

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO BANCA ELECTRÓNICA POR INTERNET quien conviene en celebrar por una parte la Sociedad Cooperativa denominada: CAJA POPULAR NUESTRA SEÑORA DE TONAYA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y PRÉSTAMO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, de siglas S.C. de A.P. de R.L. de C.V. a quien en lo sucesivo se denominará como "**LA CAJA**", representado en este acto por la C. Elvia Carolina Galindo Paz y por otra parte el Socio C. _____ con número de Socio _____ a quien en lo sucesivo se denominará como "**EL SOCIO**", quienes podrán ser denominados en forma conjunta como "**LAS PARTES**", los cuales se sujetan al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas contenidas en el presente contrato.

DEFINICIONES

Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato se entenderá por:

- **Aplicación:** al programa informático descargable en Tiendas Digitales diseñado para facilitar a "**EL SOCIO**" el manejo de sus cuentas tanto de ahorro como de préstamo que tenga contratado con "**LA CAJA**".
- **Autenticación:** al conjunto de técnicas y procedimientos consistentes en validar la identidad de "**EL SOCIO**" o "**LA CAJA**" de manera previa y durante el inicio de una Sesión mediante certificados electrónicos, enmascaramiento de datos y factores de autenticación; con la finalidad de identificar:
 - La facultad de "**EL SOCIO**" para realizar operaciones a través del Servicio Electrónico por Internet.
 - La facultad de "**LA CAJA**" para recibir instrucciones a través del Servicio Electrónico por Internet.
- **Bloqueo del servicio:** al proceso mediante el cual se inhabilita el uso del servicio de forma temporal.
- **Cancelación:** a la baja definitiva del Servicio Electrónico por Internet.
- **Cifrado:** al mecanismo que deberá utilizar "**LA CAJA**" para proteger la confidencialidad de información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.
- **Código de Activación:** al código de un solo uso que deberá utilizar "**EL SOCIO**" para la activación del Servicio Electrónico por Internet o restablecimiento de la contraseña.
- **Contraseña:** a la cadena de caracteres que autentica a "**EL SOCIO**" en los Medios Electrónicos o en el Servicio Electrónico por Internet.
- **NIP:** Código numérico de 4 dígitos.
- **Banca en Línea:** a la plataforma tecnológica a través de la cual "**LA CAJA**" proporcionará el Servicio Electrónico por Internet por medio de navegadores para computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes.
- **Banca Móvil:** a la plataforma tecnológica a través de la cual "**LA CAJA**" proporcionará el Servicio Electrónico por Internet por medio de aplicativos descargables para tabletas y teléfonos inteligentes.
- **Cuentas de Depósito:** a los depósitos de dinero a la vista, de ahorro, a plazo fijo, retirables en días preestablecidos y retirables con previo aviso.
- **Cuentas Destino:** a las cuentas receptoras de recursos dinerarios en transacciones monetarias.
- **Desbloqueo del servicio:** al proceso mediante el cual "**LA CAJA**" habilita el uso del servicio que se encontraba bloqueado.
- **Dispositivo de Acceso:** al equipo que permite a "**EL SOCIO**" acceder al Servicio Electrónico por Internet.
- **Factor de Autenticación:** al mecanismo de Autenticación utilizado por el "SOCIO", pudiendo ser representado por el Código de Activación, Contraseña o NIP según sea el caso.
- **Firma Electrónica:** Es el identificador de usuario de "**EL SOCIO**" que haya contratado el Servicio Electrónico por Internet, en conjunto con su contraseña de acceso a la plataforma, NIP o factores biométricos que autentican a "**EL SOCIO**"; a través de la cual aprueba la información e instrucciones transmitidas y que acreditan la operación; contando con los efectos jurídicos de la Firma Autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en los términos de la legislación aplicable.
- **Geolocalización:** Es la ubicación geográfica real rastreada a través de un teléfono móvil conectado a Internet.
- **Huella Digital:** a la Autenticación definida por el biométrico único de "**EL SOCIO**" basado en las características físicas de sus huellas dactilares.
- **Identificador de Usuario:** a la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto "**LA CAJA**" como "**EL SOCIO**", que permita reconocer la propia identidad de "**EL SOCIO**" para el uso del Servicio Electrónico por Internet.
- **Información Sensible de "EL SOCIO":** a la información personal de "**EL SOCIO**" que contenga nombres, domicilios, teléfonos o direcciones de correo electrónico, en conjunto con números de cuenta, límites de crédito, saldos, Identificadores de usuarios o información de Autenticación.
- **Medios Electrónicos:** a los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados y que previamente pacten las Sociedades con sus socios para la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios.
- **Mensajes de Texto SMS:** al mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.
- **Pregunta de Seguridad:** a la pregunta que se habilita en el primer inicio de sesión, misma que se utiliza como método de recuperación de contraseña en caso de olvido.
- **Restablecimiento:** mecanismo mediante el cual se proporcionará un nuevo código de activación a "**EL SOCIO**" para que ingrese al Servicio Electrónico por Internet y pueda establecer una nueva contraseña.
- **Servicio Electrónico por Internet:** al servicio electrónico efectuado a través de la red electrónica mundial denominada internet, a través de los portales "**CAJA TONAYA WEB**" y las aplicaciones móviles "**CAJA TONAYA MOVIL**" que "**LA CAJA**" pone a disposición de "**EL SOCIO**" para la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios.
- **Sesión:** al periodo en el cual "**EL SOCIO**" podrá llevar a cabo consultas, transacciones monetarias, una vez que hayan ingresado al Servicio Electrónico por Internet con su Identificador de Usuario.
- **Suspensión Temporal del Uso del Servicio:** Proceso mediante el cual "**LA CAJA**" inhabilita la Contraseña como medida de prevención cuando se presuma que el Identificador de Usuario o la Contraseña no está siendo utilizado por "**EL SOCIO**". Se reactivará el uso del servicio cuando "**LA CAJA**"

confirme la identidad de "EL SOCIO" con el desbloqueo de la Contraseña.

- **Tiendas Digitales:** al sitio de comercio especializado donde se pueden descargar aplicativos gratuitos o de pago.
- **Teléfono Móvil:** a los Dispositivos de Acceso a servicios de telefonía, que tienen asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular o de radiofrecuencia pública.
- **Transacción Monetaria:** a la operación de traspasar dinero de las Cuentas de Depósitos a Cuentas Destino, incluyendo el pago de crédito.
- **UDIS (Unidades de Inversión):** Son unidades de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México.
- **Unidad Especializada de Atención a Usuarios o UNE:** a la unidad o (área) que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de "EL SOCIO".

Una vez realizadas las definiciones que contiene el presente instrumento "LAS PARTES" manifiestan su conformidad para someterse a lo siguiente:

DECLARACIONES:

- I. Declara "EL SOCIO" por su propio derecho que:
 - a) Es su deseo celebrar el presente contrato con la finalidad de poder realizar las operaciones que se detallan más adelante, a través de un Servicio Electrónico que puede ser usado mediante i) la red electrónica mundial denominada internet por medio de navegadores para computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes, o ii) una aplicación de software que puede instalarse en teléfonos inteligentes en lo sucesivo Banca Electrónica, por lo que está de acuerdo en sujetarse al contenido del presente instrumento.
 - b) Para hacer uso del servicio de Banca Electrónica contratado en este documento, "EL SOCIO" acepta que los servicios financieros asociados a los contratos relacionados con operaciones activas, pasivas o de servicios que hayan sido celebrados con "LA CAJA" previamente o en el futuro, continuarán vigentes en todos sus términos y condiciones en dichos contratos y seguirán surtiendo sus efectos con los alcances, en ellos pactados, por lo que el presente instrumento regula, únicamente, la forma en la cual "EL SOCIO" podrá realizar operaciones mediante la Banca Electrónica.
 - c) Bajo protesta de decir verdad, que los datos que manifiesta son ciertos, y faculta a "LA CAJA" para investigar y cerciorarse de la veracidad de la información por él presentada.
 - d) Que es una persona física, mayor de edad, en pleno uso y goce de sus facultades legales para celebrar el presente contrato y para dar cumplimiento a las obligaciones que en el mismo se establece, teniendo como domicilio en calle _____ # _____ de la colonia _____ de la localidad de _____ Código Postal _____.
- II. Declara "LA CAJA" por conducto de su Representante Legal:
 - a) Es una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, constituida y en operación de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según lo acredita en los términos de la Escritura Publica Numero 2,326 otorgada el 08 de Julio del año 2010, otorgada ante la fe del Lic. Cesar Alejandro Uribe Vázquez Notario Público Número 1 de la Ciudad de El Grullo, Jalisco y cuyo primer testimonio se encuentra Inscrito en el Registro Público de Comercio del Estado de Jalisco, el día 14 del mes de Julio del año 2010, bajo el documento 08 folios del 99 al 122 del Apéndice 84 del Libro Primero de Comercio.
 - b) Que "LA CAJA" es una persona moral de conformidad con las leyes mexicanas y cuenta con la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para operar como Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, en los términos de la Ley para Regular las Actividades de la Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, así como declara su representante legal que cuenta con la capacidad necesaria para comparecer a la celebración del presente contrato y que sus facultades no le han sido revocadas ni limitadas de forma alguna y que dentro del objeto Social de su representada se encuentra la facultad de celebrar el presente contrato.
 - c) Que su domicilio social se ubica en la calle **Javier Mina #110, colonia Centro, Código Postal 48760, Ciudad Tonaya, Jalisco.**
 - d) Que cuenta con una página de internet en la siguiente dirección: <https://www.cajapopulartonya.com.mx>, correo Electrónico institucional: tonavacpgerencia@prodigy.net.mx. El lugar a través del cual los Usuarios podrán consultar las cuentas que "LA CAJA" mantenga activas en redes sociales será en su página oficial de Internet mencionada en este inciso.
 - e) Así mismo se le explicó a "EL SOCIO" que las condiciones del presente contrato está a su disposición en la página www.condusef.gob.mx y en las oficinas de "LA CAJA".
 - f) Para recibir o activar el servicio contenido en el presente contrato, deberá cumplir con los requisitos mínimos del servicio descrito en el apartado correspondiente.
- III. Declaran "LAS PARTES" de manera conjunta:
 - a) Reconocer la personalidad y capacidad jurídica que cada uno ostenta, así como no tener impedimento legal alguno para obligarse, en términos del presente acto.
 - b) Que la celebración del presente acto jurídico no contiene vicio alguno que pudiera afectar su validez y/o existencia.
 - c) Es voluntad de los contratantes obligarse de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO. El objeto del presente contrato es establecer los términos y condiciones que regularán las relaciones que surjan entre "LA CAJA" y "EL SOCIO" con relación a las operaciones que podrán realizarse a través de la Banca Electrónica, mediante la cual, "LA CAJA" autoriza a "EL SOCIO" a realizar las operaciones a las que se hacen referencia en la cláusula **OCTAVA** del presente contrato.

Para que el socio pueda realizar las operaciones mediante la Banca Electrónica, deberá de contar, previamente, con servicio de internet con una computadora,

tableta o teléfono inteligente, con un navegador de internet instalado previamente, así como contar con servicio de internet, y haber descargado la aplicación "CAJA TONAYA MOVIL" en su teléfono inteligente, además deberá de proporcionar a "LA CAJA" el número de su teléfono inteligente y, una dirección de correo electrónico al momento de realizar la contratación.

SEGUNDA. – CONTRATACIÓN E INGRESO AL SERVICIO. "EL SOCIO" deberá presentarse en cualquier sucursal de "LA CAJA", previa identificación para solicitar la adquisición del Servicio de Banca Electrónica por Internet, para lo cual se firmará el presente contrato y ya realizada la contratación del servicio, "LA CAJA" hará del conocimiento al "EL SOCIO" los elementos técnicos y tecnológicos que requerirá para la utilización del servicio electrónico, posteriormente deberá realizar la solicitud de alta a través de los canales digitales, página Web o Apps gratuitas disponibles en las tiendas digitales.

"EL SOCIO" deberá cubrir en su caso, los costos del servicio de internet en los que incurran como resultado de usar la Banca Electrónica.

Tras la contratación de este, en un lapso máximo de 2 horas "LA CAJA" le enviará a "EL SOCIO" un correo electrónico mediante el cual se notificará la aprobación del registro, de "EL SOCIO", para concluir el proceso de alta del servicio, deberá ingresar en "Establecer Contraseña", donde le direccionará a la página web, para crear su nueva contraseña, considerando las reglas señaladas para su determinación y confirmación.

Los datos del correo electrónico, así como del teléfono móvil serán los que "EL SOCIO" haya registrado al momento de la contratación. "EL SOCIO" al momento de realizar el inicio de Sesión por primera vez:

- a. **Banca electrónica Móvil (CAJA TONAYA MOVIL)** – deberá ingresar su Identificador de Usuario previamente determinado por el propio socio y la nueva contraseña
- b. **"LA CAJA"** registrará a "EL SOCIO" dentro del Servicio Banca Electrónica por Internet después de identificarlo a través de su usuario y contraseña, o cualquier otro medio conocido o por conocer, que permita a "LA CAJA" identificar a "EL SOCIO" en el sistema. "EL SOCIO" designará una Contraseña para ingresar al sistema, aceptando y reconociendo el carácter personal y confidencial de la misma. "LA CAJA" podrá en todo momento, previa notificación a "EL SOCIO" a través de los medios establecidos en la cláusula VIGESIMA denominada MODIFICACIÓN DEL CONTRATO, mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación, así como actualizar o eliminar algunas funciones de los sistemas.

Para la conformación de la contraseña deberá considerar las siguientes características:

TERCERA: CONTRASEÑA DE ACCESO. Para el Servicio Banca Electrónica, la contraseña deberá contener una longitud de 8 a 20 caracteres, con al menos un caracter alfabético en mayúsculas y minúsculas, un caracter numérico y de manera opcional podrá contener caracteres especiales.

La primera vez que "EL SOCIO" ingrese a la Banca Electrónica, deberá elegir una pregunta de seguridad dentro de una serie de preguntas de un catálogo, e ingresará su respuesta. Dichas preguntas y respuestas serán del conocimiento exclusivo de "EL SOCIO".

Las preguntas de seguridad, a que hace referencia el párrafo anterior, serán utilizadas en caso de olvido de la clave de acceso, para lo cual, el socio tendrá que elegir, desde la Banca Electrónica, la opción "¿Olvidaste tu contraseña?", posteriormente, se le mostrará el catálogo de preguntas disponibles y elegirá aquella que definió en su primer ingreso a la Banca Electrónica, finalmente, ingresará las respuestas y podrá realizar su actualización las veces que considere necesarias.

"EL SOCIO" será totalmente responsable de adoptar medidas de seguridad apropiadas, para evitar el acceso, sin autorización, a sus cuentas, a través de la Banca Electrónica. De igual manera, será responsable de seguir las instrucciones y parámetros para la utilización de los servicios

Medidas de seguridad. Para garantizar la seguridad en el servicio, "LA CAJA" establece las siguientes condiciones de uso, mismas que serán responsabilidad de "EL SOCIO" por incumplimiento de las mismas:

Bloqueo del servicio por los siguientes supuestos:

- a) En forma automática cuando "EL SOCIO" ingrese de manera errónea su Contraseña, o cualquier otro Factor de Autenticación, en más de cinco ocasiones.
- b) Cierre de Sesión: se cerrará de manera automática cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:
 - I. Por inactividad tras haber transcurrido 5 minutos.
 - II. Al alcanzar el tiempo máximo de 20 minutos dentro del servicio, aún y cuando se estén realizando operaciones en ese periodo
 - III. Impedirá el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo Identificador de Usuario a más de una Sesión e informar al Usuario, cuando el Identificador de Usuario esté siendo utilizado en otra Sesión.

CUARTA: USO INDEBIDO DE CONTRASEÑAS. Las contraseñas de acceso y de operaciones únicamente serán conocidas por "EL SOCIO", y deberán ser mantenidas por "EL SOCIO" en estricta reserva y confidencialidad, debiendo tomar en consideración las recomendaciones y medidas de seguridad a las que se hacen referencia en la cláusula DECIMA TERCERA, del presente contrato en cuanto al uso y manejo de la Banca Electrónica, a fin de evitar el uso indebido de la misma.

"LAS PARTES" convienen que "EL SOCIO" será el único responsable por cualquier uso indebido que se dé a su contraseña.

"LAS PARTES" acuerdan que "LA CAJA" no será responsable, en caso de los conocimientos que adquieran terceras personas, a través del servicio de la Banca Electrónica, sobre la información relacionada a las cuentas activas de "EL SOCIO", o de operaciones que "EL SOCIO" haya realizado o realice con "LA CAJA", a través del uso indebido de su contraseña.

QUINTA: MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN. Previa a que "EL SOCIO" ingrese para el inicio de la Sesión a través de CAJA TONAYA WEB y CAJA TONAYA MOVIL deberá seguir las indicaciones de seguridad que el propio sistema le señale, con la finalidad de asegurarse que se trata de "EL SOCIO" quien está iniciando la Sesión.

Por seguridad de "EL SOCIO", el sistema le solicitará que digite su usuario previamente ya establecido y le solicitará que proporcione la contraseña que creó para este efecto la cual se mostrará de forma enmascarada a través de caracteres especiales.

SEXTA: GEOLOCALIZACIÓN. Para cumplir con regulaciones y en otros casos para implementar medidas de seguridad, durante la sesión en uso de los productos

contratados, sobre todo para el uso, "LA CAJA" puede recopilar y usar información que identifica la ubicación del dispositivo por medio del cual "EL SOCIO" ingresará a los Servicios y Contenidos de CAJA TONAYA WEB y CAJA TONAYA MOVIL así como la posibilidad de recabarlos en algunos medios de disposición de los productos contenidos en el presente contrato, esto mediante el uso de coordenadas de latitud y longitud y otros medios (en adelante la "Geolocalización"). En caso de que "EL SOCIO" no esté de acuerdo en que se recabe la Geolocalización de su dispositivo deberá abstenerse de ingresar a CAJA TONAYA WEB y CAJA TONAYA MOVIL. Por los motivos anteriormente mencionados "EL SOCIO" otorga su consentimiento expreso para que "LA CAJA" obtenga a través de CAJA TONAYA WEB y CAJA TONAYA MOVIL, la geolocalización del dispositivo desde el cual "EL SOCIO" operará los servicios contratados.

SÉPTIMA: FACTORES DE AUTENTICACIÓN. Para efecto de que "EL SOCIO" pueda realizar las operaciones del Servicio Banca Electrónica por Internet, el sistema le pedirá su autenticación mediante lo siguiente:

Para acceso a la aplicación es necesario que "EL SOCIO" registre su usuario y contraseña como primer factor de autenticación, así como deberá crear un PIN de 4 dígitos como segundo factor de autenticación y que este será requerido para la realización de operaciones, siempre y cuando "EL SOCIO" tenga instaladas la Aplicación "CAJA TONAYA MOVIL".

Biométricos: Para el caso de dispositivos que cuente con esta función el socio podrá utilizar reconocimiento facial, así como huellas dactilares.

Ambas "PARTES" convienen en que la Contraseña y el PIN, identificación de huella digital o biométricos, son las claves para ingresar al Servicio Banca Electrónica por Internet, según sea el caso, y sirven de identificación o confirmación de operaciones en el servicio. Estas serán utilizadas por "LA CAJA" de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de "EL SOCIO". Por lo que "LAS PARTES" convienen en que el uso de los mismos sustituirá la firma autógrafa de "EL SOCIO" y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente por "EL SOCIO" y en consecuencia tendrá el mismo valor probatorio.

OCTAVA: OPERACIONES Y SERVICIOS QUE PODRÁN REALIZARSE. - "LA CAJA" ofrecerá a "EL SOCIO" a través del Servicio Banca Electrónica por Internet la posibilidad de realizar:

- 1) Transferencias entre sus cuentas que tenga aperturadas en "LA CAJA".
- 2) Transferencias a cuentas de terceros socios de "LA CAJA".
- 3) Pago de préstamos propios o de terceros otorgados por "LA CAJA", con dinero de sus cuentas de depósito, que tenga aperturadas en "LA CAJA".
- 4) Consultas de Saldos, movimientos o Estados de cuenta de los productos que tenga contratados con "LA CAJA".
- 5) Establecer límites máximos personales para las operaciones realizadas mediante la Banca Electrónica, así como consultarlos y/o modificarlos.

"EL SOCIO" podrá adquirir nuevas funciones u operaciones del servicio instalados, así como realizar algunas modificaciones a las condiciones actualmente convenidas, por medio del presente "EL SOCIO" acepta las nuevas funciones u operaciones, mismas que se le darán a conocer a través del mismo Servicio Banca Electrónica por Internet y que podrá adquirir una vez le sean notificadas. Para toda adquisición de funciones u operaciones, y modificación a las condiciones del servicio que realice "EL SOCIO", deberá ingresar una Contraseña como aceptación de lo aquí descrito o cualquier otro medio que a través del mismo servicio electrónico se dé a conocer.

NOVENA: LÍMITE DE MONTOS INDIVIDUALES Y AGREGADOS DIARIOS. "LA CAJA", a través del Servicio Banca Electrónica por Internet tendrá para las transacciones monetarias los siguientes límites:

- a) Diarios:
 - i. Sin límite entre cuentas propias de "EL SOCIO".
 - ii. Hasta \$ 50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100) a cuentas de otros Socios.
- c) Por mes:
 - i. Sin límite entre cuentas propias de "EL SOCIO".
 - ii. Hasta \$ 150,000 (Ciento cincuenta mil pesos 00/100) a cuentas de otros Socios.

DÉCIMA: HORARIOS DEL SERVICIO. El servicio de la Banca Electrónica podrá ser utilizado por "EL SOCIO" en los siguientes horarios:

Operación	Horario
Transferencias entre cuentas propias aperturadas en "LA CAJA"	Lunes a viernes de las 8:00 a 20:00 horas.
Transferencias a cuentas de terceros socios de "LA CAJA"	Lunes a viernes de las 8:00 a 20:00 horas.
Pago de préstamos propios o de terceros otorgados por la "LA CAJA", con dinero de sus cuentas de depósito, que tenga aperturadas en "LA CAJA".	Lunes a viernes de las 8:00 a 20:00 horas.
Consultas de Saldos, últimos 5 movimientos o Estados de cuenta que los productos que tenga contratados con "La CAJA"	Lunes a viernes de las 8:00 a 20:00 horas.
Establecer límites máximos personales para las operaciones realizadas mediante la Banca Electrónica, así como consultarlos y/o modificarlos.	Lunes a viernes de las 8:00 a 20:00 horas.

La prestación del servicio de la Banca Electrónica estará sujeto al buen y normal funcionamiento de las redes de transmisión de los servicios de telecomunicación, y/o de los servicios de electricidad, y/o de los procesos diarios de los sistemas de "LA CAJA", y/o de los sistemas tecnológicos usados por "LA CAJA".

Cualquier consecuencia de pagos realizados a través de la Banca Electrónica, posterior a la fecha de vencimiento de estos, será responsabilidad de "EL SOCIO", si dicha tardanza es provocada por una instrucción de pago tardía de "EL SOCIO".

Queda entendido por "LAS PARTES" que, en cualquier transacción efectuada a través de la Banca Electrónica confirmará a "EL SOCIO" que la transacción se ha completado; sin embargo, si por alguna razón la transacción no puede ser procesada debido a causas distintas de aquellas propias del funcionamiento de la Banca Electrónica, "LA CAJA" no será responsable.

DÉCIMA PRIMERA: COMPROBANTE DE OPERACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES REALIZADAS. - Todas las operaciones que realice "EL SOCIO" mediante la Banca Electrónica recibirán un correo electrónico registrado previamente con la información de la operación realizada. En caso de que "EL SOCIO" haya proporcionado una dirección de correo electrónico a "LA CAJA", esta última notificará por medio de un correo electrónico a "EL SOCIO", la información

de cada operación realizada mediante la Banca Electrónica, así como por mensaje de texto al número de celular registrado por **"EL SOCIO"**

"EL SOCIO" podrá consultar o descargar en el historial de últimos movimientos los comprobantes electrónicos de las operaciones realizadas con anterioridad, dentro **CAJA TONAYA WEB** y **CAJA TONAYA MOVIL**, otorgándole para tal efecto un plazo de tres meses a partir de la fecha en que se generó dicho comprobante electrónico. Todo comprobante electrónico que exceda el plazo antes mencionado no podrá ser consultado a través de este o cualquier otro servicio, solo se podrá verificar la operación en su estado de cuenta.

DÉCIMO SEGUNDA: ALERTAS Y NOTIFICACIONES. - **"LA CAJA"** está obligada a notificar a **"EL SOCIO"** a través del Servicio Banca Electrónica por Internet y sin costo alguno para él, respecto de las siguientes operaciones:

- a) Traspasos internos inmediatos o programados a cuentas de otros Socios.
- b) Pago de créditos.
- c) Modificación de montos de límites diarios.
- d) Registro de cuentas destino de otros socios.
- e) Alta y modificación del medio de notificación.
- f) Modificación a las condiciones previamente contratadas.
- g) Desbloqueo de Contraseña y reactivación del servicio.
- h) Modificación de Contraseña.

"EL SOCIO" podrá configurar el medio por el cual recibirá las notificaciones y alertas relacionadas a las operaciones de este servicio, mediante el Servicio Banca Electrónica por Internet, dentro de **CAJA TONAYA WEB** y **CAJA TONAYA MOVIL**, sin embargo **"EL SOCIO"** no podrá desactivar o inhabilitar las notificaciones antes señaladas ya que el propio sistema lo impedirá.

La notificación mostrará un resumen de la operación efectuada como confirmación, por lo que en ningún caso **"LA CAJA"** enviará Información Sensible de **"EL SOCIO"** a través de los medios de comunicación.

"LAS PARTES" convienen que podrá elegir el medio de comunicación para:

- i. Recibir notificaciones exclusivamente a través de correo electrónico, y/o
- ii. Recibir notificaciones a través de Mensajes de texto SMS a través del número de teléfono móvil.
- iii. Mensajes seguros dentro del mismo servicio, o
- iv. No recibir ninguna notificación en alguno de los dos medios antes mencionados cuando el servicio lo permita.

Tratándose de modificaciones que realice **"EL SOCIO"** a alguno de los medios de notificación, **"LA CAJA"** le notificará el cambio que se ha realizado, a **"EL SOCIO"** sobre dicho cambio, tanto en el nuevo medio de comunicación, como en el anterior.

Durante la vigencia del presente Contrato, **"LA CAJA"** podrá adicionar medios de notificación o alertas distintos a los señalados en la presente cláusula en el momento que así lo crea conveniente, sin ser necesario la aceptación de **"EL SOCIO"**, y será opción de este hacer o no uso de dichas adiciones. Así mismo **"LA CAJA"** podrá eliminar los medios de notificación o alertas que crea conveniente, avisando con 30 días de anticipación a **"EL SOCIO"** sobre dichos cambios.

"LA CAJA" no estará obligada a realizar la notificación a que se refiere la presente cláusula en caso fortuito o de fuerza mayor, o cuando **"EL SOCIO"** no registre correctamente algún medio de comunicación o por cualquier causa ajena a **"LA CAJA"**. En cualquiera de estos supuestos **"EL SOCIO"**, absuelve de cualquier responsabilidad a **"LA CAJA"** por la falta de notificación respectiva.

DÉCIMA TERCERA: RIESGOS INHERENTES AL SERVICIO ELECTRÓNICO POR INTERNET, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.- Para todas las operaciones realizadas a través del Servicio Banca Electrónica por Internet, **"LA CAJA"** proporcionará gratuitamente a **"EL SOCIO"** en los medios de comunicación que establezca para dicho efecto como lo son avisos transmitidos en las pantallas ubicadas dentro de las sucursales, sitio web de **"LA CAJA"**, y medios impresos información para evitar posibles fraudes en el servicio contratado.

Asimismo, **"EL SOCIO"** reconoce y acepta que todas las operaciones realizadas en el Servicio Banca Electrónica por Internet traen riesgos inherentes los cuales se le darán a conocer en los medios anteriormente señalados para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento de **"EL SOCIO"**, así hace de su conocimiento las siguientes medidas de seguridad que debe considerar:

- I. El indicador de usuario, las preguntas de seguridad y los factores de autenticación, son las llaves para ingresar a la Banca Electrónica, sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar de nombre y firma de **"EL SOCIO"**, por lo tanto, deberán ser de uso exclusivo de **"EL SOCIO"**.
- II. Se recomienda modificar las contraseñas de autenticación periódicamente.
- III. No abrir en su computadora correos electrónicos, archivos o ligas que reciba de personas desconocidas, ya que pueden ser virus o programas con los cuales intentan obtener sus contraseñas.
- IV. **"LA CAJA"** nunca solicita información relacionada con sus cuentas o servicios financieros, y mucho menos solicita su "contraseña de acceso", ni tampoco su "contraseña de operaciones" por ningún medio (correo electrónico, mensajes de texto, teléfono, teléfono móvil, etc.)
- V. No instalar programas que no cuenten con la licencia o autorización de su propietario.
- VI. Consultar las recomendaciones de seguridad que **"LA CAJA"** emitirá mediante los medios de comunicación propios de **"LA CAJA"**, ya que éstas se actualizarán periódicamente.
- VII. Reportar el robo de su teléfono celular, ya que este genera las contraseñas de un solo uso, mediante las cuales se realizan las operaciones.

"EL SOCIO" declara conocer que el servicio de la Banca Electrónica incluye algunos riesgos relacionados a la información confidencial del mismo, así como otros relacionados a decisiones que **"EL SOCIO"** tomará o esperará tomar con base en la información recibida mediante el uso del servicio de la Banca Electrónica no obstante, ha aceptado utilizar el servicio de la Banca Electrónica al considerar que sus ventajas y beneficios lo ameritan, razón por la cual no

responsabilizará de ninguna forma a "LA CAJA" por los daños que tales riesgos le puedan ocasionar.

"EL SOCIO" es responsable por seguir las instrucciones y parámetros dados para la utilización del servicio de la Banca Electrónica y efectuar transacciones, y "LA CAJA" no es responsable por cualquier error que cause "EL SOCIO" al realizar las mismas.

"EL SOCIO" es responsable por suministrar la información o las instrucciones en forma correcta, o por realizar las instrucciones de pago en los horarios establecidos por "LA CAJA" en la cláusula DECIMA del presente contrato.

"EL SOCIO" acepta que "LA CAJA" podrá proporcionarle información periódicamente, sobre los riesgos inherentes a la utilización del servicio de la Banca Electrónica, así como sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de "EL SOCIO" y de "LA CAJA". De igual manera, "EL SOCIO" acepta recibir asesoría personal, al momento de la contratación de la Banca Electrónica en cualquiera de las sucursales de "LA CAJA".

DÉCIMA CUARTA. - RESPONSABILIDAD POR VIOLACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS. "LAS PARTES" por este medio reconocen que todos los sistemas tecnológicos, incluidos los de "LA CAJA", pueden ser vulnerables y susceptibles de ser atacados y penetrados, de forma ilegal y sin autorización por terceras personas, por lo cual estos terceros pudiesen apropiarse y hacer uso indebido de la información almacenada en tales sistemas tecnológicos, por lo que en caso de que sean detectados por "LA CAJA", ésta última tomará las medidas que sean necesarias para esos efectos, incluyendo informar de forma oportuna al "EL SOCIO" para reducir la posibilidad de sufrir alguna afectación.

Para el supuesto en que presenten vulnerabilidades y riesgos asociados a los servicios mencionados, "LA CAJA" hará del conocimiento de las autoridades competentes de forma inmediata los incidentes de Seguridad de la Información, además, llevará a cabo una investigación inmediata sobre las causas que generaron el incidente y establecerá un plan de trabajo que describa las acciones a implementar para eliminar o mitigar los riesgos y vulnerabilidades que propiciaron el mencionado incidente. "LA CAJA" procurará la operación continua de la infraestructura de cómputo y de telecomunicaciones, así como dar pronta solución, para restaurar el servicio de la Banca Electrónica, en caso de presentarse algún incidente.

DÉCIMA QUINTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "LA CAJA" podrá suspender el servicio de la Banca Electrónica, sin necesidad de dar aviso previo a "EL SOCIO", y sin responsabilidad alguna para "LA CAJA", en los siguientes supuestos:

- I. Por fallas o daños en los sistemas y/o redes de telecomunicación, propios o de terceros, fallas o daños en los servicios públicos de electricidad o en los sistemas tecnológicos utilizados por "LA CAJA" para la prestación de la Banca Electrónica.
- II. En casos fortuitos o hechos de fuerza mayor, por trabajos de mantenimiento y reparación requeridos a causa de daños o actos ocurridos de forma imprevista; o
- III. Cuando "LA CAJA" lo considere conveniente para proteger y mantener la integridad del servicio de la Banca Electrónica.

DECIMA SEXTA. - CANCELACIÓN DEL SERVICIO. - Consistirá en la suspensión definitiva del servicio y en la invalidación de la Contraseña y Contraseña Dinámica correspondientes, por lo que "LA CAJA" podrá cancelar el servicio sin necesidad de dar aviso previo "EL SOCIO" y sin responsabilidad alguna a "LA CAJA", la cual procederá por las siguientes causas:

- a) A solicitud por escrito de "EL SOCIO" titular, previa identificación en cualquier sucursal "LA CAJA" se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad de "EL SOCIO" confirmando los datos personalmente para poder llevar a cabo esta acción, debiendo firmar de conformidad la solicitud de cancelación del servicio establecida por "LA CAJA" para dicho fin, de la cual se le proporcionará a "EL SOCIO" un acuse de recibido de dicho formato.
- b) Por baja de "EL SOCIO" de la "LA CAJA".
- c) Cuando el servicio ya no sea proporcionado por "LA CAJA", notificando a "EL SOCIO" con 90 días de anticipación a través de los medios de comunicación que se tengan registrados y de los medios electrónicos de los que disponga "LA CAJA".
- d) Por orden de la autoridad donde "LA CAJA" deberá notificar a "EL SOCIO" con 30 días de anticipación a través de los medios de comunicación que se tengan registrados.

"LA CAJA" en el proceso de Cancelación, realizará la liberación del Identificador de Usuario utilizado por "EL SOCIO" en el Servicio Electrónico por Internet, para garantizar que ya no podrá ser utilizado a partir de la cancelación del servicio.

El presente contrato se dará por terminado el mismo día de la presentación de la solicitud por parte de "EL SOCIO", quien tendrá la responsabilidad de cancelar las operaciones programadas que tenga activas ya que en caso contrario estas se seguirán aplicando en las fechas programadas. Una vez presentada la solicitud de cancelación del servicio, "LA CAJA", I) se abstendrá de condicionar la cancelación del presente contrato y II) no podrá cobrar comisión o penalización alguna por la terminación del presente contrato.

"EL SOCIO" contará con un periodo de gracia de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato para cancelar el servicio, en cuyo caso "LA CAJA" no podrá cobrar comisión alguna y sin responsabilidad a su cargo, siempre y cuando éste no haya utilizado u operado ninguno de los productos o servicios contratados.

DÉCIMA SÉPTIMA. - PROPIEDAD. - "EL SOCIO" reconoce que "LA CAJA" es la única y exclusiva titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contengan en el sistema, por lo que en ningún motivo podrá copiar o modificar el mismo, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto del sistema y solo podrá utilizarlo en los términos y condiciones pactados en el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. - BITÁCORA. - "LA CAJA" hace de conocimiento de "EL SOCIO" que las operaciones realizadas a través de Medios Electrónicos se generan y guardan en una bitácora, misma que podrá ser solicitada para su consulta e impresión por "EL SOCIO" en caso de reclamo o aclaración mediante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios. "EL SOCIO" es responsable de verificar que las instrucciones operadas hayan quedado debidamente registradas en la Bitácora.

Dicha bitácora contendrá la fecha, hora (hh:mm:ss) número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los medios de comunicación y los datos de las consultas y operaciones incluyendo en su caso las direcciones de los protocolos de internet o similares.

DÉCIMA NOVENA: COMISIONES. – Este servicio no genera ninguna comisión.

VIGESIMA: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. - Cualquier modificación a los términos de este instrumento, será dada a conocer a "EL SOCIO" por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la entrada en vigor de dichas modificaciones, a través de avisos visibles en las sucursales de "LA CAJA"; para el efecto de que "EL SOCIO" manifieste su conformidad o inconformidad con las nuevas condiciones.

En caso de que "EL SOCIO" no manifieste inconformidad alguna, dentro de los 30 días naturales siguientes a la recepción del estado de cuenta o de que tenga conocimiento de las modificaciones por cualquiera de los medios señalados en el párrafo anterior, se entenderán por aceptadas las condiciones contractuales modificadas. De igual manera el uso o la continuación en el empleo o utilización del Servicio sobre el que se haya realizado la modificación o adición se considera como un consentimiento expreso respecto del cambio generado. No obstante, lo anterior si "EL SOCIO" desea darlo por terminado tendrá derecho a realizarlo en caso de no estar de acuerdo.

"EL SOCIO" podrá solicitar la cancelación del servicio dentro de los 30 días posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al contrato entrarán en el plazo referido en el párrafo que antecede; debiendo cubrir en su caso los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio.

VIGESIMA PRIMERA: PLAZO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, sin embargo, cualquiera de "LAS PARTES" podrá darlo por terminado en cualquier momento.

"EL SOCIO" podrá dar por terminado el presente contrato dentro del periodo de diez días hábiles posteriores a su firma sin responsabilidad alguna y sin el cobro de comisión alguna, siempre y cuando no haya utilizado el servicio contratado.

"EL SOCIO" podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, sin cobro de comisión alguna ni penalidad, para lo cual deberá de presentar en cualquiera de las sucursales una solicitud por escrito y firmada, "LA CAJA" solicitará a "EL SOCIO" su identificación oficial vigente.

"LA CAJA" deberá proporcionar a "EL SOCIO" acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio y deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad de "EL SOCIO" que formule la solicitud de terminación respectiva, para lo cual, "LA CAJA" deberá confirmar los datos de "EL SOCIO", cesando en ese momento cualquier responsabilidad de "EL SOCIO" por el uso de la Banca Electrónica. (ANEXO 1) Cancelación de los Servicios Electrónicos Digitales (APP Móvil y Portal de Internet).

"EL SOCIO" reconoce que, si diera por terminado el presente contrato, se dará por terminado el servicio de la Banca Electrónica.

"LA CAJA", previo aviso dado a "EL SOCIO" con treinta (30) días naturales de anticipación, podrá dar por terminado el presente contrato. Dicho aviso podrá efectuarse a través de la página mediante colocación de avisos o carteles en lugares visibles de las sucursales y cualquier otro medio que esté al alcance de "LA CAJA".

La terminación del presente contrato no implica la terminación de las cuentas de depósitos o créditos que "EL SOCIO" tenga aperturadas en "LA CAJA", únicamente se cancelará el servicio de la Banca Electrónica.

VIGESIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDADES DEL SOCIO. - Será responsabilidad de "EL SOCIO" el uso de medidas de seguridad para prevenir que la información pueda ser conocida por personas no autorizadas distintas a su destinatario, como pudiera ser, entre otras, la custodia de los Medios Electrónicos por el cual esté accediendo a este servicio, de igual manera una vez que sea definida la Contraseña por "EL SOCIO", será su responsabilidad el resguardo y uso de la misma ya que dicha Contraseña será considerada única e intransferible; por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de la misma.

Por lo que "EL SOCIO" manifiesta y acepta que las operaciones e instrucciones que realice y los servicios que se presenten mediante el uso de la contraseña lo identifican plenamente ante "LA CAJA", por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por estos medios respecto de las operaciones, instrucciones y contratación de productos serán absolutamente validos no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados o rechazados por "EL SOCIO" ante "LA CAJA" respecto de la identificación así como de la realización de operaciones o contratación de productos y servicios.

"LA CAJA" no será responsable por omisiones, negligencias, o descuidos de "EL SOCIO", respecto del uso del Servicio Electrónico por Internet realizados en sus dispositivos por terceras personas sin autorización de "EL SOCIO". Por lo que cualquier convención relativa a los servicios financieros que sea efectuada a través de los Medios Electrónicos mediante el uso de contraseña, representa un acuerdo de voluntades entre "EL SOCIO" y "LA CAJA".

"LA CAJA" no será responsable en ningún caso, de afectación alguna, incluyendo daños, pérdidas inherentes o consecuentes que surjan en relación con el servicio, o su uso o imposibilidad de 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.

Asimismo, el "EL SOCIO" para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible del Identificador de Usuario y la Contraseña, así como su confidencialidad. En caso de que "EL SOCIO" tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad tal como el robo del Dispositivo de Acceso o el uso no autorizado de su Identificador de Usuario y su Contraseña, deberá notificarlo inmediatamente mediante llamada al Centro de Atención Telefónica designado por "LA CAJA", para bloquear el acceso al Servicio Electrónico por Internet.

Sin perjuicio de lo anterior, "LA CAJA" hará del conocimiento de "EL SOCIO" de forma gratuita a través de correo electrónico, Mensajes de texto SMS o mediante publicaciones en los medios de comunicación que "LA CAJA" determine, las medidas y recomendaciones que puede llevar a cabo para evitar posibles fraudes en el uso de los productos o servicios financieros contratados.

Con motivo de la contratación de los Servicios Electrónicos por Internet "EL SOCIO" tendrá las siguientes obligaciones y responsabilidades:

1. Transmitir sus instrucciones a través de un equipo seguro, no comprometer la seguridad de su Contraseña, cumplir con las recomendaciones de seguridad que establezca "LA CAJA" para la prevención en la realización de operaciones ilícitas, indebidas, no autorizadas, irregulares o ilegales como tal.
2. Es responsable de la confidencialidad y custodia de aquella información que obtenga a través de los sistemas de "LA CAJA" y que de alguna forma conserve en su equipo o en los equipos que utilice en la realización de sus operaciones y servicios.

3. Responsabilizarse sobre las operaciones que realice a través del Servicio Electrónico por Internet en sus diferentes plataformas.
4. Notificar inmediatamente a **"LA CAJA"** liberándola de toda responsabilidad de cualquier irregularidad, uso indebido, bloqueo, desactivación, robo, pérdida o extravío de los dispositivos móviles, Contraseña o Contraseña Dinámica debiéndose comunicar al Centro de Atención Telefónica.

La información e instrucción que **"EL SOCIO"** transmita o comunique a **"LA CAJA"** mediante el Servicio Electrónico por Internet tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcances de sus instrucciones.

Por lo que **"EL SOCIO"** en este acto manifiesta su conformidad y está obligado en lo sucesivo a reconocer y aceptar como su firma autógrafa los medios de identificación y acceso al Servicio Electrónico por Internet y con ello otorgando su consentimiento respecto de los términos y condiciones del presente instrumento.

VIGÉSIMA TERCERA: RESPONSABILIDADES Y ALCANCE DE RESPONSABILIDAD DE "LA CAJA." - se compromete a adoptar las medidas necesarias para que los servicios que preste, a través de la Banca Electrónica por Internet, funcionen adecuadamente, estando obligado **"EL SOCIO"** a cumplir y ejecutar las medidas de seguridad que **"LA CAJA"** requiera para verificar la autenticidad de las instrucciones brindadas a través de la Banca Electrónica por Internet.

"LA CAJA" es responsable de actuar únicamente con las instrucciones que reciba del **"EL SOCIO"** por medio de la Banca Electrónica por Internet.

"LA CAJA" no será responsable de ninguna pérdida en los siguientes casos:

- I. Si **"EL SOCIO"** no tuviese el saldo suficiente en su cuenta para hacer alguna transacción;
- II. Si alguna de las cuentas donde es titular **"EL SOCIO"** mantiene un secuestro, embargo o se encuentra sujeta a alguna restricción originada en una orden de autoridad competente;
- III. Si **"EL SOCIO"** ha sido informado por **"LA CAJA"** de la existencia de un problema con el servicio de la Banca Electrónica por Internet y, no obstante, lo utiliza; o
- IV. Por circunstancias, más allá del control de **"LA CAJA"**, o un desastre natural como inundaciones, terremotos, incendios u otros similares.

"LA CAJA" no se hace responsable por fallas en el funcionamiento del sistema, o fallas derivadas de problemas con la comunicación que afecten la forma y la rapidez en que se presenta la información

VIGÉSIMA CUARTA: CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. - **"EL SOCIO"** podrá solicitar a través de una llamada al Centro de Atención Telefónica, información sobre la operación del Servicio Electrónico por Internet, en la cual el personal designado por **"LA CAJA"** deberá autenticar previamente a **"EL SOCIO"** para atender las siguientes operaciones:

- i. Desbloqueo del servicio.
- ii. Restablecimiento de la Contraseña.
- iii. Sugerencias al servicio.
- iv. Reporte de problemas con el servicio.

VIGÉSIMA QUINTA: RESTRICCIONES OPERATIVAS. - **"LA CAJA"** no estará obligada a prestar el Servicio Electrónico por Internet, en los siguientes casos:

- a. Cuando sea solicitado fuera de los días hábiles y de los horarios establecidos por **"LA CAJA"**.
- b. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- c. Cuando las cuentas destino de otros socios no se encuentren registradas en el Servicio Electrónico por Internet, o bien se encuentren canceladas aún cuando no hubieren sido dadas de baja del servicio.
- d. Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las cuentas no se mantengan fondos disponibles suficientes.
- e. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de **"LA CAJA"**.
- f. Cuando exista mandato de la autoridad.

VIGÉSIMA SEXTA. - UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS. - En cumplimiento a la legislación aplicable, **"LA CAJA"** pone a su disposición los datos adicionales de identificación, localización y contacto de la **UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS** de CAJA POPULAR NUESTRA SEÑORA DE TONAYA:

Titular de la UNE: ELVIA CAROLINA GALINDO PAZ

JAVIER MINA NO. 110, COLONIA CENTRO C.P. 48760 ALCALDÍA/MUNICIPIO: TONAYA ENTIDAD FEDERATIVA: JALISCO, REFERENCIA: ESPALDAS CASA

EJIDAL ENTRE CALLE 5 DE MAYO Y CALLE NUÑEZ

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S) Y TELÉFONO(S) DEL TITULAR DE LA UNE: tonayacpgerencia@prodigy.net.mx

3434310293 EXT. 14

HORARIO PRESENCIAL: LUNES a VIERNES: 10:00 - 14:00 Horas;

MEDIOS DE RECEPCIÓN: UNE

NIVELES DE ATENCIÓN: UNE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA: Página Web: <https://www.cajapopulartonaya.com.mx>.

Encargada regional: ELVIA CAROLINA GALINDO PAZ

JAVIER MINA NO. 110, COLONIA CENTRO C.P. 48760 ALCALDÍA/MUNICIPIO: TONAYA ENTIDAD FEDERATIVA: JALISCO, REFERENCIA: A ESPALDAS DE LA

CASA EJIDAL ENTRE CALLE 5 DE MAYO Y CALLE NUÑEZ

TELÉFONO(S): 3434310293 EXT. 14

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): tonayacpgerencia@prodigy.net.mx

HORARIO(S) DE ATENCIÓN: LUNES a VIERNES: 10:00 - 14:00 Horas;

El plazo de respuesta a las consultas o reclamaciones no será mayor a 30 días hábiles, en cumplimiento al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En el caso de las aclaraciones el plazo no será mayor a 45 días naturales, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Centro de atención telefónica de la Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF:

Teléfonos: 800 999 8080, (55) 5340 0999,

la página de internet: www.condusef.gob.mx y el correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

VIGÉSIMA SEPTIMA: PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS. - En caso de que "EL SOCIO" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos reflejados en el estado de cuenta respectivo o en el comprobante expedido por derogaciones realizadas a través del Servicio Electrónico por Internet, se podrá sujetar al siguiente procedimiento:

Cuando el monto reclamado por transacción no exceda del equivalente en moneda nacional de 50,000 Unidades de Inversión a la fecha de presentación de la reclamación, "EL SOCIO" podrá optar por el siguiente procedimiento:

En caso de que "EL SOCIO" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos reflejados en el estado de cuenta respectivo o en el comprobante emitido por la Banca Electrónica de "LA CAJA", así como con cualquier tema relacionado con la operación o servicio contratado, se podrá sujetar al siguiente procedimiento:

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

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

Tratándose de cantidades a cargo de "EL SOCIO" 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 SOCIO" 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 esta cláusula.

- II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, "LA CAJA" tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar a "EL SOCIO" 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 SOCIO".

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de "LA CAJA" facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita "LA CAJA", resulte procedente el cobro del monto respectivo, "EL SOCIO" 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 realizado en términos de este contrato.

- III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales, contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, "LA CAJA" estará obligada a poner a disposición de "EL SOCIO", en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de "LA CAJA", 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 CAJA" no diere respuesta oportuna a la solicitud de "EL SOCIO" 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 por un monto equivalente al reclamado por "EL SOCIO", y

- V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta cláusula, "LA CAJA" 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 "EL SOCIO" 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 CAJA" por incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que "EL SOCIO" 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**

VIGÉSIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.- En atención y apego a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, "LA CAJA", hace del conocimiento a "EL SOCIO" que los datos personales que ha manifestado estarán sujetos a los mecanismos y observancia que prevé al efecto la citada Ley, por lo que "LA CAJA" pone a disposición de "EL SOCIO" el **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL** en su página de internet <https://cajapopulartonya.com.mx>, en la oficinas y sucursales de "LA CAJA", para que "EL SOCIO" conozca el manejo de sus datos personales, así como los medios para que acceda, rectifique, cancele, se oponga al manejo o intercambio de sus datos personales.

La autorización de intercambio de información de los datos personales de "EL SOCIO", para que puedan ser utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, que se estipula en el presente contrato, puede ser revocada la autorización por "EL SOCIO", en cualquier momento, presentando una solicitud por escrito en cualquiera de las sucursales de "LA CAJA" o cuando "EL SOCIO" se inscriba en el Registro Público de Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de la página de internet www.condusef.gob.mx.

De igual forma, "LA CAJA" se obliga a guardar estricta confidencialidad en la información personal de "EL SOCIO" y no podrá otorgarse sino al propio Socio, apoderado o tercero autorizado en términos de las disposiciones legales aplicables, garantizando "LA CAJA" en todo momento el sigilo financiero en sus operaciones. Esta obligación no será aplicable cuando se trate de requerimientos de información que las autoridades regulatorias, judiciales y administrativas

las requieran, en los procedimientos en que "EL SOCIO" sea parte, conforme a las características y condiciones que señalen en las leyes aplicables.

VIGÉSIMA NOVENA: VOLUNTAD DE "LAS PARTES".- "LAS PARTES" manifiestan que en el presente contrato no existe dolo, mala fe, error o cualquiera de los vicios del consentimiento que anulen el presente contrato.

TRIGESIMA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - El presente Contrato se rige de acuerdo a las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente por lo previsto en la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, la Legislación Civil Federal aplicable de manera supletoria. En caso de controversia, "EL SOCIO" podrá presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en los términos de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. De no someterse, las partes, a la jurisdicción de la CONDUSEF, para todo lo relativo a la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del domicilio de la ciudad donde se firma el presente contrato, a elección de la parte actora. Para los efectos del presente contrato, se entenderá como lugar y fecha de firma el señalado en el presente contrato

TRIGESIMA PRIMERA: A la firma del presente contrato "LA CAJA" entrega a "EL SOCIO", la siguiente documentación:

Un ejemplar del presente contrato y ANEXO 1 Cancelación de los Servicios Electrónicos Digitales (APP Móvil y Portal de Internet).

Leído y ratificado el presente contrato, se expide por duplicado quedando un ejemplar en poder de "LA CAJA" y otro en poder de "EL SOCIO", en la ciudad de _____, _____ a los _____ días del mes de _____ de 2023.

"EL SOCIO"	"LA CAJA"
<p>_____</p> <p>Nombre y Firma</p>	<p>_____</p> <p>Elvia Carolina Galindo Paz Nombre y firma del Representante Legal o Apoderado legal con facultades de la firma del Presente contrato</p>

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES PARA FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS.

Autorizo a "LA CAJA", para que la información de mis datos personales obtenida con motivos de la celebración de este contrato, pueda ser utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, así mismo, estoy de acuerdo en recibir publicidad, incluyendo la comercialización de productos o servicios ya sea de "LA CAJA" o bien de un tercero. Esta autorización será vigente, hasta el momento en el cual "EL DEPOSITANTE" realice la revocación de la misma, presentando una solicitud por escrito en la sucursal matriz de "LA CAJA" durante el horario de atención.

SI () NO ()

"EL SOCIO"

Nombre y firma