar límites de Transferencias de Fondos y Fondos de Pago Electrónico (a) de monto por movimiento, (b) por número de operaciones en el día y (c) por monto acumulado en el periodo.
- v. Obtener los Comprobantes de Operación de los abonos y cargos que se realicen en la Cuenta en los últimos 90 días.
- vi. Consultar el registro actualizado y en tiempo real de los saldos y movimientos de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma.
- vii. Consultar y descargar sus estados de cuenta, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma o modificar los medios de envío de los estados de cuenta mensuales.
- viii. Consultar el número identificador y CLABE asignados a la Cuenta del Cliente.
- ix. Designar a Beneficiarios.
- x. Actualizar los datos de Identificación del Cliente y Representantes legales en su caso, así como los datos de contacto para recibir notificaciones.
- xi. Modificar la contraseña de acceso a la Plataforma.
- xii. Recibir los avisos y notificaciones a que se refiere el presente Contrato, sin perjuicio de los demás medios por los que deban realizarse de conformidad con este Contrato.
- xiii. Presentar avisos de reclamaciones por cargos no reconocidos; extravío de medios de autenticación, u otro tipo de aclaraciones o solicitudes.
- xiv. Domiciliaciones.
- xv. Pago de servicios.
- xvi. Cualquier operación y/o servicio que Trasmisora llegare a autorizar en el futuro.

Para realizar cualquiera de las actividades anteriores, se efectuará la Autenticación del Cliente conforme a lo previsto en el inciso (d) de esta cláusula el Cliente deberá iniciar sesión en la Plataforma.

- c) Horarios de disponibilidad de la Plataforma:** La Plataforma estará disponible para operar las 24 horas del día, los 365 días del año. Lo anterior, es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones conforme a la normativa aplicable

al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) emitida por el Banco de México.

- d) Registro en la Plataforma y factores de autenticación:** Para el registro en la Plataforma, el Cliente deberá acceder a ella a través de la aplicación móvil, proporcionando la información y documentación que Trasmisora le requiera mediante los formularios electrónicos que se desplieguen en la Plataforma. Una vez verificada por Trasmisora dicha información y documentación, Trasmisora proporcionará, vía correo electrónico o al número de teléfono móvil que el Cliente haya proporcionado, el identificador de usuario del Cliente y una contraseña provisional para el acceso, así como una contraseña temporal de un solo uso (*One Time Password* u *OTP*), con el fin de proceder a la firma del presente Contrato en términos de la cláusula tercera anterior en el cual manifiesta que actúa por cuenta propia. Posteriormente, el Cliente deberá cambiar la contraseña, debiendo ser de seis caracteres mínimo y máximo treinta y dos de los cuales debe contener por lo menos un carácter especial, un número y una mayúscula. Dicha contraseña tendrá una vigencia de doce (12) meses a partir de ser creada, al término de este plazo se establecerá un cambio de contraseña.

Posteriormente, para cualquier inicio de sesión, el Cliente deberá autenticarse mediante el uso de su contraseña, así como de un OTP el cual será enviado al dispositivo móvil que el Cliente haya registrado.

Trasmisora solicitará al Cliente un OTP como segundo factor de autenticación adicional y diferente al utilizado para iniciar Sesión en la Plataforma y en cada ocasión que se pretenda realizar una de las operaciones siguientes:

- i. Instrucciones de Transferencias de Fondos y Fondos de Pago Electrónico a cuentas de la propia IFPE y entre otras entidades.
- ii. Retiros
- iii. Pago de servicios.
- iv. Domiciliaciones.
- v. Modificación de correo electrónico
- vi. Modificaciones de contraseña y NIPS.
- vii. Alta y modificación de los medios de notificación al Cliente.
- viii. Descarga de estados de cuenta.
- ix. Modificación de domicilio, teléfono (dispositivo) y/o número telefónico

- e) Responsabilidad del Cliente respecto de los factores de autenticación:** El Cliente reconoce y acepta que el uso del Factor de Autenticación antes descrito es la forma en que Trasmisora identificará de manera única e inequívoca al Cliente, por lo que cualquier acceso a la Plataforma u operación instruida a través de los referidos Factores de Autenticación, se considerará realizada por el Cliente, teniendo estos los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el Cliente es el

único responsable del resguardo y el debido uso de sus contraseñas y demás Factores de Autenticación.

- f) Robo, extravío u olvido de las contraseñas:** Para recuperar la contraseña o en caso de olvido de la misma, el Cliente deberá reportar el incidente a través de correo electrónico, chat, o por teléfono y formular los datos que se le requieran. Automáticamente el Cliente recibirá un correo electrónico que contenga un aviso de que se ha solicitado restablecer su contraseña con una liga que le permitirá generar y confirmar una nueva contraseña, debiendo posteriormente ingresar el OTP que reciba en su teléfono móvil.

En caso de robo, o extravío El Cliente deberá de seguir el siguiente procedimiento:

- i. El usuario contacta vía correo electrónico (soporte@trasmisora.mx) al Centro de Atención.
- ii. El operador realiza el cuestionario de validación. Si se responden tres preguntas aleatorias de manera correcta, el operador podrá acceder a la información del cliente. En caso contrario se cierra la sesión.
- iii. El operador atiende la solicitud del cliente.
- iv. En caso de tratarse de un tema relacionado con el bloqueo, desbloqueo o cualquier situación relacionada con los factores de autenticación, se canaliza con el personal correspondiente.
- v. Se levanta el ticket de solicitud y se entrega el número de folio al cliente. El número de folio así como el motivo de la llamada se envía por correo electrónico para fines de seguimiento.
- vi. En caso de requerir información soporte, se solicita al cliente al momento de la llamada para que sea enviada por correo.
- vii. Se da seguimiento conforme a lo establecido por la regulación.

- g) Otras medidas de seguridad:** Con la finalidad de evitar accesos no autorizados a la Plataforma, Trasmisora podrá realizar las siguientes acciones:

- i. Dar por terminada inmediatamente la sesión en forma automática en cualquiera de los siguientes casos: (i) cuando exista inactividad por más de cinco minutos, o (ii) cuando en el curso de una sesión, Trasmisora identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación de dicha sesión, tales como identificación del dispositivo electrónico de acceso, rango de direcciones de los protocolos de comunicación y ubicación geográfica, entre otros, que permitan a Trasmisora inferir que pudiera tratarse de un robo de sesión.
- ii. Impedir el acceso de forma simultánea en un mismo canal de instrucción mediante la utilización de un mismo identificador de cliente.
- iii. Restringir temporalmente el acceso a la Plataforma en caso de exceder tres intentos de acceso fallidos consecutivos, bloqueando el Factor de Autenticación del Cliente por un lapso de diez minutos. Transcurridos los diez minutos, el Cliente podrá tener un intento más de acceso y, en caso de que se ingrese un Factor de

Autenticación incorrecto, dicho Factor de Autenticación se bloqueará de manera permanente.

- iv. El Cliente reporta cambios a su Cuenta que no haya efectuado.
- v. El Cliente no haya utilizado la Plataforma durante más de 6 meses.

En cualquiera de los casos anteriores, Trasmisora notificará al Cliente el motivo del cierre de la sesión, del no acceso a otra sesión en la Plataforma o del bloqueo, temporal o permanente, de los Factores de Autenticación, según corresponda, mediante correo electrónico.

- h) Límites de responsabilidad de Trasmisora:** Trasmisora no garantiza que la Plataforma funcionará libre de errores; sin embargo, siempre realizará sus mejores esfuerzos para mantener los niveles de servicio adecuados de operación de la Plataforma.

Trasmisora tampoco se hace responsable de que la Plataforma o cualesquier otros canales electrónicos de comunicación con el Cliente estén libres de virus informáticos u otros mecanismos lesivos, por lo que no responderá al Cliente por los gastos de servicios técnicos a sus equipos o la reposición de estos, ni por el bloqueo o borrado de información, pérdida o modificación de cualquier contenido de su equipo.

Asimismo, Trasmisora no se hace responsable por las fallas de conexión a Internet que el Cliente presente en el acceso o durante su sesión en la Plataforma.

- i) Continuidad del servicio:** Trasmisora responderá al Cliente por la adecuada prestación de sus servicios y el debido funcionamiento de la Plataforma, salvo que se presente la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, o se generen a causa de otros equipos y sistemas automatizados fuera de su control.

En caso de fallas o errores en la operación de la Plataforma, Trasmisora lo comunicará al Cliente mediante un mensaje generado en la propia Plataforma y cuando ésta dure más de 30 minutos, mediante aviso por escrito al correo electrónico del Cliente, le dará a conocer las opciones de continuidad de servicio que Trasmisora determine en dicho momento.

En caso de que exista un incidente de seguridad de la información relacionado con (i) Información Personal, entendiéndose con ello a la conjunción del nombre, apellidos y otro elemento de información que permita identificar al Cliente o al receptor de Transferencias de Fondos o de Fondos de Pago Electrónico, tales como domicilio, números de teléfono o direcciones de correo electrónico, entre otros; o (ii) Información Sensible, entendiéndose con ello a la conjunción del nombre, apellidos u otro elemento de información que permita identificar al Cliente o al receptor de Transferencias de Fondos o de Fondos de Pago Electrónico, así como la información del identificador del Cliente o de sus Cuentas, de operaciones previas, así como información que permita la autenticación del Cliente y demás datos de naturaleza financiera; que se encuentre en custodia de Trasmisora o de terceros que le presten servicios, y que dicha información haya sido extraída, extraviada, eliminada, alterada, o bien, Trasmisora sospeche de la realización de algún acto que involucre accesos no autorizados a dicha

información, se le notificará al Cliente la posible pérdida, extracción, alteración, extravío o acceso no autorizado a su información, dentro de las siguientes 24 horas a que ocurrió el Incidente de Seguridad de la Información o a que se tuvo conocimiento de este, vía correo electrónico, a fin de prevenirlo de los riesgos derivados del mal uso de la información que haya sido extraída, extraviada, eliminada, o alterada. De igual forma, se informará al Cliente las medidas que deberá tomar y, en su caso, efectuar la sustitución de los Factores de Autenticación necesarios.

j) Alertas: Trasmisora comunicará al Cliente y representantes legales en su caso, a través de un SMS, notificación vía la plataforma y por correo electrónico, para recibir notificaciones conforme al presente Contrato, de cualesquier:

- i. Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico.
- ii. Altas, bajas y modificaciones de las cuentas receptoras de los recursos dinerarios derivados de la redención de Fondos de Pago Electrónico (cuentas de proveedores a pagar), o de asignación de identificadores de cuentas de clientes a cobrar.
- iii. Actualizaciones de datos de identificación del Cliente o representantes legales en su caso.
- iv. Altas, bajas y modificaciones de medios de notificación al Cliente o a los Terceros Autorizados, según corresponda.
- v. Altas, bajas y modificaciones de representantes legales en su caso.
- vi. Modificaciones de contraseña.
- vii. Intentos fallidos al iniciar sesión.
- viii. Inicios de sesión desde ubicaciones y/o dispositivos nuevos.
- ix. Desactivación, bloqueo, reactivación y modificación de los Factores de Autenticación.
- x. Otra información que Trasmisora considere necesaria para que el Cliente pueda prevenir accesos u operaciones no autorizados a su Cuenta.

El Cliente y los representantes legales en su caso podrán configurar qué notificaciones desea recibir y bajo qué medio de contacto, como lo son correo electrónico y/o un número de celular. Trasmisora entregará al Cliente y representantes legales en su caso todas las notificaciones activadas, por defecto.

k) Información sobre riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude: Trasmisora pondrá a disposición del Cliente, de manera gratuita, en su página de Internet www.trasmisoraim.mx, su Plataforma, así como vía correo electrónico, la información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en el uso de sus servicios y la Plataforma.

Última Actualización: _____.