

SERVICIOS ELECTRÓNICOS PREMO

CONTRATO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE “PRÉSTAMO EMPRESARIAL OPORTUNO”, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, SOCIEDAD FINANCIERA POPULAR, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL (EN ADELANTE “PREMO”) Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYOS DATOS SE INDICAN EN EL APARTADO 1. DE LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO (EN ADELANTE EL “CLIENTE”); Y AMBAS DE FORMA CONJUNTA COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DEL ÍNDICE, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

===== ÍNDICE =====**DECLARACIONES.....1****GLOSARIO.....2****CLÁUSULAS.....5****===== DECLARACIONES =====**

I. Declara PREMO por conducto de su apoderada legal, que:

- a. Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y cuenta con autorización para operar como Sociedad Financiera Popular, con domicilio en Calzada de Los Héroes 710, Colonia La Martinica, León, Guanajuato, C.P. 37500, y con página de internet: <https://www.premo.mx/>
- b. Cuenta con los poderes y facultades suficientes para celebrar el presente contrato.
- c. Cuenta con la tecnología e infraestructura necesaria para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
- d. Su Registro Federal de Contribuyentes es PEO081204SW3.
- e. El presente contrato está inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF) bajo el número que se indica en el encabezado del documento referido, mismo que se

encuentra a disposición del CLIENTE para su consulta, tanto en las oficinas de PREMO, como en su página de internet: <https://www.premo.mx/>

- f. Aprovechando el uso de la tecnología, puede pactar con el CLIENTE la prestación de los Servicios Electrónicos materia de este Contrato, en términos del artículo 45 Bis de la Ley de Crédito y Ahorro Popular y demás disposiciones de carácter general aplicables.

II. Declara el CLIENTE, que:

Persona Física

- a. Es mayor de edad y cuenta con la capacidad suficiente para la celebración de este contrato.

Persona Moral

- b. Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- c. Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el contrato, y que dichas facultades a la fecha no han sido revocadas, modificadas o limitadas de forma alguna.

Comunes

- d. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes., conforme al dato señalado en el Apartado 3 de la Carátula.
- e. Para efectos del presente contrato señala como su domicilio convencional y/o Fiscal el señalado en el Apartado 4 de la Carátula.

- f. La información proporcionada para la celebración de este contrato es verídica, actual y exacta.
- g. Es de su pleno conocimiento que PREMO tiene a su disposición la prestación de Servicios Electrónicos mediante el uso de diversos Medios Electrónicos y acepta que para hacer uso de éstos se sujetará a las bases, términos y condiciones que en este contrato se establecen.
- h. Sin perjuicio de lo anterior, está consciente que podrá seguir realizando sus operaciones de forma tradicional.

III. Declaran LAS PARTES, que:

- a. Se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen a celebrar el presente contrato.
- b. Al momento de firma del presente contrato, PREMO entrega al CLIENTE un ejemplar de este contrato de forma física o electrónica, a elección de este último.

===== GLOSARIO =====

Las PARTES convienen en definir los conceptos que a continuación se enuncian, los cuales se podrán mencionar en mayúsculas o minúsculas, en singular o plural, pero invariablemente tendrán el significado que aquí se establece:

Autenticación: Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de:

- a. Un CLIENTE y su facultad para realizar operaciones a través de Servicios Electrónicos.
- b. PREMO y su facultad para recibir instrucciones a través de Servicios Electrónicos.

Banca digital: Sinónimo de los Servicios electrónicos a los que se refiere este contrato, los cuales son accesibles mediante el uso de diversos Medios Electrónicos desde cualquier dispositivo móvil o computadora.

Bloqueo de Factores de Autenticación: Proceso mediante el cual PREMO inhabilita el uso de un Factor de Autenticación de forma temporal.

Carátula: Documento anexo que contiene los datos generales y designaciones iniciales del CLIENTE, mismo que forma parte de este contrato.

Cifrado: Mecanismo que deberá utilizar PREMO para proteger la confidencialidad de la información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.

Contraseña: Cadena de caracteres que autentica al CLIENTE en un Medio Electrónico o en Servicios Electrónicos.

Contrato de Adhesión: Documento elaborado unilateralmente por PREMO para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la contratación de servicios financieros con el CLIENTE, en el entendido que el CLIENTE no podrá negociar dichos términos y condiciones.

CLIENTE: Persona titular de la cuenta con PREMO, que contrata y/o utiliza los servicios financieros ofrecidos mediante el uso de equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

Comisión: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Cuentas Autorizadas Propias. Cuenta(s) de depósito contratada(s) con PREMO a nombre del CLIENTE, sobre la(s) cual(es) éste último bajo su responsabilidad, podrá autorizar, tramitar y/o

ejecutar las Operaciones disponibles en los Medios Electrónicos.

Cuentas Autorizadas de Terceros. Cuenta(s) bancaria(s) que terceros, personas físicas o morales, tienen abiertas en PREMO o con alguna otra institución o entidad en México, mismas que previamente deberán ser dadas de alta por el CLIENTE y a las que podrá enviar transferencias de fondos y pagos, así como autorizar, tramitar y/o ejecutar las demás Operaciones que se permitan en los Medios Electrónicos.

Cuentas Autorizadas Varias. Cuenta(s) bancaria(s) que el CLIENTE tiene abierta(s) fuera de PREMO con alguna otra institución o entidad en México, mismas que previamente deberán ser dadas de alta por el CLIENTE y a las que podrá efectuarles transferencias de fondos, así como, autorizar, tramitar y/o ejecutar las demás Operaciones que se permitan en los Medios Electrónicos.

Cuentas Destino: Cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones Monetarias.

Desbloqueo de Factores de Autenticación: Proceso mediante el cual PREMO habilita el uso de un Factor de Autenticación que se encontraba bloqueado.

Dirección de correo electrónico: La dirección en internet señalada por el CLIENTE para enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos a través de Medios Electrónicos.

Dispositivo de Acceso: Equipo que permite al CLIENTE acceder a los Servicios Electrónicos.

Factor de Autenticación: Mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del CLIENTE, en dispositivos o información que solo el CLIENTE posea o conozca. Estos mecanismos pueden ser:

Categoría 1. Información que el CLIENTE conozca y que PREMO valide a través de cuestionarios

practicados por operadores de atención telefónica.

Categoría 2. Información que solamente el CLIENTE conozca, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).

Categoría 3. Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el CLIENTE tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen.

Categoría 4. Información del CLIENTE derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, o voz siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

Firma Autógrafa: Es el trazo que plasma el CLIENTE de su puño y letra en un documento para expresar la aceptación de su contenido.

Firma Electrónica: Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en términos del Código de Comercio.

Firma Electrónica Avanzada o Fiable: Firma Electrónica que cumpla con los requisitos del Código de Comercio.

Identificador de Usuario: Cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto PREMO como el CLIENTE, que permita reconocer la identidad del CLIENTE para el uso de Servicios Electrónicos.

Internet: Red electrónica mundial.

Ley: Ley de Ahorro y Crédito Popular publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2001, y sus diversas modificaciones.

Medios Electrónicos o Canales Electrónicos: Equipos, medios ópticos o cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y de redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere la Ley.

Mensaje de Datos: Información generada, enviada, recibida o archivada por Medios Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

Mensajes de Texto SMS: Mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.

Operaciones Monetarias: Transacción que implique transferencia de fondos, pagos o retiro de recursos dinerarios.

Operaciones: Transacciones que serán autorizadas, tramitadas y/o ejecutadas por las instrucciones o Mensajes de Datos que el CLIENTE deberá proporcionar en los Medios Electrónicos.

PREMO: Institución financiera denominada "Préstamo Empresarial Oportuno", Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera Popular.

RECA: Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF.

Servicios Electrónicos: Conjunto de servicios y operaciones que PREMO realiza con el CLIENTE a través de Medios Electrónicos.

Servicio por Internet: Servicio electrónico efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de PREMO incluyendo el

acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

Servicio Telefónico Voz a Voz: Servicio Electrónico mediante el cual un Usuario instruye vía telefónica a través de un representante de PREMO debidamente autorizado por éste, con funciones específicas a realizar operaciones a nombre del propio Usuario.

Sesión: Periodo en el cual el CLIENTE podrá llevar a cabo consultas, Operaciones Monetarias o cualquier otro tipo de transacción, una vez que haya ingresado a los Servicios Electrónicos con su Identificador de Usuario y Contraseña.

Sistema de Información: Todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna u otra forma Mensajes de Datos.

Sistema de Pagos: Serie de instrumentos, procedimientos, reglas y sistemas para la transferencia de fondos.

SPEI: Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios, consistente en la infraestructura de pagos del Banco de México que permite a PREMO como participante indirecto, enviar y recibir transferencias de fondos en moneda nacional, a nombre y por cuenta de sus CLIENTES, mediante órdenes de transferencia liquidadas por medio del propio sistema con posterioridad a su envío.

Teléfono Móvil: Dispositivos de acceso a servicios de telefonía que tiene asignado a un número único de identificación y utilizan comunicación celular.

Usuario: CLIENTE que haya suscrito un contrato de Servicios Electrónicos con PREMO.

Usuario Administrador: Persona designada y autorizada por una persona moral para realizar operaciones transaccionales y de administración desde los medios electrónicos, tales como mantenimiento y configuración de Usuarios,

niveles de firma, contraseña, montos máximos y permisos; y realizar las transacciones que PREMO pone a su disposición por medio del servicio de la Banca Digital.

Usuario Básico: Persona designada por el Usuario Administrador, destinado a ver o transaccionar en la cuenta asignada. El alcance de sus funciones lo determina el rol o permisos que le asigne el Usuario Administrador.

===== CLÁUSULAS =====

OPERACIONES Y SERVICIOS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente contrato consiste en que LAS PARTES establezcan los términos y condiciones para que el CLIENTE contrate con PREMO la prestación de Servicios Electrónicos mediante el uso de diversos Medios Electrónicos.

Este instrumento contiene las bases para determinar:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacta;
- II. Los medios de identificación del Usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

A partir de la suscripción del presente contrato, el CLIENTE acepta que se adhieran los productos que tenga contratados con PREMO, así como los servicios y operaciones adicionales que en el futuro llegara a contratar, a fin de que a los mismos les sea aplicable en cuanto a contenido y alcance legal este contrato.

Atendiendo a la naturaleza y características de los Servicios Electrónicos que el CLIENTE contrate con PREMO, LAS PARTES acuerdan sujetarse a los términos y condiciones que al efecto se establezcan en el presente contrato, así como las que emita el Banco de México, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o cualquier autoridad que resulte competente, en el ámbito de sus respectivas facultades.

SEGUNDA. DOMICILIOS. Para efectos del presente contrato, PREMO señala como su domicilio el que se precisa en el punto **a.** de la **Declaración I**, mientras que EL CLIENTE designa el asentado en el Apartado 4. de la Carátula, respectivamente.

LAS PARTES aceptan que, cualquier notificación sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato que se haga en los domicilios señalados en el apartado de declaraciones y/o en los domicilios que se encuentren vigentes al momento en que se realice, surtirá plenamente sus efectos.

Cualquier cambio de domicilio, deberá notificarse por escrito o mediante correo electrónico a la otra parte.

TERCERA. OPERACIONES Y SERVICIOS. Las operaciones y servicios que el CLIENTE podrá contratar y realizar al amparo del presente contrato a través del uso de Medios Electrónicos son aquellos que, de forma enunciativa más no limitativa, se precisan a continuación:

OPERACIONES

1. Crédito.
2. Depósito.
3. Pago de servicios.

Las operaciones antes mencionadas se registrarán por los términos y condiciones contenidos en los respectivos contratos.

Posterior a que el CLIENTE realice las operaciones aquí indicadas, a través del uso de Medios Electrónicos, recibirá, en un lapso no mayor a 10 segundos, mensaje vía correo electrónico, confirmando la operación realizada.

- r. Consulta, transmisión, envío de información y/o instrucciones sobre operaciones de productos contratados con anterioridad, previo acuerdo con el CLIENTE para adherirlos al presente.

SERVICIOS

- a. Realización de transferencias electrónicas entre cuentas de PREMO.
- b. Consulta y aclaración de operaciones.
- c. Cualquier operación o servicio que PREMO llegue a implementar en un futuro.
- d. Dispersión y transferencia de fondos.
- e. Crear y administrar un perfil de Usuario.
- f. Generar Contraseñas.
- g. Formular solicitudes de contratación y otras.
- h. Realizar transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Sociedades Financieras Populares, incluyendo el pago de créditos, de bienes y servicios.
- i. Modificar límites de montos de operaciones.
- j. Registrar cuentas destino de terceros u otras Sociedades Financieras Populares.
- k. Alta y modificación del medio de notificación al CLIENTE, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo.
- l. Modificación de las condiciones para el uso de los canales electrónicos.
- m. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de Servicios Electrónicos.
- n. Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del CLIENTE.
- o. Recepción de comprobantes de operación.
- p. Consulta de Estados de Cuenta.
- q. Consulta de Saldos y Movimientos.

NOTIFICACIONES DE USO

Una vez que el CLIENTE haga uso de los servicios aquí señalados, a través del uso de Medios Electrónicos, recibirá, en un lapso no mayor a 10 segundos, un mensaje vía correo electrónico, confirmando la realización del servicio utilizado.

===== MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ===== Y RESPONSABILIDADES DE USO

CUARTA. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN. LAS PARTES están de acuerdo en que, para identificar y validar la identidad del CLIENTE, PREMO podrá utilizar indistintamente medios de identificación tales como Contraseñas, Contraseñas de un solo uso, biométricos, cuestionarios de seguridad y la combinación de los mismos.

Para efectos del presente contrato, LAS PARTES reconocen los siguientes Factores de Autenticación:

Factor de Autenticación Categoría 1:

- Cuestionarios al Usuario por parte de operadores telefónicos.
Requerido para:
 - a) Iniciar solicitud de Desbloqueo de Factores de Autenticación.
 - b) Reactivación o desactivación temporal de Servicios Electrónicos mediante operadores telefónicos.
 - c) Consulta y aclaración de operaciones.
 - d) Restablecimiento de contraseña.

Adicionalmente, siempre requiere de un Factor de Autenticación Categoría 3.

Factor de Autenticación Categoría 2:

- Contraseñas.

Requerido para:

- a) Inicio de Sesión.

Factor de Autenticación Categoría 3:

- Contraseñas dinámicas de un solo uso.

Requerido para:

- a) Realizar transferencias.
- b) Registro cuentas destino.
- c) Pago de contribuciones.
- d) Alta y modificación de medios de notificación.
- e) Descarga y consulta de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información del usuario.
- f) Cuando se presentan cambios importantes en los procesos de autenticación.

Factor de Autenticación Categoría 4:

- Biométricos.

Requerido para:

- a) Inicio de Sesión.

Cuando el CLIENTE realice cambios a los MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN, a través del uso de medios electrónicos, deberá recibir, en un lapso no mayor a 10 segundos, mensaje vía correo electrónico, confirmando la modificación al medio de identificación y/o factor de autenticación.

QUINTA. PARÁMETROS PARA ASIGNACIÓN DE USUARIOS. Para la asignación de Usuarios de las cuentas de CLIENTES de canales electrónicos, se deberá considerar el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- a. El CLIENTE deberá asignar su Identificador de Usuario durante el proceso de alta en los canales electrónicos.
- b. El Identificador de Usuario deberá ser único e irreplicable para cada CLIENTE.

- c. Deberá tener una longitud mínima de 6 caracteres.

El CLIENTE deberá manifestar por escrito el Usuario que desea registrar en los canales electrónicos de PREMO, para lo cual, deberá registrarlo en el Apartado 5. de la Carátula de este contrato.

En caso de actualización o cambio de datos en el Apartado 5. de la Carátula de este contrato, los mismos se podrán realizar por escrito con acuse de recibo en cualquier sucursal de PREMO exhibiendo el original y una copia de su identificación oficial vigente con fotografía, o bien, por el Medio Electrónico que prefiera el CLIENTE, y que PREMO le dé a conocer, al amparo del presente acuerdo, previa autenticación. PREMO proporcionará al CLIENTE el acuse de recibo correspondiente, y procederá al cambio de los datos del Usuario solicitados por el CLIENTE, a más tardar dentro de las 24 veinticuatro horas siguientes a la recepción de su solicitud debidamente requisitada.

SEXTA. ALTA DEL CLIENTE. El CLIENTE deberá registrarse desde la aplicación móvil o la banca web, aceptando los términos y condiciones del servicio e ingresando nombre completo e Identificador de Usuario.

Hecho lo anterior, el sistema de PREMO notificará al CLIENTE que su solicitud se encuentra pendiente de ser aprobada.

En caso de ser autorizada, PREMO mandará correo electrónico al CLIENTE, confirmando la procedencia de la solicitud y le proveerá de un enlace único para el establecimiento de Contraseña, el cual será visible únicamente para el CLIENTE por medio de su cuenta de correo electrónico y no podrá recuperarse ni visualizarse de otra forma.

El enlace dirigirá al CLIENTE a los canales electrónicos de PREMO, donde le permitirá definir

una Contraseña tomando en consideración los parámetros establecidos en la cláusula siguiente. Dicha Contraseña habilitará el acceso del CLIENTE a su Sesión en canales electrónicos.

En caso de que el CLIENTE no utilice el enlace enviado por PREMO dentro de los 7 días siguientes, éste caducará y para obtener uno adicional, el CLIENTE deberá ponerse en contacto con PREMO a través del centro de atención telefónica en cuyo caso, se aplicará un Factor de Autenticación Categoría 1 y 3.

SÉPTIMA. PARÁMETROS DE CONTRASEÑAS DE

ACCESO. Para la asignación de Contraseñas de las cuentas de CLIENTES de canales electrónicos, se deberá considerar el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- a. Tener un mínimo de 8 caracteres.
- b. No debe ser igual al Identificador de Usuario.
- c. No puede contener el nombre de la institución.
- d. No debe contener más de 2 caracteres idénticos en forma consecutiva (Ejemplo: aaa o 333)
- e. Debe incluir mayúsculas y minúsculas.
- f. Debe incluir letras y números.

OCTAVA. SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA

AUTÓGRAFA. LAS PARTES acuerdan que el uso de los medios de identificación que se establecen en el presente contrato, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos legales y tendrán el mismo valor probatorio. En tal virtud, LAS PARTES acuerdan para la ejecución del presente contrato, el CLIENTE podrá expresar su consentimiento mediante Firma Electrónica Avanzada o Fiable, Firma Electrónica o cualquier otro medio de identificación que PREMO tenga habilitado, sujetándose desde este momento para tal efecto a lo establecido en el Código de Comercio. Lo anterior, resulta aplicable al consentimiento expreso respecto del presente

contrato y sin perjuicio de que, a libre elección del CLIENTE, éste pueda celebrar de forma tradicional con PREMO las operaciones y servicios que ampara el presente contrato, es decir, asentando su Firma Autógrafa en los documentos correspondientes.

NOVENA. RESPONSABILIDADES DE USO DE PREMO. PREMO será responsable por el uso de Medios Electrónicos en las Operaciones y servicios realizados a través de los Servicios Electrónicos, para lo cual deberá:

- a. Asegurarse que la información transmitida en las notificaciones que realice al CLIENTE sobre los eventos a que se refiere la cláusula tercera, no contenga números de cuenta completos ni domicilios, tratándose de cuentas de depósito.
- b. Recomendar al CLIENTE mantener en todo momento sus Contraseñas seguras como medida preventiva.
- c. Establecer los mecanismos que impidan la lectura en la pantalla del Dispositivo de Acceso, de la información e identificación del CLIENTE.
- d. Asegurarse que la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de Factores de Autenticación, únicamente sea el CLIENTE quien los reciba, active, conozca, desbloquee y/o reestablezca.
- e. Contar con procedimientos que le permitan invalidar los Factores de Autenticación para impedir el uso de Servicios Electrónicos cuando el CLIENTE o PREMO cancele el uso de dichos servicios o cuando el CLIENTE deje de serlo.
- f. Permitir al CLIENTE cambiar sus Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP) cuando lo requiera.
- g. Informar al CLIENTE la importancia de la composición de Contraseñas y el nivel de seguridad de acuerdo con su complejidad.
- h. Realizar revisiones de seguridad enfocadas a verificar la suficiencia en los controles aplicables a la infraestructura de

cómputo y telecomunicaciones utilizada para la realización de Operaciones y prestación de servicios a través de Medios Electrónicos.

DÉCIMA. RESPONSABILIDADES DE USO DEL CLIENTE. El CLIENTE reconoce que queda bajo su responsabilidad de manera enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

- a. Contar con acceso a Internet de forma segura.
- b. Contar con Teléfono Móvil y/o Dispositivo de Acceso.
- c. Actualizar el Sistema Operativo de sus Dispositivos de Acceso.
- d. Mantener seguras sus Contraseñas y/o Números de Identificación Personal (NIP).
- e. Hacer uso de los Servicios Electrónicos de forma personalísima, confidencial e intransferible.
- f. Observar en todo momento las medidas necesarias para la operación segura de los Servicios Electrónicos.
- g. Dar aviso de inmediato a PREMO en caso de robo o extravío de los Dispositivos de Acceso.
- h. Cualquiera que haya quedado establecida en el presente contrato, o bien, cuando lo establezca la legislación.

DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. PREMO podrá suspender o cancelar el trámite de Operaciones y/o servicios que el CLIENTE pretenda realizar mediante el uso de equipos o Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, siempre que PREMO cuente con elementos para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados de forma indebida.

DÉCIMA SEGUNDA. MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CANCELACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

En cualquier momento, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente contrato, lo cual deberá realizar por escrito con acuse de recibo en cualquier sucursal de PREMO exhibiendo el original y una copia de su identificación oficial vigente con fotografía, o bien, por el Medio Electrónico que prefiera el CLIENTE al amparo del presente acuerdo, previa autenticación. PREMO proporcionará al CLIENTE el acuse de recibo correspondiente, y procederá a la cancelación de los Servicios Electrónicos solicitados por el CLIENTE, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud debidamente requisitada. La cancelación de los Servicios Electrónicos a que se refiere esta cláusula no cancela ni deja sin efecto las operaciones de crédito o depósito que el CLIENTE tenga contratadas con PREMO, subsistiendo dichas operaciones en los términos y condiciones establecidas en los contratos que les dieron origen.

DÉCIMA TERCERA. NOTIFICACIONES. Para efectos de este contrato, LAS PARTES acuerdan que las comunicaciones y notificaciones entre ellas podrán ser realizadas por escrito con firma autógrafa y acuse de recibo acompañado de una identificación oficial vigente con fotografía en cualquier sucursal de PREMO o en el último domicilio proporcionado por el CLIENTE, o bien, a través de los Medios Electrónicos que ampara el presente contrato, mismos que permitirán acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario, utilizando para ello la dirección de correo electrónico, dirección electrónica y/o número de línea de teléfono móvil, asentados en el Apartado 5. de la Carátula. Se tendrá como válida para efectos de cómputo de cualquier plazo, la fecha que conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e

incluso, si no ha llegado a acceder a ella por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente. Para las hipótesis previstas en las cláusulas tercera, cuarta y novena, PREMO notificará al CLIENTE la realización de cualquiera de las acciones antes mencionadas atendiendo a lo dispuesto en esta cláusula. PREMO deberá asegurarse de que la información transmitida para notificar al CLIENTE sobre las Operaciones y servicios que se precisan en este contrato, no contengan números de cuenta completos, domicilios, ni listados de cuentas de depósito.

DÉCIMA CUARTA. GASTOS Y COMISIONES. El CLIENTE deberá cubrir a PREMO por la prestación de los Servicios Electrónicos objeto del presente contrato, las comisiones y costos que sean comunicados por PREMO a través del Anexo de Comisiones, en la inteligencia que el importe de las comisiones y costos mencionados podrán ser variados o modificados en cualquier tiempo por PREMO y le serán notificados al CLIENTE con treinta días naturales de anticipación a que entren en vigor.

En caso de que el CLIENTE no acepte las nuevas condiciones de cobro, tendrá derecho a dar por terminado los servicios referidos en este contrato; por el contrario, si el CLIENTE continúa con el uso de los Servicios Electrónicos objeto del presente contrato, PREMO procederá a cargar las nuevas tarifas según sean modificadas, ya que se entenderá que el CLIENTE las ha aceptado tácitamente.

El CLIENTE deberá cubrir a PREMO todos los gastos en que incurra por las Operaciones solicitadas, considerando que las Operaciones mantendrán las comisiones y/o tarifas vigentes al momento de llevarse a cabo.

El CLIENTE autoriza a PREMO para cargar en la cuenta generadora de la operación o transacción, las comisiones y costo de las Operaciones solicitadas, así como las demás prestaciones e impuestos correspondientes, y si ésta no tuviere

fondos suficientes, el cargo podrá realizarse en cualquier otra cuenta de depósito abierta por el CLIENTE en PREMO.

DÉCIMA QUINTA. RESTRICCIONES OPERATIVAS.

PREMO podrá restringir sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios Electrónicos al CLIENTE cuando detecte que sus aplicativos están siendo utilizados por el CLIENTE de forma distinta a lo aquí pactado, operando de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes supuestos:

- a. Cuando el CLIENTE use de forma indebida los Servicios Electrónicos.
- b. Cuando el CLIENTE use Medios Electrónicos diversos a los que PREMO pone a su disposición para cumplimiento de los fines de este contrato.
- c. Cuando el CLIENTE altere, modifique y/o utilice de forma distinta los aplicativos que PREMO puso a su disposición.
- d. Cuando el sistema operativo del Dispositivo de Acceso no resulte compatible.
- e. Cuando se actualice la infracción a cualquiera de los supuestos previstos en la cláusula DÉCIMA.
- f. Cuando el CLIENTE proporcione información y/o documentación falsa, incompleta, incorrecta o no actualice la misma.
- g. Cuando así lo prevea el presente contrato o la legislación de la materia.

DÉCIMA SEXTA. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

De forma previa a la formalización de este contrato, PREMO ha informado y explicado al CLIENTE que los términos y condiciones para la operación y ejecución de los Servicios Electrónicos se encuentran disponibles para su consulta en cualquier momento en la página de internet <https://www.premo.mx/terminos-y-condiciones-banca-digital/> o en la banca electrónica de PREMO.

DÉCIMA SÉPTIMA. RIESGOS INHERENTES AL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. PREMO comunicará al CLIENTE a través de la página de internet <https://www.premo.mx/>, correo electrónico o a través de los Medios Electrónicos que PREMO tenga disponibles, los riesgos inherentes a la utilización de Servicios Electrónicos. Asimismo, PREMO hará del conocimiento del CLIENTE sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio del propio CLIENTE y/o de PREMO, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad que publicará en su página de internet <https://www.premo.mx/>

DÉCIMA OCTAVA. INICIO DE SESIÓN. Para permitir el inicio de una Sesión, PREMO solicitará al CLIENTE su Identificador de Usuario que será único por cada CLIENTE y una Contraseña, Número de Identificación Personal (NIP), huellas dactilares, geometría de la mano, patrones de iris o retina o voz, entre otras, a efecto de que PREMO pueda identificar todas las Operaciones realizadas por el propio CLIENTE a través del Servicio Electrónico de que se trate.

LAS PARTES están de acuerdo en que la Contraseña del CLIENTE no estará visible para su lectura en la pantalla del Dispositivo de Acceso y la misma no podrá ser almacenada en el dispositivo electrónico de que se trate.

Una vez identificado y autenticado el CLIENTE por PREMO, aquél podrá ingresar y realizar las Operaciones y/o servicios que le resulten necesarios.

En ningún caso, PREMO definirá o generará Contraseñas y/o Números de Identificación Personal (NIP) durante la contratación de Servicios Electrónicos o durante el restablecimiento de dichas Contraseñas, las cuales siempre serán responsabilidad del Usuario.

DÉCIMA NOVENA. SERVICIO POR INTERNET.

Previo a finalizar el inicio de Sesión, el sistema de

PREMO le proporcionará al CLIENTE los elementos para verificar que está ingresando al canal electrónico oficial ofrecido por PREMO, consistentes en el nombre, alias y logo de PREMO. Previa identificación y autenticación que PREMO haga del CLIENTE y este haya iniciado Sesión, PREMO mostrará en la pantalla del Dispositivo de Acceso de forma notoria y visible al CLIENTE, al menos la fecha y hora de ingreso a su última Sesión y el nombre y apellido del CLIENTE.

VIGÉSIMA. SERVICIOS POR INTERNET PARA CLIENTES PERSONAS MORALES. Los Servicios Electrónicos que PREMO proporcione a personas morales, se llevará a cabo a través de los pasos siguientes:

1. Registro de empresa y Usuario Administrador.

Registro de la empresa.

- i. Nombre del grupo.
- ii. Razón social.
- iii. Documento de identificación (RFC).

Registro del Usuario Administrador.

- i. Nombre completo.
- ii. Documento de identificación (RFC o CURP).
- iii. Correo electrónico.
- iv. Teléfono celular.

2. Registro de Usuarios.

- Creación de Usuarios Básicos con los permisos que le corresponden a cada uno.
- El nuevo Usuario recibirá un correo electrónico de bienvenida para registrar su Contraseña y dispositivos de seguridad.
- Una vez completado el proceso ingresará a la cuenta con un Usuario Básico por defecto hasta que se le asigne un perfil.

3. Configuración de cuentas y perfiles.

- Productos de terceros.
- Montos Máximos por funcionalidad.
- Niveles de Firma.
- Perfiles.
- Permisos.

- Otras configuraciones: mensajes y alertas, dispositivos de seguridad, etc.

Una vez realizado lo anterior, el CLIENTE podrá operar y ejecutar los Servicios Electrónicos previstos en este contrato, de conformidad con los términos y condiciones para la operación y ejecución de los Servicios Electrónicos que han sido comunicados al CLIENTE, en términos de lo establecido en la cláusula DÉCIMA SEXTA.

VIGÉSIMA PRIMERA. TRANSFERENCIA DE FONDOS. Las Operaciones Monetarias del CLIENTE, se realizarán conforme a lo siguiente:

- I. Dichas Operaciones se podrán efectuar:
 1. Entre Cuentas Autorizadas Propias.
 2. De Cuentas Autorizadas Propias a Cuentas Autorizadas Varias.
 3. De Cuentas Autorizadas Propias a otros Productos y Servicios o viceversa, cuando así lo permitan las características de éstos.
 4. De Cuentas Autorizadas Propias a Cuentas Autorizadas de Terceros.
 5. Con cargo a líneas de créditos autorizadas al CLIENTE.

II. Cuando para la ejecución de una transferencia de fondos o envíos de pagos se requiera efectuar a través de la participación indirecta de una entidad autorizada por el Banco de México, tales operaciones se sujetarán, además de lo dispuesto en este contrato, a lo siguiente:

1. A las reglas o disposiciones del Banco de México, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para este tipo de operaciones, específicamente, a la Circular 14/2017 emitida por el Banco de México y sus distintas modificaciones, relativa a las Reglas del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

2. A los términos y condiciones pactadas en el Contrato de Participación Indirecta.
3. A lo establecido por acuerdos interbancarios para el trámite de tales operaciones o de reglas internacionales aplicables al caso o a cualquier otra regulación bancaria aplicable.
4. A lo establecido en las disposiciones vigentes relativas a la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita.
5. A los lineamientos o políticas internas de PREMO que, de manera general se aplican a todos los Clientes respecto de las operaciones mencionadas.

En estos casos, el CLIENTE autoriza expresamente a PREMO para compartir la información de identificación que se le pueda requerir para procesar las Operaciones relativas, así como para llevar a cabo medidas de prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, sujeto en todo momento, a la normativa aplicable a la protección de los datos personales del CLIENTE, en términos de la cláusula CUADRAGÉSIMA PRIMERA.

III. El CLIENTE podrá modificar, cancelar o dar de alta las Cuentas Autorizadas de Terceros y las Cuentas Autorizadas Varias para realizar Operaciones a través de los Medios Electrónicos, liberando de cualquier responsabilidad a PREMO por la captura errónea de dichas cuentas, siendo el CLIENTE el único responsable de validar que la cuenta que capture corresponda al beneficiario deseado.

Las Cuentas Autorizadas de Terceros y las Cuentas Autorizadas Varias serán habilitadas para su uso después de su registro exitoso por parte del CLIENTE a través de los Medios Electrónicos, habiendo transcurrido en su caso, el plazo de

espera a que se refieren las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Sociedades Financieras Populares emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

En estos casos, se requerirá un Factor de Autenticación Categoría 3, adicional y distinto al requerido para iniciar Sesión.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DISPOSICIÓN DE ESTADOS DE CUENTA. El cliente podrá visualizar y descargar los estados de cuenta, directamente desde su banca digital, a la que podrá tener acceso desde cualquier dispositivo móvil o computadora, mediante el usuario y contraseña asignados. Solo en el caso de que sea imposible para el CLIENTE iniciar sesión en los Servicios Electrónicos, según lo establecido en la cláusula DÉCIMA OCTAVA, a solicitud expresa del CLIENTE, PREMO podrá enviar el Estado de Cuenta correspondiente a través del correo electrónico que el CLIENTE haya proporcionado, entre tanto que el cliente logre iniciar sesión en los Servicios Electrónicos, situación en la cual, la información transmitida deberá estar cifrada o con mecanismos tales que impidan la lectura por parte de un tercero no autorizado y en todos los casos, previa autenticación del CLIENTE a fin de proteger la confidencialidad de los datos transmitidos. En este caso, se requerirá un Factor de Autenticación Categoría 3, adicional y distinto al requerido para iniciar Sesión.

VIGÉSIMA TERCERA. OPERACIONES MONETARIAS A TRAVÉS DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS. Cuando el CLIENTE efectúe transferencia de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Sociedades Financieras Populares, incluyendo el pago de créditos, de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios a través de Servicios Electrónicos, el CLIENTE deberá registrar en los Servicios Electrónicos de que se trate las Cuentas Destino de forma previa a su uso. Tratándose de pago de servicios, se consideran como registro de Cuentas

Destino al registro de los convenios de referencia para depósitos, contratos o nombres de beneficiarios, mediante las cuales PREMO hace referencia a un número de cuenta.

En estos casos, se requerirá un Factor de autenticación Categoría 3, adicional y distinto al requerido para iniciar Sesión.

En ningún caso podrán registrarse Cuentas Destino a través del Servicio Voz a Voz.

En caso de que se trate de Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial, PREMO podrá permitirles el registro de cuentas por conjunto de cuentas en términos de la legislación fiscal, considerando el registro de cada conjunto como una sola operación.

VIGÉSIMA CUARTA. HABILITACIÓN DE CUENTAS DESTINO. PREMO deberá habilitar las Cuentas Destino después de un periodo de 30 minutos contados a partir de que se efectúe el registro y a más tardar dentro de las 48 horas posteriores siguientes al registro. En caso de que el CLIENTE acuda a alguna sucursal de PREMO para solicitar el registro de Cuentas de Destino, el personal que PREMO designe para ello asesorará al CLIENTE en el proceso de registro de Cuentas Destino en la Banca Digital para que, el CLIENTE, por sí mismo realice el registro de las Cuentas Destino deseadas.

VIGÉSIMA QUINTA. LÍMITES DE MONTO PARA OPERACIONES MONETARIAS. Se acuerda que PREMO establezca como límite de monto para las Operaciones Monetarias las cantidades que el CLIENTE especifique en el Apartado 6 de la CARÁTULA, donde deberá indicar el monto máximo para: Transacciones totales por día, Transferencias a cuentas de terceros por transacción y Transferencias a otros bancos por transacción.

PREMO permitirá al CLIENTE modificar los límites establecidos, ya sea presencialmente por escrito

mediante el llenado del formato que PREMO pondrá a su disposición, o a través del centro de atención telefónica, en cuyo caso se aplicará un Factor de Autenticación Categoría 1 y 3. En el caso del CLIENTE persona moral, dichos límites se podrán modificar a través del Portal web de la Banca digital (<https://mibanca.premo.mx>).

VIGÉSIMA SEXTA. CONFIRMACIÓN DE UNA OPERACIÓN MONETARIA. De forma previa a su ejecución, PREMO solicitará al CLIENTE la confirmación de la Operación Monetaria, proporcionándole al efecto la información suficiente como la pantalla con la información capturada para que tenga certeza de la operación que se realiza. De no obtener la confirmación del CLIENTE, dicha solicitud quedará sin efecto sin mayor responsabilidad para PREMO.

En este caso, la confirmación de la Operación Monetaria requerirá un Factor de Autenticación Categoría 3, adicional y distinto al requerido para iniciar Sesión.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. IMPOSIBILIDAD DE USO DE UNA SESIÓN POR UN TERCERO. PREMO deberá proveer los medios necesarios para que, una vez autenticado el CLIENTE, su Sesión no pueda ser utilizada por un tercero, estableciendo al menos los mecanismos siguientes:

- I. PREMO dará por terminada la Sesión de forma automática e informará al CLIENTE del motivo, en cualquiera de los siguientes casos:
 - a. Cuando exista inactividad por más de 5 minutos.
 - b. Cuando PREMO identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación en el Medio Electrónico.
- II. Impedir el acceso en forma simultánea mediante la utilización de un mismo Identificador de Usuario a más de una Sesión de Servicios Electrónicos.
- III. Cuando PREMO ofrezca servicios de terceros mediante enlaces en Servicios Electrónicos y al momento en el que el CLIENTE ingrese a dichos servicios, se cerrará automáticamente

la Sesión abierta en PREMO y el CLIENTE ingresará a otra cuya seguridad, términos y condiciones no dependen ni son responsabilidad de PREMO.

VIGÉSIMA OCTAVA. BLOQUEO DE CONTRASEÑAS Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN. PREMO podrá bloquear el uso de Contraseñas y otros mecanismos de autenticación, cuando menos, en los siguientes casos:

- a. Se intente ingresar a los Servicios Electrónicos utilizando información de autenticación incorrecta. En ningún caso deberá exceder de 3 intentos fallidos de manera consecutiva, situación en la cual se deberá generar el bloqueo automático.
- b. El CLIENTE se abstenga de realizar operaciones o acceder a su cuenta a través de los Servicios Electrónicos por un periodo de 90 días naturales.

VIGÉSIMA NOVENA. DESBLOQUEO DE FACTORES DE AUTENTICACIÓN. A petición del CLIENTE y previa autenticación, PREMO podrá desbloquear el uso de Factores de Autenticación que hayan sido bloqueados en términos de la cláusula anterior.

En caso de bloqueo automático por intentos fallidos, EL CLIENTE podrá realizar la solicitud a través del centro de atención telefónica o a través de la banca digital.

Si el bloqueo se realizó directamente por PREMO, la solicitud se realizará por medio de atención telefónica llevando a cabo la entrevista correspondiente y en todo caso, se requerirá un Factor de Autenticación Categoría 3 (token).

De igual manera, PREMO permitirá al CLIENTE el restablecimiento de Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP) utilizando el procedimiento de contratación del servicio establecido en este contrato.

TRIGÉSIMA. SERVICIOS A TRAVÉS DE OPERADORES TELEFÓNICOS. PREMO mantendrá controles de seguridad física y lógica en la infraestructura tecnológica, incluyendo los dispositivos de grabación de llamadas y medios de almacenamiento y respaldo que protejan la confidencialidad e integridad de la información proporcionada por el CLIENTE. Por seguridad del CLIENTE, los operadores telefónicos de PREMO no realizarán funciones operativas. PREMO se cerciorará de que sus operadores telefónicos no utilicen cualquier tipo de mecanismo que les permita copiar, enviar o extraer información relacionada con el CLIENTE, así como con las Operaciones y servicios que se realicen por su conducto.

TRIGÉSIMA PRIMERA. DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE EVENTOS. PREMO mantendrá mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del CLIENTE, para lo cual solicitará al CLIENTE la información que estime necesaria para definir los límites y alcance de dichos parámetros.

En caso de que PREMO detecte eventos que se aparten del uso habitual del CLIENTE, deberá sin que implique mayor responsabilidad para PREMO:

- a. Suspender los Servicios Electrónicos.
- b. Suspender la Operación que se pretenda realizar.
- c. Desactivación o bloqueo de la cuenta de acceso.

De presentarse cualquiera de los supuestos previstos en esta cláusula, PREMO informará de inmediato al CLIENTE en los términos que establece la cláusula DÉCIMA TERCERA, indicando el inicio de Sesión sospechoso o en su caso, la suspensión o bloqueo de la cuenta y la justificación para ello.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. REGISTRO DE OPERACIONES SERVICIOS. PREMO generará

registros, bitácoras, huellas de auditoría de las Operaciones y servicios realizados a través de Medios Electrónicos y en el caso de Servicio Telefónico Voz a Voz, adicionalmente grabaciones de los procesos de contratación, activación, desactivación, modificación de condiciones y suspensión del Uso de Servicios Electrónicos. Dicha información, deberá ser proporcionada por PREMO al CLIENTE que así lo requiera expresamente mediante el uso de Medios Electrónicos puestos a su disposición, en un plazo que no excederá de 15 (quince) días hábiles, siempre de que se trate de operaciones realizadas en las propias cuentas del CLIENTE durante 180 (ciento ochenta) días naturales previos al requerimiento de la información de que se trate.

En caso de grabaciones de voz, PREMO no entregará copia de la grabación al CLIENTE y solamente le permitirá su audición y, en caso de que así lo requiera, una transcripción de la misma.

TRIGÉSIMA TERCERA. REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO DE LOS DISPOSITIVOS DE ACCESO. En caso de robo o extravío de Dispositivo de Acceso, el CLIENTE podrá realizar a PREMO su reporte a través de la línea de Atención a clientes con el número telefónico (477)292-9510. PREMO asignará un folio a su llamada, mismo que podrá hacer del conocimiento del CLIENTE en caso de que este lo solicite.

TRIGÉSIMA CUARTA. FIRMA Y EJEMPLARES DEL CONTRATO. Al momento en que el CLIENTE formalice una relación comercial con PREMO, deberá firmarse el presente contrato de Servicios Electrónicos por duplicado mediante firma autógrafa y de manera presencial, previa identificación del CLIENTE, quedando un ejemplar en poder del CLIENTE y otro en poder de PREMO.

A partir de su firma, el CLIENTE podrá hacer uso de los Servicios Electrónicos aquí previstos.

TRIGÉSIMA QUINTA. TÍTULOS DE LAS

CLÁUSULAS. Los títulos de las cláusulas que aparecen en el presente contrato se han puesto con el exclusivo propósito de facilitar su lectura, por lo tanto, no definen ni limitan el contenido de las mismas, por lo que deberá atenderse al contenido de las mismas y de ninguna manera al título de éstas.

TRIGÉSIMA SEXTA. UNE. ACLARACIONES Y RECLAMACIONES. LAS PARTES acuerdan que, si derivado de la celebración del presente contrato el CLIENTE necesita realizar una aclaración y/o reclamación a PREMO, el CLIENTE deberá presentar su solicitud directamente a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios ubicada en Calzada de Los Héroes 710, Colonia La Martinica, León, Guanajuato, C.P. 37500, Teléfono (477) 292-9510 y correo electrónico: une@premo.mx

El CLIENTE contará con un plazo de 90 (noventa) días naturales después de la fecha de corte o en su caso, a partir de la realización de la operación para manifestar por escrito con acuse de recibo su inconformidad, de lo contrario se presumirá su conformidad con las mismas.

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles entregará al CLIENTE el Dictamen correspondiente. Dentro del plazo antes mencionado, PREMO pondrá a disposición del CLIENTE el expediente generado con motivo de la solicitud.

Lo anterior, sin perjuicio de que el CLIENTE pueda acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. CONDUSEF. Para aclaraciones y reclamaciones el CLIENTE podrá ser atendido en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con número de teléfonos: 01 (800) 999-8080 y (55) 5340-0999, página de internet:

<https://www.gob.mx/condusef>

y correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

TRIGÉSIMA OCTAVA. SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN. PREMO contará con un área de soporte técnico y operación, conformada por personal capacitado que se encargará de atender y dar seguimiento a las incidencias que tengan los Usuarios de Servicios Electrónicos, así como a los eventos de seguridad relacionados con el uso de Medios Electrónicos, la cual brindará atención por medio de los canales siguientes:

Teléfono: (477) 292-9510.

Horario de atención: De Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

TRIGÉSIMA NOVENA. AMENAZAS Y VULNERABILIDADES. En caso de que PREMO detecte la existencia de vulnerabilidades y riesgos asociados a los Servicios Electrónicos, de forma oportuna prevendrá al CLIENTE si es que éste se pudiera ver afectado.

CUADRAGÉSIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. En ningún caso PREMO será responsable por la interrupción de los servicios contratados al amparo del presente contrato, cuando resulte de caso fortuito o fuerza mayor, supuestos dentro de los cuales se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, interrupción o falla en conexiones, programas o sistemas o cualquier otro supuesto que salga del control de PREMO.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos provenientes de la naturaleza o del hombre caracterizados por ser imprevisibles, inevitables, irresistibles, insuperables, ajenos a la voluntad y que imposibilitan el cumplimiento total o parcial de las obligaciones previstas en el presente contrato.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. USODE DATOS PERSONALES. PREMO informa al CLIENTE que los datos personales que llegará a recabar por virtud de la solicitud y contratación de los productos

financieros y servicios que PREMO oferta mediante el presente contrato, incluyendo datos sensibles, datos financieros o patrimoniales, serán tratados con estricta confidencialidad y atendiendo a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y demás disposiciones legales de la materia, con la finalidad de otorgarle el servicio solicitado.

Asimismo, el CLIENTE acepta que por el solo hecho de proporcionar dicha información a PREMO, le está autorizando a administrar y transferir a terceros la información en comento, ya sea dentro del territorio nacional o bien en el extranjero, cuando (i) la legislación así se lo requiera, (ii) cuando se requiera para el cumplimiento del objeto social de PREMO o (iii) cuando se requiera conforme a la prestación de los servicios financieros o adicionales contratados.

Lo anterior, en la inteligencia de que sus datos serán tratados y transferidos en los términos que establece el Aviso de Privacidad en relación con lo establecido en esta cláusula, otorgado el CLIENTE su consentimiento expreso para ello ya sea de

forma verbal, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología o bien, por signos inequívocos.

El CLIENTE podrá consultar en todo momento el Aviso de Privacidad de PREMO en la banca electrónica o en su página de internet <https://www.premo.mx/aviso-de-privacidad/>.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE. Para todo lo no previsto en el presente Contrato, se estará a lo dispuesto en la Ley de Ahorro y Crédito Popular y a las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y demás leyes que resulten aplicables.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato, LAS PARTES se obligan a someterse a los tribunales competentes de la ciudad de León, Guanajuato, renunciando expresamente al fuero de cualquier otro domicilio que pudiera corresponderles, por virtud de sus domicilios presentes o futuros.

Enterado el CLIENTE del contenido y alcance legal de todas y cada una de las declaraciones y cláusulas contenidas en el presente contrato, lo firma manifestando su conformidad con el mismo, en la Ciudad de León, Guanajuato a ____ de _____ de 202__.

| "PREMO" | EL "CLIENTE" |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">CELIA BUJAI DAR GÓMEZ _____ APODERADO LEGAL</p> | <p style="text-align: center;">_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p> |

CARÁTULA DEL CONTRATO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS (EN LO SUCESIVO LA “CARÁTULA”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PRÉSTAMO EMPRESARIAL OPORTUNO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, SOCIEDAD FINANCIERA POPULAR, REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “PREMO”, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA INDICADA EN EL APARTADO 1. DE LA CARÁTULA, POR SU PROPIO DERECHO, Y EN CASO DE SER PERSONA MORAL, REPRESENTADA POR LA PERSONA INDICADA EN EL APARTADO 2. DE LA CARÁTULA, Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “CLIENTE”; QUIENES SE SUJETAN AL TENOR DE LA SIGUIENTE CARÁTULA, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

| Identificación del CLIENTE. | | |
|-----------------------------|--|---|
| Apartado 1. | <input type="checkbox"/> Persona física: | Nombre(s): Apellidos: |
| | <input type="checkbox"/> Persona moral: | Razón social: |
| Apartado 2. | Representante o apoderado legal de la Persona Moral: | Nombre(s): <input type="checkbox"/> No aplica. Apellidos: |
| Apartado 3. | RFC del Cliente: | |
| Apartado 4. | Domicilio del Cliente: | |
| Identificación del Usuario. | | |
| Apartado 5. | Datos del asignado como <u>Usuario administrador</u> por la Persona moral: | Nombre(s): <input type="checkbox"/> No aplica. Apellidos: <input type="checkbox"/> RFC / <input type="checkbox"/> CURP: |
| | Designación de <u>Usuario</u> para canales electrónicos: | Usuario: Correo electrónico: Teléfono celular: |
| Apartado 6. | Monto del límite inicial para Operaciones Monetarias: | <ul style="list-style-type: none"> • Monto máximo de transacciones totales por día: • Monto máximo de transferencias a cuentas de terceros, por transacción: • Monto máximo de transferencias a otros bancos, por transacción: |
| Apartado 7. | Número de Cliente: | |
| | Fecha de Firma: | |

| “PREMO” | EL “CLIENTE” |
|--|-------------------------|
| CELIA BUJAI DAR GÓMEZ APODERADO LEGAL | NOMBRE COMPLETO Y FIRMA |

COMISIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS PREMO

| PERIODICIDAD | CONCEPTO | PERSONA FÍSICA | PERSONA MORAL |
|--------------|--|----------------|---------------|
| Por Evento | Emisión de orden de pago (traspaso) mismo día interbancario (SPEI*), cualquier monto | \$0.00 | \$0.00 |
| Por Evento | Transferencias Electrónicas entre cuentas de PREMO | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Consulta de Saldos y Movimientos | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Consulta de Estado de Cuenta | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Emisión de estado de cuenta adicional y/o impresión de movimientos | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Inversiones | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Pago de Servicios | Sin Costo | Sin Costo |
| Por Evento | Domiciliación | Sin Costo | Sin Costo |

NOTA: Todas las comisiones son en Moneda Nacional, y no incluyen IVA.

El cobro de las comisiones por los servicios electrónicos se realiza con cargo a la(s) cuenta(s) de depósito que el CLIENTE tenga contratadas con PREMO.

* SPEI: Sistema de Pago Electrónico Interbancario