



ADDENDUM AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AHORRO Y PRÉSTAMO PARA TRABAJADORES EN ACTIVO, ASÍ COMO JUBILADOS Y PENSIONADOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS VÍA BANCA ELECTRÓNICA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA CAJA DE PREVISIÓN Y AHORROS DEL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL, DENOMINADA EN ADELANTE COMO "LA CAJA", Y POR LA OTRA PARTE EL TRABAJADOR DEL I.M.S.S., DEL S.N.T.S.S. Y DE LA PROPIA CAJA DE AHORROS, ASÍ COMO EXTRABAJADOR DEL I.M.S.S. QUE ACCESE A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA, EN ADELANTE "EL AHORRADOR" (QUIEN PUEDE SER SÓLO AHORRADOR Y/O DEUDOR) Y AMBAS PARTES REFERIDAS EN LO SUCESIVO COMO "LAS PARTES" AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

DECLARAN LAS PARTES:

- 1) Que se reconocen mutuamente la capacidad y personalidad con la que comparecen ya que cuentan con facultades suficientes que son las mismas con las cuales celebraron el contrato de prestación de servicios de ahorro o de ahorro y préstamo para trabajadores en activo, jubilados y pensionados, y del cual éste es un **addendum** a dicho contrato.
- 2) Que este addendum lo celebran LAS PARTES por voluntad propia y que no existe ningún vicio en el consentimiento y lo sujetan a lo siguiente:

CAPÍTULO I: DEFINICIONES

BANCA ELECTRÓNICA. Es el conjunto de servicios y operaciones que EL AHORRADOR podrá realizar a través de medios electrónicos establecidos por LA CAJA.

BANCA MÓVIL. Es el servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono inteligente móvil de EL AHORRADOR, cuyo número telefónico se encuentra asociado al servicio proporcionado por LA CAJA.

BANCA POR INTERNET. Es el servicio de banca electrónica efectuada a través de internet, en el sitio que designe como dominio LA CAJA.

APLICACIÓN MÓVIL O APP. Es el medio electrónico que se ejecuta en teléfonos inteligentes móviles que le permite a EL AHORRADOR hacer uso de todos los servicios disponibles en la misma.

CONTRASEÑA. Es una combinación de letras, números y signos que deberá crear EL AHORRADOR para tener acceso a los servicios de Banca Electrónica que proporciona LA CAJA.

INSTRUCCIÓN. Solicitud dirigida al menú del dialogo del Sistema, que en forma electrónica envíe EL AHORRADOR a LA CAJA para concertar los servicios requeridos vía su teléfono inteligente móvil.

CLÁUSULAS

CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES

PRIMERA, OBJETO. Prestar los servicios de Ahorro y Préstamo de LA CAJA a través de la banca electrónica.

SEGUNDA, CONSENTIMIENTO Y FORMALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO. Para todos los efectos legales a que haya lugar, EL AHORRADOR otorga su consentimiento expreso con respecto a la aceptación de los términos y condiciones mediante su firma autógrafa en el addendum a este contrato o digitalmente a través de hacer uso de la Banca Electrónica.

TERCERA, VALOR PROBATORIO. EL AHORRADOR manifiesta que en el proceso de formalización del presente contrato, se encuentra asociado a requisitos de seguridad otorgados por LA CAJA y ejecutados por EL AHORRADOR, a través de los sistemas y del uso de Medios de Autenticación, bajo un entorno de identificación, certeza y fiabilidad legalmente previstos por la ley, por lo que, "LA CAJA" y "EL AHORRADOR", convienen y aceptan en que su valor probatorio, autenticidad e inalterabilidad será equivalente a documentos que se suscriben en papel y harán prueba plena ante cualquier controversia legal.

CUARTA, MODIFICACIONES AL CONTRATO. LA CAJA podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones establecidos en el presente addendum, para lo cual EL AHORRADOR deberá leerlos y aceptarlos antes de que utilice la Banca Electrónica de LA CAJA.

El uso o la continuación en el empleo o utilización del servicio sobre el que se haya hecho alguna modificación se considerará como un consentimiento expreso.

CAPÍTULO III: SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

QUINTA, BANCA POR INTERNET. EL AHORRADOR para poder hacer uso de los servicios que ofrece LA CAJA, deberá ingresar a la página de ésta en la siguiente dirección: www.cpasntss.mx

SEXTA, BANCA MÓVIL. EL AHORRADOR para poder hacer uso de los servicios que ofrece LA CAJA, deberá registrarse en las oficinas de "LA CAJA" y contar con un teléfono inteligente móvil, descargar la aplicación móvil llamada CAJA SNTSS en las tiendas electrónicas para los sistemas IOS y Android.

CAPÍTULO IV: OPCIONES DE SERVICIOS

SÉPTIMA, OPERACIONES. EL AHORRADOR, podrá realizar las siguientes operaciones a través de la Banca Electrónica:

1. **CONSULTA DE SALDOS.** Podrá consultar su saldo de ahorro y/o de préstamo.
2. **ESTIMACIÓN DE PRÉSTAMO.** Podrá realizar una estimación de Préstamo, la cual podrá variar dependiendo de su capacidad de crédito y liquidez, y para ejercerla deberá agendar una cita y acudir a la oficina de LA CAJA que le corresponda con los requisitos solicitados.
3. **RETENCIONES DE AHORRO.** Tendrá las siguientes opciones:
 - a. **Retención quincenal o mensual.** Podrá incrementar su retención de ahorro.
 - b. **Retenciones únicas.** Podrá solicitar retenciones únicas al ahorro en aquellas fechas que reciba Fondo de Ahorro, Aguinaldo, Anticipo de Aguinaldo o cualquier otra prestación que le paguen vía su nómina.
4. **CITAS.** Podrá agendar citas para realizar operaciones de ahorro y préstamo o consultas de saldos.

CAPÍTULO V: GENERALIDADES DE ESTOS SERVICIOS

OCTAVA, ACCESO A LA BANCA ELECTRÓNICA. LA CAJA registrará a EL AHORRADOR después de identificarlo a través de su contraseña y los medios de autenticación, o cualquier otro medio conocido o por conocer, que permita a LA CAJA identificar a EL AHORRADOR en la banca electrónica. EL AHORRADOR creará una contraseña para ingresar a la banca electrónica de LA CAJA, aceptando y reconociendo el carácter personal y confidencial de la misma. LA CAJA podrá en todo momento previa notificación a EL AHORRADOR a través de los medios establecidos en el presente contrato incorporar algún otro medio para mejorar la calidad de los servicios y seguridad estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación, así como actualizar o eliminar algunas funciones.

NOVENA, HORARIOS DE LOS SERVICIOS. EL AHORRADOR, podrá tener acceso a los servicios de banca electrónica establecidos en el presente contrato, mismos que se darán a conocer a través de la página de internet de LA CAJA, o bien a través de la aplicación móvil.

DÉCIMA, LÍMITES DE MONTOS DE OPERACIONES. LA CAJA establecerá dichos límites a EL AHORRADOR para seguridad de ambas partes y se lo dará a conocer a través de la página de internet o de la aplicación móvil de ésta.

DÉCIMA PRIMERA, NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES. LA CAJA notificará a EL AHORRADOR a través del correo electrónico que proporcionó y validó en este Contrato o mediante la aplicación móvil o bien a través de mensajes de texto SMS, cualquier operación realizada amparada en este Contrato, así como cualquier otra modificación o restricción que implique seguridad, servicio o medio de comunicación.



DÉCIMA SEGUNDA, INACTIVIDAD DE LA SESIÓN EN BANCA ELECTRÓNICA.

LA CAJA cerrará la sesión de acceso a la Banca Electrónica en forma automática cuando exista inactividad por más de 5 minutos por parte de EL AHORRADOR.

DÉCIMA TERCERA, BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CONTRASEÑAS. LA CAJA podrá bloquear la contraseña de EL AHORRADOR para el servicio de la Banca Electrónica para los siguientes supuestos:

- a) Cuando EL AHORRADOR al momento de intentar con su contraseña en la Banca Electrónica y éste se equivoque en 3 ocasiones seguidas.
- b) Cuando EL AHORRADOR se abstenga de realizar operaciones o acceder a su cuenta a través de medios electrónicos por 12 meses consecutivos.

Cuando EL AHORRADOR olvide su contraseña deberá seguir el procedimiento que se establece en la página de internet de LA CAJA o de la aplicación móvil, en el entendido de que EL AHORRADOR deberá crear una nueva contraseña.

DÉCIMA CUARTA, RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA CLAVE DE USUARIO Y CONTRASEÑA. EL AHORRADOR reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado de su Contraseña, así como los dispositivos de acceso, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto o menoscabo que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de los mismos.

Asimismo, EL AHORRADOR para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter de personal e intransferible de la Contraseña, así como su confidencialidad. En caso de que EL AHORRADOR 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 Contraseña, deberá notificarlo inmediatamente a LA CAJA para bloquear el acceso a la Banca Electrónica, a partir de la fecha que sea notificada LA CAJA de tal suceso, cesará la responsabilidad del ahorrador por el acceso y uso de los servicios de Banca Electrónica.

DÉCIMA QUINTA, NOTIFICACIÓN DE ROBO, EXTRAVÍO, HECHO ILÍCITO. En el caso de robo o extravío de los medios de autenticación o del Dispositivo de Acceso, EL AHORRADOR deberá tomar las medidas necesarias a fin de evitar que un tercero haga uso de estos. Por lo que deberá notificar inmediatamente a LA CAJA a los teléfonos 0155 52412010 o 01800 8903071, donde se le proporcionará un número de reporte, o bien acudir directamente a LA CAJA, para que se bloqueen los medios electrónicos, para evitar un mal uso.

DÉCIMA SEXTA, RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA LA CONTRASEÑA. LA CAJA recomienda a EL AHORRADOR lo siguiente:

Procurar que la clave de acceso y contraseña que utiliza para ingresar a la Banca Electrónica, no sean igual al que usa para acceder a otros sistemas (Correo electrónico, cuentas de bancos, redes sociales, etc.), no utilizar referencias personales o familiares que puedan ser descubiertas fácilmente (fechas de nacimiento, número de dirección, aniversarios, nombres de familiares o mascotas), tratar de memorizar la contraseña y en caso de tener la necesidad de escribirla, guardarla en un lugar seguro, realizar el cambio de la contraseña frecuentemente, no compartirla con persona alguna, consultar todas las demás recomendaciones en el portal de internet de LA CAJA.

DÉCIMA SÉPTIMA, RIESGOS INHERENTES A LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Para todas las operaciones y servicios de la Banca Electrónica, LA CAJA proporcionará gratuitamente a EL AHORRADOR a través de correos electrónicos, de la misma banca electrónica, información para evitar posibles fraudes en las operaciones. Asimismo, EL AHORRADOR reconoce y acepta que todas las operaciones realizadas por medios electrónicos traen riesgos inherentes. Para que EL AHORRADOR conozca todos los riesgos inherentes, las sugerencias de LA CAJA para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento de EL AHORRADOR, así como las medidas de seguridad, deberá ingresar a la página de Internet de LA CAJA.

DÉCIMA OCTAVA, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. EL AHORRADOR acepta expresamente que LA CAJA no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar, si por caso fortuito, fuerza mayor o por

cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable de LA CAJA, EL AHORRADOR no pudiera hacer uso del servicio o realizar alguna de las operaciones previstas en el presente contrato.

DÉCIMA NOVENA, SOPORTE TÉCNICO. En caso de que EL AHORRADOR tenga problemas para ingresar a la página de Internet de LA CAJA, la aplicación móvil o hacer uso de los medios de autenticación, EL AHORRADOR deberá de comunicarse a los teléfonos de LA CAJA 015552412010 o 018008903071 o al correo electrónico: soportecpa@cpaimss.mx

VIGÉSIMA, RESPONSABILIDADES DE LA CAJA. Las partes convienen en que LA CAJA deberá:

- a) Proporcionar a EL AHORRADOR de forma notoria y visible en la banca electrónica el nombre y apellido de este.
- b) Permitir a EL AHORRADOR cambiar su contraseña cuando él así lo requiera a través de la Banca Electrónica.
- c) Impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de una misma clave de acceso a más de una sesión de Banca Electrónica.
- d) Invalidar la contraseña cuando EL AHORRADOR o LA CAJA cancele el servicio, o bien, cuando el ahorrador cancele su cuenta con LA CAJA.

CAPITULO VI: ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS

VIGÉSIMA PRIMERA, RECLAMACIÓN Y QUEJAS. EL AHORRADOR, enviará a la unidad especializada de LA CAJA, cualquier aclaración, reclamación o queja:

- a) Mediante la página de internet: www.cpasntss.mx/quejas
- b) Correo electrónico: portalcpasntss@cpaimss.com.mx
- c) Teléfono: 5552412010

Para aquellos casos de aclaración o reclamación deberá adjuntar documentación que lo acredite, y el procedimiento será:

1. EL AHORRADOR deberá formular un escrito libre describiendo lo sucedido y tendrá 30 días naturales a partir de que se realizó la operación en su cuenta de ahorro.
2. LA CAJA deberá dar contestación en un plazo de 45 días naturales, a través del medio señalado en el formato.

VIGÉSIMA SEGUNDA, CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO adicional a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios, el presente contrato podrá cancelarse o darse por terminado de conformidad con lo siguiente:

- a) Cancelación por parte de EL AHORRADOR, quien cuenta con un término de gracia de 30 días naturales posteriores a la firma del contrato para cancelarlo, obteniendo un folio de cancelación.
- b) Cancelación por parte de LA CAJA no está obligada a informar a EL AHORRADOR cuando sea realizada con motivo de mandamiento de autoridad competente.

VIGÉSIMA TERCERA, TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. Los títulos con los que se denomina a cada una de las cláusulas que aparecen en el presente contrato, se han puesto con el exclusivo fin de facilitar su lectura, por tanto, no necesariamente definen ni limitan el contenido de estas. Para efectos de interpretación de cada cláusula deberá atenderse a su contenido y no a su título.

----- FIN DE TEXTO -----