

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APP UALÁ

Los presentes términos y condiciones regulan el uso y acceso a la aplicación Ualá: el banco fácil (en adelante la "App") para los dispositivos móviles de los Usuarios de Ualá S.A. Institución de Banca Múltiple (en adelante UALÁ), la cual tiene como finalidad el permitir al Cliente y/o Usuario (en adelante el Usuario) acceder a diversos servicios financieros y productos a través de su dispositivo móvil, dichos servicios se encuentran sujetos al cumplimiento de lo dispuesto por el presente documento.

El Usuario que haga uso de la app, por este solo hecho reconoce que tiene celebrado con UALÁ un Contrato Múltiple, al amparo del cual, el Usuario ha expresado su consentimiento expreso para sujetarse incondicionalmente a los presente Términos y Condiciones, a la recabación y tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles conforme nuestro aviso de privacidad y al registro de la geolocalización al hacer uso de la App. Por lo anterior, toda persona que se registre, ingrese, o haga uso de la App tendrá el carácter de Usuario y quedará sujeto al los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario es responsable de leer con detenimiento el presente documento el cual, puede estar sujeto a futuras modificaciones, por lo que será obligación del Usuario consultar periódicamente la versión vigente, la cual se encontrará disponible para consulta en la opción del menú "Legales y Privacidad" de la App. En caso de que el Usuario, en cualquier momento, se encuentre inconforme de manera total o parcial con los presentes Términos y Condiciones, así como con sus modificaciones, deberá de abstenerse de manera inmediata de hacer uso de la Aplicación.

Derivado de lo anterior, el Usuario que acceda y haga uso de la App, los servicios, productos financieros, herramientas, así como de los servicios ofrecidos por terceros, y de todo servicio u operación que progresivamente sea incluido y se encuentre disponible a través de la App; acepta que las actividades que se lleven a cabo al amparo de lo anterior serán regidas por el Contrato Múltiple, los presentes términos y condiciones, así como las leyes y disposiciones vigentes, los cuales el Usuario en este acto reconoce que ha leído, entendido y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de los mismos.

1. Uso de la Aplicación

Todo Usuario que desee utilizar los Productos y/o Servicios de UALÁ debe descargar la App desde su "Play Store" o "App Store", registrarse en la misma y aceptar estos Términos y Condiciones, Contrato, Aviso de Privacidad, autorización de uso de Geolocalización, entre otros permisos que sean necesarios para su uso y/o que en el futuro disponga Ualá o un tercero vinculado con la prestación de servicios. Para registrarse es obligatorio completar el proceso de registro en todos sus campos con datos válidos e información personal exacta, precisa y verdadera, incluyendo, pero sin limitarse, los datos de identificación personal, (nombre, correo electrónico, teléfono) así como datos personales sensibles como datos biométricos (huella dactilar y/o reconocimiento facial), según corresponda, y documentos de identidad (los "Datos Personales"). El Usuario toma conocimiento y acepta que la información personal suministrada a UALÁ tendrá carácter de declaración jurada y serán de carácter esencial para que el Banco evalúe y determine el otorgamiento o no, de los Productos y/o Servicios. El Usuario se obliga a informar a UALÁ de cualquier modificación en sus Datos Personales en un periodo máximo de 20 días a partir de la actualización realizada, mediante el procedimiento de solicitud de derechos ARCO, establecido en nuestro aviso de privacidad.

El Banco se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro y de cancelar o suspender, temporal o definitivamente a un Usuario en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista o en caso de detectar actividades sospechosas, sin que tal decisión genere para el Usuario derechos de indemnización o resarcimiento.

Para lograr la conexión a los Servicios y Productos de la App se deberá mantener actualizado el dispositivo móvil de Acceso, de modo que conserve compatibilidad con los servicios en la versión mínima necesaria de los sistemas operativos y/o por motivos de seguridad. Para continuar utilizando los Servicios, el Usuario deberá instalar en su dispositivo móvil las actualizaciones más recientes de la App para garantizar su correcto funcionamiento.

Para el acceso a la App, así como la autorización de las operaciones financieras y servicios contratados, Ualá implementará los mecanismos de autenticación previstos en la normativa aplicable. Dichos mecanismos de autenticación estarán conformados por:

- a) Mecanismos de Categoría 1 (Información conocida únicamente por el usuario): Compuesta por Contraseña de Acceso, Contraseña Alfanumérica o el Número de Identificación Personal (NIP) de carácter confidencial entre otras.
- b) Mecanismos de Categoría 2 (Elementos o Dispositivos en posesión del usuario): Compuesta por Tokens Dinámicos generados a través de la Aplicación Móvil, Notificaciones Encriptadas asociadas de manera unívoca al Dispositivo Vinculado, o Mensajes de Texto de un solo uso.
- c) Mecanismos de Categoría 3 (Propiedades Biométricas del usuario): Compuestas por la plantilla o vector numérico de rasgos biométricos únicos, tales como Huella Dactilar o Reconocimiento Facial, el Usuario reconoce que cuando la autenticación biométrica se realice mediante las funciones nativas de su Dispositivo de Acceso, Ualá no recabará ni almacenará la plantilla biométrica del Usuario, si no únicamente la validación cifrada emitida por el sistema operativo del dispositivo.

Los mecanismos de autenticación generados en el proceso de registro en la App por parte del Usuario, o actualizada con posterioridad, son personales, secretas, confidenciales e intransferibles. UALÁ nunca pedirá de ninguna manera ni por ningún medio, ningún mecanismo de autenticación al Usuario, por lo que el Usuario es responsable de su resguardo y debe abstenerse de compartirlas con terceros y/o registrarla en sistemas que puedan sufrir vulneraciones. En caso que el Usuario sepa o sospeche sobre la vulneración de la confidencialidad de dichos mecanismos, deberá modificarla inmediatamente y comunicarlo a UALÁ mediante sus canales oficiales de contacto.

El usuario reconoce y acepta que el nivel de exigencia de los mecanismos de autenticación, variará en función del tipo y riesgo de las transacciones solicitadas. En términos de lo estipulado en el Código de Comercio y la legislación financiera aplicable, la combinación e ingreso exitoso de los Mecanismos de Autenticación requeridos para la confirmación de una instrucción, constituirán la Firma Electrónica del Usuario.

En consecuencia, todas las operaciones que se efectúen desde la App autorizadas mediante el uso correcto de dichos factores de autenticación, se presumirán instruidas, realizadas y aprobadas por el Usuario, surtiendo los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y generando pleno valor probatorio.

La Clave o Claves de Acceso y cuales quiera otros mecanismos o factores de autenticación son personales, intransferibles y únicas. Cada Usuario es responsable de la custodia diligente de sus claves de acceso y deberán responder por el mal uso o resguardo de las mismas.

UALÁ, no será responsable por:

1.1. La seguridad del Dispositivo de Acceso utilizado para ingresar a los Servicios Digitales.

1.2. La disponibilidad del servicio de internet ni por cualquier cargo relacionado con el consumo de datos o uso de servicios móviles aplicados por terceros durante la conexión, descarga o uso de los Servicios Digitales.

1.3. El daño, menoscabo o pérdida de cualquier naturaleza que se produzca sobre el Dispositivo de Acceso utilizado para ingresar a los Servicios Digitales o sobre la información contenida en el Dispositivo de Acceso, cuando dicho daño, menoscabo o pérdida sea causado por el mal uso de dicho dispositivo. Se entenderá que se da un mal uso al Dispositivo de Acceso si éste se emplea para ingresar a páginas de Internet no seguras, si se le realizan modificaciones de software o hardware no autorizadas por el fabricante, o si el Usuario permite que terceras personas, hagan uso del mismo.

2. Operaciones habilitadas y disponibles en la App

El Usuario podrá realizar todas las operaciones que se encuentren disponibles conforme el producto contratado con UALÁ u otras entidades que ofrezcan Servicios dentro de la App. Todas las operaciones efectuadas por el Usuario mediando doble factor de autenticación y/o medidas de seguridad de similares características que UALÁ eventualmente pudiera implementar, se considerarán realizadas con pleno conocimiento y conformidad del Usuario. En caso de que el Usuario detecte cargos u operaciones no reconocidas realizadas a través de la App, podrá presentar su reclamación dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales posteriores a la fecha de la transacción o corte de cuenta. Ualá dará trámite a la reclamación de conformidad con las disposiciones aplicables y los procedimientos establecidos en el Contrato Múltiple, salvaguardando la carga probatoria del uso de autenticación reforzada.

3. Prohibiciones

Los Servicios de la App sólo podrán ser utilizados de manera personal y con fines lícitos, establecidos en el Contrato Múltiple, por lo que el Usuario tiene prohibido de manera enunciativa pero no limitativa:

3.1 Manipular, acceder y, en su caso, utilizar las cuentas de otros Usuarios.

3.2. Realizar acciones u omisiones que suponga una violación de los derechos de propiedad intelectual o industrial de UALÁ de los demás Usuarios o de terceros.

3.3. Introducir o difundir a través de los Servicios Digitales datos o contenidos falsos, engañosos, ambiguos o inexactos que puedan inducir a error a los receptores de la información, o cualquier otro contenido de carácter ofensivo, discriminatorio, inapropiado, fraudulento o de cualquier otro tipo que atente contra los derechos

humanos o que incite a la discriminación, violencia u odio ya sea durante el proceso de registro del Usuario o en cualquier momento durante la vigencia de la relación contractual.

3.4. Revelar o compartir las Claves con terceras personas, o usar las Claves para propósitos no autorizados.

3.5. Provocar daños en los sistemas de UALÁ de los demás Usuarios de los Servicios Digitales o de terceros, o introducir o difundir virus informáticos o utilizar cualesquiera otros sistemas que sean susceptibles de provocar los daños anteriormente mencionados;

3.6. Suprimir, alterar o eludir cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en los Servicios

El Usuario se obliga a responder por los daños y perjuicios ocasionados a UALÁ, sus afiliadas y a sus respectivos accionistas, oficiales, ejecutivos, directores, empleados, agentes, asesores y representantes contra, y respecto de, toda pérdida, reclamo, multa, costo, gasto, daño, honorario, perjuicio y/o responsabilidad, de cualquier clase y/o naturaleza, derivados del uso de la App con fines ilícitos, suplantación de identidad, vulneración intencional de la infraestructura tecnológica o incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a las que haya lugar.

4. Responsabilidad de UALÁ

UALÁ será responsable de poner a disposición del Usuario los Productos y Servicios Financieros de conformidad con lo previsto en los presentes Términos y Condiciones, así como con lo dispuesto en la normativa aplicable en los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con el Contrato Múltiple que tenga celebrado con el Usuario.

UALÁ no garantiza ni se hace responsable, de los siguientes hechos y contenidos, ni de cualesquier daño o perjuicio que pudiera, en su caso, derivarse de los mismos:

4.1. La transmisión y/o existencia de cualquier tipo de malware o código malicioso en el Dispositivo de Acceso del Usuario que pudiera afectarle, como consecuencia, en el acceso o uso de la App sin autorización, robo de información o cualquier tipo de alteraciones en sus documentos electrónicos.

4.2. Vicios o defectos de los contenidos a los que se acceda a través de los Servicios Digitales.

4.3. La recepción, almacenamiento, obtención, difusión o transmisión por parte de los Usuarios, de los contenidos de los Servicios y/o Productos sin autorización de UALÁ.

4.4. Retrasos o bloqueos en el uso de los sistemas asociados a los Servicios y/o Productos causados por deficiencias o fallas en redes de telecomunicaciones de terceros, mantenimientos programados de la infraestructura bancario o eventos de causa mayor.

4.5. Cualquiera otra alteración que se pueda producir en el software o hardware de los Usuarios.

4.6. Un mal uso que el Usuario pueda realizar de los Servicios y/o Productos, así como, de cualesquiera otros errores cometidos por su parte.

Al continuar con el uso de la App el Usuario está de acuerdo en que, en todos los supuestos, UALÁ estará excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados directa o indirectamente de los mismos y de cualesquiera otros no especificados de análogas características.

UALÁ podrá dar de baja cualquiera de los servicios o productos ofertados a través de la App o, en su caso, bloquear o suspender el acceso de un Usuario en aquellos supuestos en los que existan indicios razonables de suplantación de identidad, acceso no autorizado, o cualesquiera actividades ilícitas realizadas a través de la cuenta del Usuario o cuando tenga conocimiento de fallos o errores que puedan perjudicar gravemente al Usuario o a los Servicios y/o Productos.

UALÁ podrá suspender cualquier funcionalidad para realizar modificaciones técnicas o actualizaciones necesarias para la operación y el cumplimiento a requisitos regulatorios, previa notificación al usuario.

5. Cancelación y/o baja

Los presentes Términos y Condiciones tienen una duración indefinida. En caso de que el Usuario ya no desee utilizar los Servicios y Productos a través de la App, podrá cancelarlo en cualquier momento, mediante el procedimiento de terminación y/o baja establecido en el Contrato Múltiple y de conformidad con las disposiciones aplicables. El simple hecho de desinstalar la App del dispositivo móvil del usuario no implica la cancelación de los productos y/o servicios financieros que en su caso se hayan contratado a través de este medio.

6. Seguridad de la información

En cumplimiento de la normativa vigente y aplicable, UALÁ ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar el nivel de seguridad requerido en la transmisión de la información mediante canales de comunicación cifrados y conservada con los más altos estándares de confidencialidad y secrecía aplicables en atención a la información sensible tratada por los Servicios y Productos Digitales que ofrece.

Los servicios que presta UALÁ a través de la App están dotados de los mecanismos precisos para evitar en la medida de lo posible los accesos no autorizados, sustracciones y modificaciones ilícitas y la pérdida de la información y los datos. Sin perjuicio de lo anterior, es importante que el Usuario evite ingresar a páginas o sitios web no seguros que pudieran insertar malware o cualquier tipo de código malicioso en su Dispositivo de Acceso, y en su caso, que se descarguen sistemas o programas de cómputo que permitan compartir archivos que pudieran vulnerar la privacidad de su información.

El usuario es responsable en todo momento de mantener el resguardo de su información personal y el Dispositivo de Acceso, y de implementar las medidas de seguridad necesarias para evitar este tipo de intrusiones.

UALÁ tendrá en todo tiempo el derecho de negar, restringir, suspender o cancelar el acceso o el uso de los Servicios y/o Productos Digitales total o parcialmente, de forma temporal o definitiva cuando cuente con

elementos que le permitan presumir que los dispositivos y Claves de Acceso están siendo utilizadas por algún tercero.

El usuario reconoce y acepta que la App utilice Tecnologías de Rastreo e Identificación Móvil, el uso de estas tecnologías dentro de la Aplicación Móvil se limita estrictamente a las siguientes categorías y propósitos:

a) Tecnologías Estrictamente Necesarias y de Autenticación (No Desactivables): Aquellas indispensables para mantener la sesión abierta de forma segura, gestionar el balanceo de carga en los servidores de Ualá y validar la identidad del usuario mediante Tokens de Sesión Cifrados. La desactivación o bloqueo de estos elementos impediría el funcionamiento básico y la seguridad de la Aplicación Móvil.

b) Tecnologías de Seguridad, Integridad y Prevención de Fraudes: Identificadores dedicados a capturar métricas de hardware y red con el único fin de verificar que la sesión no esté siendo interceptada por código malicioso, simulada mediante ubicaciones falsas o ejecutada desde un dispositivo vulnerado. Dicha información es procesada bajo el secreto bancario y las normas de prevención de lavado de dinero.

c) Tecnologías Analíticas y de Rendimiento (Opcionales): Herramientas de medición que recopilan datos anonimizados sobre errores de programación, tiempos de respuesta de la red y patrones de navegación dentro de la Aplicación Móvil. Estas métricas permiten a Ualá optimizar la estabilidad de la plataforma, corregir fallas técnicas y mejorar la experiencia de los usuarios.

Los Tokens de Sesión y las claves temporales generadas por la Aplicación Móvil se almacenan de forma encriptada en la zona de memoria protegida por el sistema operativo del Dispositivo Móvil, dichos tokens caducarán automáticamente al seleccionar la opción "Cerrar Sesión", al cumplirse el tiempo de inactividad regulatorio (5 minutos) o al desinstalar la Aplicación Móvil del Dispositivo.

El Usuario podrá en todo momento gestionar los permisos de las tecnologías no esenciales (como las analíticas o de rendimiento) a través del menú de "Configuración y Privacidad" de la propia Aplicación Móvil o mediante los ajustes nativos del sistema operativo de su Dispositivo Móvil. La revocación de permisos no esenciales no afectará la prestación de los servicios bancarios ni la ejecución de transacciones financieras.

7. Propiedad industrial e intelectual

Los Servicios y/o Productos Digitales de la App o Medios Electrónicos son titularidad de UALÁ S.A., Institución de Banca Múltiple.

Los contenidos de la App, tales como texto, información, gráficos, imágenes, logos, marcas, programas de computación, bases de datos, diseños, APIs, arquitectura funcional y cualquier otro material, son propiedad de UALÁ Asimismo, la totalidad de la App, es decir, los elementos que la componen (textos, imágenes, marcas, logotipos, archivos de audio, archivos de software, combinaciones de colores), así como la estructura, selección y orden de sus contenidos, se encuentran protegidos por la normativa de Propiedad Intelectual e Industrial, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier otra forma de difusión no autorizada expresamente.

El acceso a la App no otorga al Usuario derecho ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de los contenidos que alberga la App.

Nada en estos Términos y Condiciones podrá interpretarse como una transmisión de los derechos de propiedad industrial o intelectual de UALÁ relativos a los Servicios y/o Productos Digitales. Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transmisión, adaptación o modificación, por cualquier medio y en cualquier forma, de los contenidos de los Servicios Digitales (entre ellos, textos, diseños, gráficos, informaciones, bases de datos, archivos de sonido y/o imagen, logos y demás elementos de estos sitios), salvo autorización previa de sus legítimos titulares o cuando así resulte permitido por la ley.

Adicionalmente se prohíbe, respecto de los contenidos antes detallados, cualquier utilización comercial o publicitaria, distinta de la estrictamente permitida, en su caso, y la vulneración, en general, de cualquier derecho derivado de los mismos.

No se permitirá que el Usuario haga uso comercial o publicitario de los contenidos de la App y en general el uso de la información contenida en los Servicios y Medios Electrónicos, con una finalidad distinta de la expresamente derivada del ejercicio de la licencia otorgada en virtud de los presentes Términos y Condiciones, ya sea que dicho uso comercial o publicitario pueda o no causar la vulneración, de cualquier derecho de UALÁ o de terceros. Ningún contenido en los Servicios Digitales se interpretará como una concesión, licencia o derecho directo o indirecto sobre los derechos de autor, patentes, marcas comerciales u otros derechos reservados de cualquier tipo.

El uso de la App y de los Servicios y Productos Digitales no transfiere ningún derecho de uso promocional sobre la información a la que tenga acceso el Usuario y no constituirá la concesión o renuncia de los derechos de los propietarios de copyright.

Los Servicios Digitales y todos sus contenidos, en especial: las imágenes gráficas, sonidos, vídeos, códigos HTML y elementos distintivos de los Servicios Digitales, no podrán ser objeto de copia, reproducción, reedición, envío, comunicación o distribución en modo alguno, sin contar con el consentimiento previo y por escrito de su titular.

La legitimidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial correspondientes a los contenidos aportados por terceros es de la exclusiva responsabilidad de dichos terceros

8. Geolocalización y protección de datos.

En cumplimiento a la normativa aplicable en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, el usuario reconoce y acepta que es un requisito indispensable e ineludible para la apertura de cuentas, contratación de productos y la ejecución de cualquier Operación Financiera a través de la App, que el usuario otorgue los permisos correspondientes para recabar, de manera automatizada y en tiempo real, los datos de geolocalización geográfica (coordenadas de latitud y longitud) del Dispositivo Móvil desde el cual se interactúa.

Ualá no podrá ejecutar ninguna instrucción o transferencia si el usuario no mantiene activos los servicios de ubicación del Dispositivo Móvil o deniega los permisos de geolocalización a la Aplicación Móvil.

El usuario acepta que la captura de la ubicación geográfica se realiza con la exclusiva finalidad de:

- a) Dar cumplimiento a los mandatos legales y regulatorios impuestos a las entidades financieras.
- b) Alimentar los motores de prevención de fraudes y detección de anomalías transaccionales mediante el análisis de consistencia geográfica de las operaciones.

Dicha información será transmitida a los servidores de Ualá a través de canales de comunicación cifrada y será conservada con los mismos estándares de confidencialidad y secreto bancario aplicables a su información financiera.

Para los efectos del presente instrumento y en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, las plantillas o vectores de datos biométricos tienen el carácter de Datos Personales Sensibles. El Usuario reconoce que cuando la autenticación biométrica se realice mediante las funciones nativas de su Dispositivo de Acceso, Ualá no recabará ni almacenará la plantilla biométrica del Usuario, si no únicamente la validación cifrada emitida por el sistema operativo del dispositivo.

El usuario otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de sus Datos personales y Datos personales sensibles de conformidad con las finalidades primarias y secundarias establecidas en nuestro aviso de privacidad, el cual se puede consultar desde la App y en la siguiente liga: <https://www.uala.mx/aviso-privacidad>

9. Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones y todas aquellas cuestiones que se deriven de su uso se sujetarán a la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos. La interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad de UALÁ se regirá bajo esta misma legislación, siendo la jurisdicción aplicable los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.