



Caja Solidaria Regional Serrana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Domicilio: Calle Matamoros, número 16, colonia Centro, Jalpan de Serra, Querétaro, Código Postal 76340.

Teléfono 442 330 8096

Registro Federal de Contribuyentes CSR940817KX5

Página de internet: www.cajaregionalsserrana.com.mx

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERA.- Para los efectos del presente, los términos establecidos a continuación tendrán los siguientes significados, mismos que podrán utilizarse en singular o plural indistintamente:

APLICACIÓN o APLICATIVO (CANALES DIGITALES): son las aplicaciones de LA SOCIEDAD que EL SOCIO tendrá disponibles para su descarga través de las tiendas de aplicaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles, tales como IOS y Android, a través de las cuales pueden hacer uso de los servicios señalados en el presente, los cuales se sujetan a los términos, condiciones y límites de operación señalados y la activación de las mismas se sujetará a las disposiciones legales aplicables.

CNBV: Comisión Nacional Bancaria de Valores.

COMPAÑÍA TELEFÓNICA: Es la empresa de Telefonía Móvil a la cual se encuentra afiliado **EL SOCIO**.

CUENTA DEL SOCIO: Al registro contable identificado de manera única que LA SOCIEDAD lleve a un cliente Emisor o Cliente Beneficiario, para registrar los cargos y abonos de los montos correspondientes a las Órdenes de Transferencia que LA SOCIEDAD envíe o reciba a nombre de dichos clientes.

DÍAS HÁBILES: Para los efectos del presente instrumento se debe entender como Días Hábiles cualquier día del año, excepto los días que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señale como aquellos en que las Entidades Financieras deban cerrar sus puertas y suspender operaciones.

DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: Son las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio electrónico de aceptación, así como de identificación y acceso a los MEDIOS AUTOMATIZADOS, debiendo emplearse para los efectos de este instrumento, los siguientes dispositivos:

- 1.- IDENTIFICACIÓN: Individualiza a **EL SOCIO** y se integra por un conjunto de caracteres numéricos y/o alfanuméricos.
- 2.- CONTRASEÑA.- Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso de este dispositivo, con **EL SOCIO**.
- 3.- "TOKEN".- Generador periódico de combinaciones numéricas de un solo uso, el cual puede ser un Dispositivo físico (Token Físico) que se entrega a **EL SOCIO** o un programa instalado en un dispositivo móvil compatible denominado (Token Celular), asignado por **EL SOCIO**, en el entendido de que cada "Token" funciona en forma independiente de los demás y arroja sus propias combinaciones numéricas.

DISPOSITIVO MÓVIL: Aparato telefónico de **EL SOCIO** a través del cual puede hacer uso del presente servicio de a través de la APLICACIÓN CSRS MOVIL.

INTERNET: Enlace mundial de redes de ordenadores o sistemas de cómputo a través de estándares de transmisión (protocolos) que facilitan entre dichos sistemas la transmisión y recepción de mensajes de datos, haciendo posible, entre otros conceptos, la prestación o intercambio de información, de servicios y la realización de transacciones comerciales.

En el entendido de que **EL SOCIO** deberá tener contratado un proveedor, de su elección, para obtener el servicio de INTERNET que deberá de solventar por sus propios medios, en virtud de que, se aplican costos por uso de datos, de acuerdo al proveedor de su elección.

LAS OPERACIONES: Son todas aquellas transacciones que serán autorizadas, tramitadas y/o ejecutadas por las instrucciones o mensajes de datos que **EL SOCIO** realice a través de la APLICACIÓN.

HORARIOS DE SERVICIO: Los horarios en que **EL SOCIO** podrá tener acceso a **EL SERVICIO** son Lunes a Domingo 6:00 am a 21:00 horas, cualquier modificación a los mismos se darán a conocer a través de la página de Internet de LA SOCIEDAD www.cajaregionalsserrana.com.mx o bien electrónicamente a través del propio servicio.

MEDIO DE TRANSMISIÓN: Es el enlace establecido, a través de "Internet", entre el "Servidor Central" y el "Equipo Tecnológico", mediante el cual, **LA SOCIEDAD** y **EL SOCIO**, deberán efectuar la transmisión de los "Archivos "Electrónicos", así como los demás datos e instrucciones relativas al servicio objeto del presente.

MENSAJE DE DATOS: Serán las instrucciones o informaciones generadas, enviadas, recibidas o comunicadas a través de Internet, y/o LA APLICACIÓN, por parte DEL SOCIO.

PLATAFORMA: Se refiere a los Dispositivos Móviles y/o al Canal WEB.

SOFTWARE: Son los programas de computación desarrollados por LA SOCIEDAD, que se encuentran instalados o en conexión con el Servidor Central, los cuales cuentan con las aplicaciones sistemáticas y con el desarrollo técnico necesario para que a través de los mismos se proporcione a **EL SOCIO** servicios bancarios, según se estipula en este documento

SEGUNDA.- De los Servicios. LA SOCIEDAD prestará a **EL SOCIO** servicios financieros a través de LA APLICACIÓN, en virtud de los cuales se podrán autorizar, tramitar y/o ejecutar LAS OPERACIONES que LA SOCIEDAD ponga a su disposición.

TERCERA.- De las Operaciones. Las Operaciones que se podrán efectuar a través de la aplicación son:

- a. Consulta de saldos de las cuentas asociadas al servicio.
- b. Operaciones para la administración del Servicio.



Caja Solidaria Regional Serrana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Domicilio: Calle Matamoros, número 16, colonia Centro, Jalpan de Serra, Querétaro, Código Postal 76340.

Teléfono 442 330 8096

Registro Federal de Contribuyentes CSR940817KX5

Página de internet: www.cajaregionalserrana.com.mx

c. Transferencias a cuentas propias y de TERCEROS siempre y cuando sean productos que ofrece LA SOCIEDAD, de acuerdo a los límites establecidos por la CNBV.

e. Pago de créditos contratados con LA SOCIEDAD.

h. Las demás operaciones que **LA SOCIEDAD** ponga a disposición de **EL SOCIO**, a través de LA APLICACIÓN.

LAS OPERACIONES estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de LA APLICACIÓN, así como de la "plataforma" a través de la cual ingrese EL SOCIO, pudiendo consultar las operaciones que se pueden realizar dentro del mismo Software, lo anterior sin perjuicio de que **LA SOCIEDAD** suspenda la posibilidad de realizar determinadas Operaciones o bien que no se encuentren disponibles debido a que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente instrumento.

CUARTA.- Autenticación. Para que **EL SOCIO** pueda acceder al mismo será necesario que este se Autentique en su teléfono móvil a través de LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD indicando su IDENTIFICACIÓN y LA CONTRASEÑA que este asignó a través de LA APLICACIÓN, al momento de la activación de EL SERVICIO, una vez que **EL SOCIO** logre conectarse este podrá tener acceso a LAS CUENTAS para efectuar LAS OPERACIONES.

LA SOCIEDAD registrará a **EL SOCIO** en EL SERVICIO después de autenticarle por medio de los elementos que considere convenientes, como son, enunciativa, más no limitativamente, el número de cuenta asociado a LAS CUENTAS, apertura das con LA SOCIEDAD, NIP, el número de su teléfono móvil o código de seguridad.

Ambas partes convienen en que el número telefónico que **EL SOCIO** dio de alta y su contraseña, sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar del nombre y firma de **EL SOCIO**, LA SOCIEDAD se basará en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

QUINTA.- Requisitos de Conexión. Para lograr la conexión a EL SERVICIO, **EL SOCIO** se obliga a lo siguiente: Deberá contar con un dispositivo TELÉFONO MÓVIL y/o COMPUTADORA necesarios para la obtención de los servicios, debiendo ser conseguido y costado por él mismo, además de que **EL SOCIO** asumirá y deberá de responder en forma exclusiva por todos los costos y gastos que se generen por el uso de dicho dispositivo o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **EL SOCIO** en el dispositivo con motivo del uso de los servicios, el procesamiento o transmisión de LAS OPERACIONES, su ejecución y en general cualquiera otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

El dispositivo deberá de satisfacer las necesidades de compatibilidad y requisitos o aspectos técnicos que solicite **LA SOCIEDAD** para ser posible la obtención de los servicios. (Para dispositivos Android las versiones deben de ser de la 4.4 hasta la más actual, en iPhone IOS de la versión 6.7 hasta la más actual. Almacenamiento interno mínimo 32 GB, memoria RAM 4).

EL SOCIO deberá apegarse únicamente a los requisitos, métodos y/o aquí señalados, en el propio SOFTWARE O APLICACIÓN, según sea el caso, para el uso de los servicios, así como para el procesamiento y ejecución de LAS OPERACIONES.

SEXTA.- Mecánica operativa de activación.

Paso 1: Descargar LA APLICACIÓN CSRS MOVIL Ingresar al canal y haga clic donde dice Regístrese: Persona.

Paso 2: Aceptar los términos y condiciones;

Paso 3: Completar los campos con la información requerida: nombre, teléfono, documento de identidad y correo electrónico.

Paso 4: Confirmar la solicitud de registro: Para poder confirmar la solicitud debe ingresar el Captcha y hacer click en confirmar. Se desplegará una notificación con el resultado de la operación.

Tener en cuenta que para avanzar al próximo paso siempre se debe completar la información de cada paso.

-En caso de que la aprobación sea automática contra el Core: Su solicitud de registro quedo ingresada para aprobación por la institución. Recibirá una notificación con el comprobante de registro y al ser confirmada recibirá email con un link para establecer su contraseña por primera vez e ingresar al canal.

-En caso de que la aprobación se haga manual por LA SOCIEDAD: Su solicitud de registro quedo ingresada, recibirá un mail con la notificación de su solicitud. Como último paso para activar su usuario deberá ir a la Sucursal para firmar los términos y condiciones para el uso de canales electrónicos, una vez hecho esto, su usuario quedará activo y podrá utilizar sus canales digitales..

SÉPTIMA.- De los "Dispositivos de Seguridad". **EL SOCIO** utilizará los DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD (IDENTIFICADOR DE **EL SOCIO** Y CONTRASEÑA) como medios electrónicos de acceso a LA APLICACIÓN.

LAS PARTES convienen en que los DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD se considerarán para los efectos del artículo 17 Bis de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, como los medios de identificación de **EL SOCIO** que, en sustitución de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD obligarán a **EL SOCIO** con **LA SOCIEDAD** por el uso de LA APLICACIÓN, por los servicios obtenidos en dichos medios, por la autorización, tramitación y/o ejecución de LAS OPERACIONES.

OCTAVA.- Obtención de "Dispositivos de Seguridad", cambio o suspensión de los mismos, robo o extravío, cambio, inhabilitación, cancelación de dispositivos. Previo a la obtención de los servicios, **EL SOCIO** deberá determinar, a través de LA APLICACIÓN, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus contraseñas o DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.

EL SOCIO podrá cambiar en cualquier momento sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD directamente a través de LA APLICACIÓN, sin embargo, deberá efectuar el cambio de sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD en el caso de robo, extravío y divulgación no autorizada de los mismos o solicitar la suspensión del servicio a través de ventanilla.



Caja Solidaria Regional Serrana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Domicilio: Calle Matamoros, número 16, colonia Centro, Jalpan de Serra, Querétaro, Código Postal 76340.

Teléfono 442 330 8096

Registro Federal de Contribuyentes CSR940817KX5

Página de internet: www.cajaregionalserrana.com.mx

Respecto a lo establecido en el párrafo anterior, **LA SOCIEDAD** no asume ninguna responsabilidad y **EL SOCIO** se obliga respecto de todas LAS OPERACIONES, servicios obtenidos u operaciones que sean efectuadas utilizando sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.

A partir del momento en que **EL SOCIO** solicite la inhabilitación o cancelación de los "DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD" en los términos de esta cláusula cesará la responsabilidad de parte de **EL SOCIO** por las operaciones realizadas a través del uso de dichos "DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD", a partir de la fecha de dicha solicitud.

NOVENA.- Límites y restricciones del Servicio. Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de EL SERVICIO se realizarán, conforme a lo siguiente:

- EL SOCIO únicamente, podrá tener asociadas LA CUENTAS a través de la cual se operará EL SERVICIO a un sólo número de línea de teléfono móvil.
- Los trasposos de saldo únicamente podrán realizarse si EL SOCIO tiene saldo suficiente en LA CUENTA en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- Tratándose de consulta de saldos y movimientos, la información que LA SOCIEDAD proporcione a EL SOCIO, corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- La información e instrucciones que EL SOCIO transmita o comunique a LA SOCIEDAD al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por LA APLICACIÓN, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- LA SOCIEDAD podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de EL SERVICIO, los días y el horario de operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones. EL SOCIO podrá establecer los montos para realizar operaciones del servicio y podrá modificar los mismos, sin superar los definidos por LA SOCIEDAD y la regulación vigente de la CNBV para ello, LA SOCIEDAD le notificará los procedimientos correspondientes, a través de sus aplicaciones, sus sucursales o bien en la dirección electrónica www.cajaregionalserrana.com.mx

Todo lo no aquí previsto con relación a las operaciones, se estará a lo estipulado en los Contratos de LAS CUENTAS que EL SOCIO celebre o haya celebrado con LA SOCIEDAD.

DÉCIMA.- Comprobantes de Operación, mensaje de datos y errores en las instrucciones proporcionadas. LAS PARTES podrán comunicarse a través de MENSAJES DE DATOS vía LA APLICACIÓN.

De LAS OPERACIONES realizadas, la aplicación emitirá un archivo en formato PDF mismo que fungirá como comprobante de la misma.

Los MENSAJES DE DATOS que genere **LA SOCIEDAD**, estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga éste de los mismos, aplicando esto último también para los MENSAJES DE DATOS que reciba **LA SOCIEDAD** por parte de **EL SOCIO**.

LA SOCIEDAD no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe de **EL SOCIO**, ni por la tardanza o retraso de este último en la entrega de estas mismas o en general por cualquier error o diferencia en los MENSAJES DE DATOS o las instrucciones que sean recibidas por **LA SOCIEDAD** para la autorización, tramitación y/o ejecución de LAS OPERACIONES.

DÉCIMA PRIMERA. Condiciones para la prestación del Servicio. **LA SOCIEDAD** prestará los servicios, siempre que le sean solicitados por el medio previsto, en los días y horarios que LA SOCIEDAD establezca al efecto, y que le dé a conocer a **EL SOCIO** a través de ventanilla.

LA SOCIEDAD no estará obligada a prestar "EL SERVICIO", en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- Cuando LAS CUENTAS no se encuentren asociadas o registradas en EL SERVICIO, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en EL SERVICIO.
- 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.
- Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de **LA SOCIEDAD**.

DÉCIMA SEGUNDA.- Responsabilidad de EL SOCIO y LA SOCIEDAD respecto al uso de LA APLICACIÓN su uso y propiedad, confidencialidad, daños y perjuicios. LA SOCIEDAD es responsable de informar a **EL SOCIO** los principios de seguridad y riesgos que conlleva el uso de LA APLICACIÓN, a través de los ejecutivos al momento del alta y de avisos en sucursales o en la página de Internet www.cajaregionalserrana.com.mx información para evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con **LA SOCIEDAD**.

EL SOCIO se obliga en este acto a no utilizar o disponer de LA APLICACIÓN para fines distintos a los estipulados en el presente, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

En el caso que **LA SOCIEDAD**, incumpla con lo estipulado anteriormente en esta cláusula o, que **EL SOCIO** incumpla o actúe en forma irregular a lo aquí pactado o, que por cualquier causa **LA SOCIEDAD** sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **LA SOCIEDAD** con motivo del uso que **EL SOCIO** haga de LA APLICACIÓN, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones", “



Caja Solidaria Regional Serrana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Domicilio: Calle Matamoros, número 16, colonia Centro, Jalpan de Serra, Querétaro, Código Postal 76340.

Teléfono 442 330 8096

Registro Federal de Contribuyentes CSR940817KX5

Página de internet: www.cajaregionalserrana.com.mx

EL SOCIO deberá de cubrirle a **LA SOCIEDAD** las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por **LA SOCIEDAD**.

DÉCIMA TERCERA.- Información CONDUSEF. En caso de dudas, quejas o reclamaciones **EL SOCIO** podrá acudir a Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Caja Solidaria Regional Serrana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Titular: Federica Trejo Maldonado

Domicilio: Calle Matamoros, número 16, colonia Centro, municipio de Jalpan de Serra, Querétaro.

Código Postal: 76340

Teléfonos: 442 330 8096

Correo electrónico: regionalserranai@hotmail.com

Encargada regional Hidalgo: Edith Guadalupe Martin Beltrán,

Domicilio en calle Vicente Guerrero No. 15 Int. 1, Colonia Centro, municipio de Zimapán, Estado de Hidalgo, referencia: A un costado de la iglesia del centro entre calle General Tapia y calle Centenario

Código Postal 42330,

Teléfono: 441 121 1525,

Correo Electrónico: suc.zimapan@csrs.com.mx

Encargada regional San Luis Potosí: Mehida Martínez Flores,

Domicilio en calle Niños Héroes No. 107 Int. sin número, colonia Centro, municipio Xilitla, estado de San Luis Potosí, referencia cerca de la central camionera entre calle Esquina 13 de Septiembre y calle 2

Código Postal 79900,

Teléfono: 489 122 6360,

Correo Electrónico: suc.xilitla@csrs.com.mx

Página de internet: www.cajaregionalserrana.com.mx

Los horarios de atención a SOCIOS son de 9:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

O bien puede hacerlo directamente ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros al teléfono 55 5340 0999 o, en su página de internet www.condusef.gob.mx, o al correo asesoria@condusef.gob.mx

DÉCIMA CUARTA.-COMISIONES Y GASTOS. EL SOCIO no pagará comisión o gasto alguno por el uso de LA APLICACIÓN.

DÉCIMA QUINTA.- Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad. CAJA SOLIDARIA REGIONAL SERRANA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y PRÉSTAMOS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Y DE CAPITAL VARIABLE, con domicilio ubicado en Calle Matamoros número 16 (dieciséis), Colonia Centro, Jalpan de Serra, Querétaro, C.P. 76340 para oír y recibir notificaciones, quien es el responsable del uso y protección de sus datos personales y al respecto le informa lo siguiente: Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para la operación y registro de los productos que usted hubiese contratado. Ponemos a su disposición el Aviso de Privacidad Integral previo a haber asentado sus datos personales en los formatos utilizados previa contratación de los productos ofertados por LA SOCIEDAD. Mismo que se encuentra a su disposición en las instalaciones de LA SOCIEDAD y en www.cajaregionalserrana.com.mx, en donde le damos a conocer mayor información acerca del tratamiento de su información y los derechos que usted puede hacer valer.

DÉCIMA SEXTA.- Información sobre principios de seguridad e información de seguridad y riesgos inherentes. LA SOCIEDAD pone a disposición de EL SOCIO a través de la página Web www.cajaregionalserrana.com.mx, o redes sociales, los principios de seguridad e información, así como los riesgos inherentes a la utilización del Servicio de LA APLICACIÓN, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.