



SUCURSAL

NÚMERO DE SOCIO

FECHA

DATOS GENERALES

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	
RFC	CURP	TELÉFONO MOVIL	
CORREO ELECTRÓNICO	CALLE		
NÚMERO EXTERIOR	NÚMERO INTERIOR	COLONIA	CP
CIUDAD O POBLACIÓN	MUNICIPIO	ESTADO	PAÍS

FIRMAS

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

“LA SOCIEDAD”

“EL SOCIO”

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO FACULTADO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

CONTRATO DE SERVICIO ELECTRÓNICO POR INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CAJA POPULAR MEXICANA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y PRÉSTAMO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO “LA SOCIEDAD”, Y POR OTRA PARTE COMO SOLICITANTE A LA PERSONA QUE SE SEÑALA EN EL ENCABEZADO DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO “EL SOCIO”, QUIENES PODRÁN SER DENOMINADOS EN FORMA CONJUNTA COMO “LAS PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I. DECLARA “LA SOCIEDAD”:

- a. Que es una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, autorizada para operar en términos de lo dispuesto por la Ley General de Sociedades Cooperativas y la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, con domicilio en la calle de Ignacio Altamirano No. 407, Col. San Juan de Dios, C.P. 37004, en la ciudad de León, Guanajuato.
- b. Que a través de la firma del presente contrato, “EL SOCIO” tendrá acceso al Servicio Electrónico por Internet.
- c. Que cuenta con una página de internet en la siguiente dirección: [www.cpm.coop](http://www.cpm.coop). Redes sociales: [facebook.com/CajaPopularMexicana](https://www.facebook.com/CajaPopularMexicana), Twitter: @CajaMexicana, donde “EL SOCIO” podrá consultar información sobre “LA SOCIEDAD” o el Servicio Electrónico por Internet.
- d. Que su representante legal cuenta con amplias facultades para la suscripción de este contrato, mismas que a la fecha no le han sido modificadas ni restringidas en forma alguna.
- e. Que este contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión RECA a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, bajo el siguiente número:  
Servicio por Internet: 2391-433-031622/07-00944-0424.

### II. DECLARA “EL SOCIO”:

- a. Que es su deseo contratar con “LA SOCIEDAD” el Servicio Electrónico por Internet y manifiesta su voluntad para adherirse con el contenido de este instrumento.
- b. Bajo protesta de decir verdad, que los datos que manifiesta son ciertos, y faculta a “LA SOCIEDAD” para investigar y cerciorarse de la veracidad de la información por él presentada.
- c. Que reconoce expresamente la personalidad con la que comparece el representante legal de “LA SOCIEDAD” para todos los efectos legales a que haya lugar.

## DEFINICIONES

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

- a. **Aplicación:** al programa informático descargable en Tiendas Digitales diseñado para facilitar a “EL SOCIO” la realización de alguna tarea en específico.
- b. **Autenticación:** al conjunto de técnicas y procedimientos consistentes en validar la identidad de “EL SOCIO” o “LA SOCIEDAD” 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:
  - i. La facultad de “EL SOCIO” para realizar operaciones a través del Servicio Electrónico por Internet.
  - ii. La facultad de “LA SOCIEDAD” para recibir instrucciones a través del Servicio Electrónico por Internet.
- c. **Bloqueo del servicio:** al proceso mediante el cual se inhabilita el uso del servicio de forma temporal.
- d. **Cancelación:** a la baja definitiva del Servicio Electrónico por Internet.
- e. **Cifrado:** al mecanismo que deberá utilizar “LA SOCIEDAD” para proteger la confidencialidad de información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.
- f. **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.
- g. **Contraseña:** a la cadena de caracteres que autentica a “EL SOCIO” en los Medios Electrónicos o en el Servicio Electrónico por Internet.
- h. **Contraseña Dinámica:** a la información obtenida por medio de programas generadores de contraseñas aleatorias de un solo uso.
- i. **CPM en Línea:** a la plataforma tecnológica a través de la cual “LA SOCIEDAD” proporcionará el Servicio Electrónico por Internet por medio de navegadores para computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes.
- j. **CPM en Línea Plus:** a la plataforma tecnológica a través de la cual “LA SOCIEDAD” proporcionará el Servicio Electrónico por Internet para la solicitud de cuentas de depósito a plazo fijo, solicitud y otorgamiento de crédito; por medio de navegadores para computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes.
- k. **CPM Móvil:** a la plataforma tecnológica a través de la cual “LA SOCIEDAD” proporcionará el Servicio Electrónico por Internet por medio de aplicativos descargables para tabletas y teléfonos inteligentes.
- l. **CPM Móvil Plus:** a la plataforma tecnológica a través de la cual “LA SOCIEDAD” proporcionará el Servicio Electrónico por Internet para la solicitud de cuentas de depósito a plazo fijo, solicitud y otorgamiento de crédito; por medio de aplicativos descargables para tabletas y teléfonos inteligentes.
- m. **Cuentas de Crédito:** a los créditos otorgados por “LA SOCIEDAD” en la que pone una suma de dinero a disposición de “EL SOCIO”, para que haga uso en la forma, términos y condiciones convenidos.

- n. **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.
- o. **Cuentas Destino:** a las cuentas receptoras de recursos dinerarios en transacciones monetarias.
- p. **Desbloqueo del servicio:** al proceso mediante el cual "LA SOCIEDAD" habilita el uso del servicio que se encontraba bloqueado.
- q. **Dispositivo de Acceso:** al equipo que permite a "EL SOCIO" acceder al Servicio Electrónico por Internet.
- r. **Factor de Autenticación:** al mecanismo de Autenticación utilizado por el "SOCIO", pudiendo ser representado por el Código de Activación, Contraseña o Contraseña Dinámica según sea el caso.
- s. **Firma Electrónica:** Es un Mensaje de Datos generado en forma electrónica lógicamente asociados con 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, contraseña dinámica o factores biométricos que lo autentican y que son utilizados por "EL SOCIO" para identificarse ante "LA CAJA"; y a través de la cual aprueba la información e instrucciones transmitidas y que acreditan la operación consignada en el Mensaje de Datos transmitido; contando con los efectos jurídicos de la Firma Autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en los términos de la legislación aplicable.
- t. **Geolocalización:** Es la ubicación geográfica real rastreada a través de un teléfono móvil conectado a Internet.
- u. **Huella Digital:** a la Autenticación definida por el biométrico único de "EL SOCIO" basado en las características físicas de sus huellas dactilares.
- v. **Identificador de Usuario:** a la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto "LA SOCIEDAD" como "EL SOCIO", que permita reconocer la propia identidad de "EL SOCIO" para el uso del Servicio Electrónico por Internet.
- w. **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.
- x. **Medios Electrónicos:** Son los equipos electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnológica utilizados mediante el uso de la Firma Electrónica y puesto a su disposición de "EL SOCIO" por parte de "LA CAJA" derivado de la contratación del Servicio Electrónico por Internet, a través del cual "EL SOCIO" puede llevar a cabo el envío de las instrucciones y ejecución de sus operaciones de ahorro, inversión y crédito.
- y. **Mensaje de Datos:** Es la información generada, transmitida o archivada a través de los Medios Electrónicos, derivado de la contratación del Servicio Electrónico por Internet; mensaje que contienen las instrucciones giradas por "EL SOCIO" para la ejecución de sus operaciones.
- z. **Mensajes de Texto SMS:** al mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.
- aa. **Notificaciones Push:** al mensaje de comunicación inmediato enviado por el Servicio Electrónico por Internet hacia el dispositivo móvil de "EL SOCIO".
- bb. **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.
- cc. **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.
- dd. **Servicio Electrónico por Internet:** al servicio electrónico efectuado a través de la red electrónica mundial denominada internet, a través de los portales "CPM en Línea", "CPM en Línea Plus" y las aplicaciones móviles "CPM Móvil" y "CPM Móvil Plus" que "LA SOCIEDAD" pone a disposición de "EL SOCIO" para la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios.
- ee. **Sesión:** al periodo en el cual "EL SOCIO" podrá llevar a cabo consultas, transacciones monetarias, solicitud de cuentas de depósitos a plazo fijo, solicitud y otorgamiento de cuentas de crédito y configuraciones al propio servicio, una vez que hayan ingresado al Servicio Electrónico por Internet con su Identificador de Usuario.
- ff. **SPEI:** Al sistema de pagos interbancarios operados por el Banco de México.
- gg. **Suspensión Temporal del Uso del Servicio:** Proceso mediante el cual "LA SOCIEDAD" inhabilita la Contraseña como medida de prevención cuando se presume que el Identificador de Usuario o la Contraseña no está siendo utilizado por "EL SOCIO"; así como cuando se detecte actividad sospechosa, fraudulenta y/o falseamiento de información presentada por "EL SOCIO". Se restablecerá el uso del servicio cuando "LA SOCIEDAD" confirme la identidad de "EL SOCIO" con el desbloqueo de la Contraseña., y en caso de actividad sospechosa, fraudulenta y/o falseamiento de información presentada, "LA SOCIEDAD" restablecerá el uso del servicio cuando concluyan las investigaciones correspondientes.
- hh. **Tiendas Digitales:** al sitio de comercio especializado donde se pueden descargar aplicativos gratuitos o de pago.
- ii. **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.
- jj. **Transacción Monetaria:** a la operación de traspasar dinero de las Cuentas de Depósitos a Cuentas Destino, incluyendo el pago de crédito, o bien para la solicitud de cuentas de depósito a plazo fijo y cuentas de crédito, vencimientos de cuentas de depósito a plazo fijo y desembolsos de créditos.
- kk. **UDIS (Unidades de Inversión):** Son unidades de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México.
- ll. **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 declaraciones y expuestas las definiciones que contiene el presente instrumento "LAS PARTES" manifiestan su conformidad para someterse a las siguientes:

### CLÁUSULAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** El presente contrato tendrá por objeto establecer los términos, condiciones y procedimientos a los que se sujetarán "LAS PARTES" con motivo de la contratación del Servicio Electrónico por Internet, así como los alcances y restricciones que el mismo contenga.

Aceptando "EL SOCIO" que los servicios financieros que sean convenidos a través del Servicio Electrónico por internet estarán asociados a los contratos relacionados con operaciones activas, pasivas o de servicios que sean celebrados con "LA SOCIEDAD", supuesto en el cual, los términos y condiciones de dichos contratos quedarán intactos y seguirán surtiendo sus efectos con los alcances en ellos pactados, siendo que el presente instrumento solo regula únicamente la forma en la cual "EL SOCIO" y "LA SOCIEDAD" convendrán el Servicio Electrónico por Internet a través de los Medios Electrónicos.

Para efecto del presente contrato, "EL SOCIO" deberá presentarse en cualquier sucursal de "LA SOCIEDAD", previa identificación para solicitar la adquisición del Servicio Electrónico por Internet, "LA SOCIEDAD" hará de conocimiento de "EL SOCIO" los elementos técnicos y tecnológicos que requerirá para la contratación del Servicio Electrónico los cuales estarán a su disposición en <https://www.cpm.coop/consideraciones-tecnicas-sei>

Tras la contratación de este, en un lapso máximo de 24 horas "LA SOCIEDAD" le enviará a "EL SOCIO" a través de:

1. Correo electrónico un Identificador de Usuario único que será conformado por su número de socio a 10 dígitos, y
2. Teléfono móvil un Código de Activación de un solo uso a 8 caracteres.

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 en cada una de las diferentes aplicaciones móviles:

- a. CPM Móvil – deberá ingresar su Identificador de Usuario y el Código de Activación que recibió a través de su correo electrónico y/o teléfono móvil respectivamente, a fin de concluir su alta al servicio, posteriormente el sistema le solicitará registre de manera personalizada una Contraseña, así como el número de su dispositivo.
- b. CPM Móvil Plus – deberá ingresar su Identificador de Usuario, y realizar los pasos de activación del servicio, mismos que indica la aplicación. Posteriormente, el sistema le solicitará registre de manera personalizada una contraseña y su Pregunta de Seguridad para recuperar su Contraseña en caso de olvido. En el segundo ingreso a su portal o aplicación, en caso de no haber registrado el número de su dispositivo móvil, este le solicitará realizarlo para poder hacer uso del Servicio.

Para la conformación de la nueva Contraseña "EL SOCIO" deberá considerar que se cumplan con las siguientes condiciones:

- a. La Contraseña deberá contener una longitud mínima de 8 y máxima de 16 caracteres con al menos un carácter alfabético en mayúsculas o minúsculas, un carácter numérico y de manera opcional podrá contener caracteres especiales.

En caso de que el Identificador de Usuario o el Código de Activación fuese extraviado o borrado previo a realizar la activación del servicio, "EL SOCIO" deberá autenticarse para solicitar el reenvío del Identificador de Usuario y/o un nuevo Código de Activación realizando una llamada telefónica al Centro de Atención Telefónica de "LA SOCIEDAD" a través de la línea 800 7100 800.

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

- a. Bloqueo del servicio por los siguientes supuestos:
  - i. En forma automática cuando "EL SOCIO" ingrese de manera errónea su Contraseña, o cualquier otro Factor de Autenticación, en más de tres ocasiones.
  - ii. A petición de "EL SOCIO" a través del Centro de Atención Telefónica de "LA SOCIEDAD".
- b. Cierre de Sesión: se cerrará de manera automáticamente 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. Cuando "EL SOCIO" inicie Sesión de manera simultánea, en cualquier plataforma, ya sea a través del mismo u otro navegador de internet para cualquier portal web, o a través de otro Dispositivo de Acceso para cualquier aplicación móvil. En estos casos siempre se mantendrá abierta la última Sesión que haya iniciado y se cerrará la Sesión anterior, indicando en ambas sesiones que ya estaban siendo utilizadas en ese momento.

**SEGUNDA.- IDENTIFICACIÓN.-** Previo a que "EL SOCIO" ingrese para el inicio de la Sesión a través de CPM en Línea, CPM en Línea Plus, CPM Móvil y CPM Móvil Plus 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 mostrará de forma enmascarada a través de caracteres especiales los siguientes datos:

- a) El Identificador de Usuario.
- b) Código de Activación.
- c) Contraseña.
- d) Contraseña Dinámica.
- e) El(os) número(s) de cuenta(s) visualizado(s) dentro del servicio, mostrando únicamente los primeros 2 y los últimos 2 dígitos.
- f) El(os) número(s) de tarjeta(s) de débito dentro del servicio, mostrando únicamente los últimos 4 dígitos.

Una vez que "EL SOCIO" ingrese su Identificador de Usuario y previo a ingresar su Código de Activación o Contraseña para iniciar su Sesión, para que "EL SOCIO" identifique que ingresó de manera correcta su Identificador de Usuario y que se trata del Servicio Electrónico por Internet proporcionado por "LA SOCIEDAD", el sistema le mostrará en pantalla su nombre de forma enmascarada visualizando únicamente la primera letra de su(s) nombre(s) y apellido(s).

"LA SOCIEDAD" registrará a "EL SOCIO" dentro del Servicio Electrónico por Internet después de identificarlo a través de su Código de activación, Contraseña, Contraseña Dinámica, o cualquier otro medio conocido o por conocer, que permita a "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" podrá en todo momento, previa notificación a "EL SOCIO" a través de los medios establecidos en la cláusula DECIMA QUINTA denominada MODIFICACIÓN, 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.

Siendo de conocimiento de "EL SOCIO" que al momento de la celebración del presente contrato otorga su consentimiento para que "LA SOCIEDAD" recabe la geolocalización del dispositivo desde el cual celebre las operaciones a través del Servicio Electrónico por Internet; geolocalización que será registrada cuando "EL SOCIO" contrate los productos y servicios ofrecidos por "LA SOCIEDAD" a través de dicha plataforma.

**TERCERA.- FACTORES DE AUTENTICACIÓN.-** Para efecto de que "EL SOCIO" pueda realizar las operaciones del Servicio Electrónico por Internet el sistema le pedirá su autenticación mediante lo siguiente:

- 1) Contraseña: se referirá a las contraseñas que sean generadas por "EL SOCIO".
- 2) Contraseña Dinámica: a las contraseñas que contarán con las siguientes condiciones:
  - i. Serán generadas de manera automática por un tercero autorizado por "LA SOCIEDAD" y estas no podrán ser conocidas con anticipación a su generación o uso, ya sea por el tercero o personal de "LA SOCIEDAD". Estas serán generadas cuando "EL SOCIO" la solicite a través del Servicio Electrónico por Internet al momento de realizar las operaciones que así lo requieran.
  - ii. Se enviará al teléfono móvil que "EL SOCIO" haya registrado al momento de la contratación y la recibirá mediante:
    - Mensaje de Texto SMS.
    - Notificaciones PUSH, siempre y cuando "EL SOCIO" tenga instaladas la Aplicaciones "CPM Móvil" y "CPM Móvil Plus" y habilite estas notificaciones dentro de la Aplicación.
  - iii. Contará con una longitud de 8 caracteres numéricos.
  - iv. Se comprondrá de información sobre la operación de que se trate y será única para la autorización de dicha operación.
  - v. No podrá ser duplicada o alterada.
  - vi. No podrá ser utilizada en más de una ocasión.
  - vii. Su vigencia para su uso será de 2 minutos, en caso de usarse se deberá generar una nueva Contraseña Dinámica.
- 3) Biométricos: información del Socio Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano, patrones de iris o retina, entre otras.

Ambas "PARTES" convienen en que la Contraseña y Contraseña Dinámica son las llaves para ingresar al Servicio Electrónico por Internet, según sea el caso, y sirven de identificación o confirmación de operaciones en el servicio. Estas serán utilizadas por "LA SOCIEDAD" 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.

**CUARTA.- FIRMA ELECTRÓNICA.-** Las partes otorgan su consentimiento para que la Firma Electrónica sustituirá para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa de "EL SOCIO" o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa incluyendo el valor probatorio de esta.

Manifestando "EL SOCIO" que conoce el alcance que en el presente contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso y digitación en los Medios Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad, así como el hecho de que su uso sea realizado por representantes legales de "EL SOCIO" que cuente con las facultades suficientes. "EL SOCIO" en protección de sus propios intereses, deberá mantener su Firma Electrónica como confidencial toda vez que el uso de dicha Firma Electrónica para todos los efectos legales a que haya lugar le serán atribuidos a "EL SOCIO".

Las partes convienen en que serán aplicables en su momento los términos del Capítulo Segundo del Título Segundo del Código de Comercio y cualquier otra disposición aplicable, respecto de la identidad y expresión del consentimiento de las mismas por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología mediante el uso de la Firma Electrónica, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no repudiables respecto del emisor y receptor.

**QUINTA.- OPERACIÓN.-** "LA SOCIEDAD" ofrecerá a "EL SOCIO" a través del Servicio Electrónico por Internet la posibilidad de realizar transferencias interbancarias SPEI, consultas, traspasos internos entre cuentas, solicitud de cuentas de depósitos a plazo fijo, solicitud y otorgamiento de cuentas de crédito, así como las configuraciones al propio servicio, dichas operaciones deberán ser realizadas por medio de las plataformas del mismo, ya sean portales web y/o aplicaciones móviles, las operaciones disponibles estarán al alcance de "EL SOCIO" en <https://www.cpm.coop/operaciones-disponibles-sei>

Las operaciones antes mencionadas las podrá efectuar "EL SOCIO" durante las 24 horas, con excepción de:

- Los traspasos internos que podrán realizarse de lunes a domingo en un horario de 06:00 a 21:00 horas.
- Las solicitudes y otorgamientos de créditos y las solicitudes de cuentas de depósitos a plazo fijo que podrán realizarse de Lunes a Domingo en un horario de 6:00 a 21:00 horas.
- Las transferencias interbancarias SPEI que podrán realizarse considerando los siguientes horarios:
  - Cualquier monto que no exceda el límite establecido en la cláusula sexta, en un horario de 06:00 a 18:00 horas.
  - De lunes a viernes a partir de las 18:01 a 21:00, así como sábados, Domingos y días festivos, por el monto acorde a lo indicado por el Banco de México para las transferencias de bajo valor. Monto que será publicado por "LA SOCIEDAD" para conocimiento de "EL SOCIO" a través de nuestra página de internet <https://www.cpm.coop/>.

Para que la transacción no programada sea efectiva en el mismo día de su aplicación, deberá realizarse de Lunes a Sábado en un horario de 06:00 a 21:00 horas, las transacciones que se realicen fuera del horario mencionado, el día Domingo o día inhábil se aplicarán con fecha del día hábil siguiente. En caso de alguna modificación en el horario de operación del servicio este se le dará a conocer a "EL SOCIO" mediante los términos y condiciones dentro del servicio.

"EL SOCIO" podrá adquirir nuevas funciones u operaciones del servicio, 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 Electrónico 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 Dinámica como aceptación de lo aquí descrito.

Las instrucciones de "EL SOCIO" para convenir los servicios financieros ofertados por "LA SOCIEDAD" son estricta responsabilidad de "EL SOCIO", por lo que "LA SOCIEDAD" deberá dar cumplimiento a dichas instrucciones.

**SEXTA.- LÍMITES MONETARIOS.-** "LA SOCIEDAD", a través del Servicio Electrónico por Internet tendrá para transacciones monetarias los siguientes límites:

- a) Diarios:
  - i. Sin límite entre cuentas propias de "EL SOCIO".
  - ii. Hasta \$2'000,000.00 MXN (Dos Millones de Pesos) a cuentas de otros Socios.
  - iii. Hasta \$2'000,000.00 MXN (Dos Millones de Pesos) en órdenes de transferencia interbancaria SPEI.
- b) Por Transacción:
  - i. Sin límite entre cuentas propias de "EL SOCIO".
  - ii. Hasta \$500,000.00 MXN (Quinientos mil pesos) a cuentas de otros Socios.
  - iii. Hasta \$500,000.00 MXN (Quinientos mil Pesos) en órdenes de transferencia interbancaria SPEI.
- c) Para el otorgamiento de créditos:
  - i. El monto máximo será de hasta 60,000 udis.

"EL SOCIO" a través de "CPM en Línea" podrá incrementar o disminuir los límites de los montos de operaciones diarias, sin que estos excedan de ninguna forma los límites máximos establecidos por "LA SOCIEDAD" para la operación que corresponda.

**SÉPTIMA.- COMPROBANTE DE OPERACIÓN.-** "EL SOCIO" y "LA SOCIEDAD" expresamente convienen que el comprobante electrónico de cada operación de transacción monetaria que se genere a través de este servicio, tendrá pleno valor y fuerza legal para acreditar tanto la operación realizada como el importe de la misma; en consecuencia de lo anterior las partes están de acuerdo que la utilización de los Medios Electrónicos y la Firma Electrónica se considerara como la manifestación expresa de la voluntad de "EL SOCIO"

"EL SOCIO" podrá consultar o descargar en el historial de últimos movimientos los comprobantes electrónicos de las operaciones realizadas con anterioridad, dentro del CPM en Línea y CPM Móvil, así como aquellos generados por el traspaso en la solicitud de la cuenta de depósito a plazo fijo dentro de CPM en Línea Plus y CPM Móvil Plus, 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.

**OCTAVA.- ALERTAS Y NOTIFICACIONES.-** "LA SOCIEDAD" está obligada a notificar a "EL SOCIO" a través del Servicio Electrónico 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) Transferencias interbancarias SPEI inmediatas.
- c) Pago de créditos.
- d) Modificación de montos de límites diarios.
- e) Registro de cuentas destino de otros socios.
- f) Alta y modificación del medio de notificación.
- g) Modificación a las condiciones previamente contratadas.
- h) Desbloqueo de Contraseña y reactivación del servicio.
- i) Modificación de Contraseña.

"EL SOCIO" podrá configurar cuantas veces crea conveniente, las notificaciones y alertas relacionadas a las operaciones de este servicio, mediante el Servicio Electrónico por Internet, dentro de CPM en Línea y CPM Móvil, sin embargo "EL SOCIO" no podrá desactivar o inhabilitar las notificaciones antes señaladas ya que el propio sistema lo impedirá.

De manera adicional "EL SOCIO" podrá activar o desactivar las notificaciones que resulten de las siguientes situaciones:

- a) Cuando "EL SOCIO" genere un Bloqueo del servicio bajo lo señalado en la CLÁUSULA PRIMERA, último párrafo inciso a) del presente contrato.
- b) Cuando el servicio se suspenda de forma temporal por las situaciones siguientes:
  - i. Se presuma que el Identificador de Usuario o la Contraseña no están siendo utilizados por "EL SOCIO".
  - ii. Por inactividad de "EL SOCIO" tras un periodo de tres meses.

La notificación mostrará un resumen de la operación efectuada como confirmación, por lo que en ningún caso "LA SOCIEDAD" 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. Notificaciones PUSH al teléfono móvil registrado para el uso del servicio, siempre y cuando se encuentre dado de alta como Dispositivo de Acceso móvil.
- iv. Mensajes seguros dentro del mismo servicio, o
- v. No recibir ninguna notificación en alguno de los dos medios antes mencionados cuando el servicio lo permita.

"EL SOCIO" cuantas veces crea conveniente podrá modificar o dar de alta un nuevo medio de notificación, a través del Servicio Electrónico por Internet, o en cualquier sucursal de "LA SOCIEDAD".

Tratándose de modificaciones que realice "EL SOCIO" a alguno de los medios de notificación, "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" 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 éste hacer o no uso de dichas adiciones. Así mismo "LA SOCIEDAD" podrá eliminar los medios de notificación o alertas que crea conveniente, avisando con 60 días de anticipación a "EL SOCIO" sobre dichos cambios.

"LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD". En cualquiera de estos supuestos "EL SOCIO", absuelve de cualquier responsabilidad a "LA SOCIEDAD" por la falta de notificación respectiva.

"EL SOCIO" autoriza recibir de "LA SOCIEDAD" información de sus productos y servicios, así como campañas de publicidad a través de este servicio, las cuales podrá desactivar o activar en el momento que así lo decida a través de la administración de alertas y notificaciones dentro del servicio.

**NOVENA.- RIESGOS INHERENTES AL SERVICIO ELECTRÓNICO POR INTERNET.-** Para todas las operaciones realizadas a través del Servicio Electrónico por Internet, "LA SOCIEDAD" proporcionará gratuitamente a "EL SOCIO" en los medios de comunicación que establezca para dicho efecto como lo son capsulas de televisión en sucursales, sitio web de "LA SOCIEDAD", sección de recomendaciones de seguridad del portal CPM en Línea 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 Electrónico 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 como las medidas de seguridad que deberá de considerar.

**DÉCIMA.- LIMITES DE RESPONSABILIDAD EN EL SERVICIO ELECTRÓNICO POR INTERNET.-** "EL SOCIO" acepta que "LA SOCIEDAD" no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con sus instrucciones debido por caso fortuito o fuerza mayor, desperfectos, caída de sistema o de computo, mal funcionamiento o suspensión del Servicio Electrónico por Internet o de cualquier otro servicio que sea requerido por "LA SOCIEDAD" para la prestación del servicio. Así mismo "EL SOCIO" manifestó que conoce el riesgo asociado a la transmisión de la información por cualquier medio electrónico, por lo que acepta que el acceso, uso y envío de información es de su absoluta y exclusiva responsabilidad.

En caso de que "EL SOCIO" no pueda efectuar o instruir sus operaciones por los motivos aquí señalados, "LA SOCIEDAD" hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantiza dicha continuidad a "EL SOCIO".

"LA SOCIEDAD" solo será responsable de omisiones o retrasos en ejecución de instrucciones efectivamente recibidas en sus sistemas informáticos, salvo que dicha causa no sea imputable a "LA SOCIEDAD" y en consecuencia "EL SOCIO" acepta que en caso de suscitarse problemas de comunicación o de cualquier otro tipo no atribuible a "LA SOCIEDAD", los tiempos de respuesta o restablecimiento del servicio estarán sujetos a los tiempos establecidos por las compañías prestadoras de los servicios correspondientes liberando a "LA SOCIEDAD" de cualquier responsabilidad por imposibilidad de la prestación del servicio consignado en el presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.- PROPIEDAD.-** "EL SOCIO" reconoce que "LA SOCIEDAD" 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 licenciataria o cesionario respecto del sistema y solo podrá utilizarlo en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso del sistema.

**DÉCIMA SEGUNDA.- BITÁCORA.-** "LA SOCIEDAD" 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" mediante 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.

"LA SOCIEDAD" proporcionará dicha información siempre y cuando exista solicitud expresa de "EL SOCIO" a través de Unidad Especializada de Atención a Usuarios misma que entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles siempre y cuando se trate de operaciones realizadas en sus propias cuentas durante los 180 días naturales previos al requerimiento de la información que se trate.

**DÉCIMA TERCERA.- COMISIONES.-** "LA SOCIEDAD" no cobrará comisión alguna a "EL SOCIO" por los servicios que se describen en el 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 SOCIEDAD" 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.

**DECIMA CUARTA.- VIGENCIA.-** El servicio entrará en vigencia y de manera indefinida a partir de que:

1. "EL SOCIO" firme el contrato de Servicio Electrónico por Internet con "LA SOCIEDAD".
2. Que sea activado el Servicio Electrónico por Internet, es decir, cuando "EL SOCIO" inicie Sesión por primera vez con su Identificador de Usuario y su Código de Activación de un solo uso.

Durante la vigencia del servicio se podrán presentar los siguientes eventos:

- a. Desbloqueo del servicio: Proceso mediante el cual "LA SOCIEDAD" habilita el uso del servicio que se encontraba bloqueado.
- b. Suspensión del servicio:
  - i. Proceso mediante el cual "LA SOCIEDAD" inhabilita de manera temporal o indefinida el uso del servicio como medida de prevención cuando se presuma un robo de identidad o "EL SOCIO" cumpla los 90 días naturales de inactividad. Se reactivará el uso del servicio cuando "LA SOCIEDAD" confirme la identidad de EL SOCIO" o cuando "EL SOCIO" lo solicite.
  - ii. Proceso mediante el cual "LA SOCIEDAD" sin ningún tipo de responsabilidad en cualquier momento podrá suspender cualquier funcionalidad del Servicio Electrónico por Internet, de igual manera delimitar o negar el uso de sus funcionalidades, como medida de prevención cuando se detecte actividad sospechosa, fraudulenta y/o falseamiento de información.
- c. Restablecimiento: Se dará a petición de EL SOCIO" cuando el servicio se encuentre suspendido y en el cual le será proporcionado un nuevo Código de Activación para que ingrese al servicio y pueda establecer una nueva Contraseña.

Los eventos antes descritos serán atendidos a través del Centro de Atención Telefónica de "LA SOCIEDAD" con previa Autenticación de "EL SOCIO" mediante cuestionarios; con excepción a lo señalado en el inciso b, numeral ii, de la presente cláusula.

**DECIMA QUINTA.- CANCELACIÓN.-** La 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 SOCIEDAD" podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna, la cual procederá por las siguientes causas:

- a. A solicitud por escrito de "EL SOCIO" titular, previa identificación en cualquier sucursal "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" 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 Sociedad.

- c. Cuando el servicio ya no sea proporcionado por "LA SOCIEDAD", 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 SOCIEDAD".
- d. Por orden de la autoridad donde "LA SOCIEDAD" deberá notificar a "EL SOCIO" con 30 días de anticipación a través de los medios de comunicación que se tengan registrados.

"LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD", 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.

**DECIMA SEXTA.- MODIFICACIÓN.-** 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 fecha prevista, a través de la página de internet de "LA SOCIEDAD" [www.cpm.coop](http://www.cpm.coop) y adicionalmente podrá dársele aviso por cualquiera de los siguientes medios: (i) estado de cuenta, (ii) escrito, (iii) medios electrónicos como correo electrónico, (iv) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las sucursales de "LA SOCIEDAD"; para el efecto de que "EL SOCIO" manifieste su conformidad o inconvinción con las nuevas condiciones.

En caso de que "EL SOCIO" no manifieste inconvinción 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.

**DECIMA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDADES.-** 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 Firma Electrónica, lo identifican plenamente ante "LA SOCIEDAD", por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por estos medios respecto de las operaciones, instrucciones y contratación de productos serán absolutamente válidos no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados o rechazados por "EL SOCIO" ante "LA SOCIEDAD" respecto de la identificación así como de la realización de operaciones o contratación de productos y servicios.

"LA SOCIEDAD" 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 la Firma Electrónica, representa un acuerdo de voluntades entre "EL SOCIO" y "LA SOCIEDAD".

"LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD", para bloquear el acceso al Servicio Electrónico por Internet.

**Sin perjuicio de lo anterior, "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" 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 y Contraseña Dinámica, cumplir con las recomendaciones de seguridad que establezca "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" liberándola de toda responsabilidad de cualquier irregularidad, uso indebido, bloqueo, desactivación, robo, pérdida o extravió 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 SOCIEDAD" 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.

**DECIMA OCTAVA.- 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 SOCIEDAD" deberá autenticar previamente a "EL SOCIO" para atender las siguientes operaciones:

- i. Activación del servicio (envío del Código de Activación de un solo uso).
- ii. Reenvío del Código de Activación de un solo uso.
- iii. Aclaraciones por operaciones efectuadas en el servicio y seguimiento a las mismas.
- iv. Bloqueo del servicio.
- v. Desbloqueo del servicio.
- vi. Restablecimiento de la Contraseña.
- vii. Sugerencias al servicio.
- viii. Reporte de problemas con el servicio.

Toda información u operación solicitada por "EL SOCIO" a través de la línea 800 7100 800, quedará grabada como evidencia de autorización para la operación solicitada, de esta acción se generará un folio de atención que se le proporcionará a "EL SOCIO" para futuras aclaraciones o seguimiento, según sea el caso.

Los días y horarios de atención serán de Lunes a Domingo de 8:00 a 21:00 horas los 365 días del año.

**DÉCIMA NOVENA.- RESTRICCIONES.-** "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD".
- 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 aun 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, o bien cuando las cuentas no tengan saldo a su favor.
- e) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de "LA SOCIEDAD".
- f) Cuando exista mandato de la autoridad.

**VIGÉSIMA.- UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS.-** Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Caja Popular Mexicana ubicada en calle Ignacio Altamirano No. 407, Col. San Juan de Dios, C.P. 37004, León, Guanajuato, teléfono lada sin costo 800 276 8637 y 477 7888000 Extensión 8142, correo electrónico [une@cpm.coop](mailto:une@cpm.coop).

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), lada sin costo 800 999 8080, en la Ciudad de México al (55) 5340 0999, página de internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

**VIGÉSIMA PRIMERA.- PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES.-** 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:

- i. Presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación. Dicha solicitud deberá presentarse a través del Centro de Atención Telefónica, por escrito en su sucursal de adscripción, o bien a través del correo electrónico [une@cpm.coop](mailto:une@cpm.coop) generándose el acuse de recibo correspondiente a dicha solicitud.
- ii. Una vez recibida la solicitud de aclaración, "LA SOCIEDAD" entregará por escrito a "EL SOCIO", dentro de un plazo máximo de 45 días naturales, el dictamen correspondiente, anexando copia simple, en su caso, 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".
- iii. Dentro del plazo de 15 días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, "LA SOCIEDAD" pondrá a disposición de "EL SOCIO" en la sucursal en la que presentó la solicitud de aclaración, el expediente generado con motivo de dicha solicitud.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-** En términos de lo señalado en las disposiciones legales aplicables, "LA SOCIEDAD" con domicilio señalado en el inciso a) del apartado de declaraciones, se obliga a guardar estricta confidencialidad en la información personal de "EL SOCIO", la cual será utilizada exclusivamente para la relación jurídica que con motivo de su calidad de Socio sea necesaria. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, "EL SOCIO" podrá consultar el Aviso de Privacidad completo en la siguiente dirección de internet <http://www.cpm.coop/aviso-de-privacidad>. Cualquier modificación al aviso de privacidad se notificará por "LA SOCIEDAD" a "EL SOCIO" a través de alguno de los medios siguientes: aviso en sucursales de Caja Popular Mexicana, avisos en el portal de internet de Caja Popular Mexicana [www.cpm.coop](http://www.cpm.coop), cualquier otro medio de comunicación público o privado previsto en los contratos que amparen las operaciones celebradas con Caja Popular Mexicana.

De igual forma, "LA SOCIEDAD" 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 SOCIEDAD" 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.

**VIGÉSIMATERCERA.- 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.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** Para la interpretación expresa y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten expresamente a la competencia y fuero de los tribunales de la ciudad en que se suscribe el presente instrumento, con renuncia a cualquier fuero de domicilio presente o futuro.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** A la firma del presente contrato y su caratula "LA SOCIEDAD" entrega a "EL SOCIO", la siguiente documentación:

a) Un ejemplar del presente contrato.

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

"LA SOCIEDAD"

"EL SOCIO"

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO FACULTADO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

**CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Consiento y autorizo a Caja Popular Mexicana S.C. de A.P. de R.L. de C.V., como responsable del tratamiento de mis datos personales (generales, financieros y patrimoniales) a utilizar los mismos para fines de comercialización de sus productos o servicios y para mercadeo y publicidad a través de medios físicos y digitales, así como para proporcionar dicha información para los mismos efectos a empresas afiliadas a esta Institución (terceros).

El presente consentimiento y autorización, puede ser revocado en el momento que Usted así lo decida, a través de una solicitud que puede pedir al correo electrónico [datospersonales@cpm.coop](mailto:datospersonales@cpm.coop), y posterior a la acreditación de su personalidad, esta le será proporcionada para que realice la revocación antes referida, enviando su solicitud a través del mismo medio. Lo anterior, para efectos de dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad Financiera y de Protección de Datos Personales aplicable.

"EL SOCIO"

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA