

Cuatlancingo, Puebla, a 01 de enero de 2024.

Estimado Cliente,

Volkswagen Bank, S.A. Institución de Banca Múltiple, con domicilio en **Autopista México Puebla, km 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, Cuatlancingo Puebla, C.P. 72700 y teléfono 800 20 20 350**, le informamos que, a partir del 01 de febrero de 2024, entrarán en vigor modificaciones en su Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios. El Contrato completo y sus respectivos Anexos, podrán consultarse en la página de VW Bank.

A continuación, se realiza un **resumen de las modificaciones realizadas en el clausulado** del Contrato:

✓ **CONTRATO**

- Se elimina todo lo relacionado a segundo factor de autenticación "Token", ya que, a partir del 01 de febrero de 2024, ya no es posible hacer ciertos movimientos a través del Call Center. Algunos movimientos como el retiro de fondos, ahora únicamente es posible autenticándose presencialmente en las oficinas de VW Bank, esto es:
 - Se modifica el apartado de Definiciones, eliminando "Segundo Factor de Autenticación (Token)".
 - Se amplía la definición de "Factor de Autenticación" del apartado de Definiciones, ya que hay ciertos servicios que podrá utilizar mediante preguntas o token dinámico en el call center.
 - Se modifica Cláusula Octava "Productos y/o Servicios contratados con posterioridad", a efecto de que el Cliente pueda contratar cualquier Producto y/o Servicio distinto a los indicados en la Solicitud con posterioridad, éste deberá solicitarlo presencialmente en oficinas de VW Bank llenando una nueva Solicitud por escrito.
 - Se modifica Cláusula Décima. "Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas", eliminando el horario y posibilidad de solicitar la reposición del token.
 - Se modifica Cláusula Quinta "Instrucciones de Transferencias de Recursos", Vigésima Segunda "Inversiones y Vigésima Sexta "Discrecionalidad ante las Inversiones", señalando que se deberá realizar presencialmente en las oficinas de VW Bank el retiro de recursos.
 - Se modifica la Cláusula "Vigésima Octava "Centro de Atención a Clientes", a efecto de que eliminar lo relacionado al segundo factor de autenticación y realizar operaciones presencialmente en oficinas de VW Bank o mediante medios electrónicos reconocidos por VW Bank.
 - Se modifica la Cláusula Trigésima Tercera "Transferencia de Recursos" y Trigésima Cuarta "Condiciones a las que se sujeta la Transferencia de Recursos", a efectos de solicitar los fondos en las cuentas mediante SPEI o

a través de disposiciones en las oficinas de VW Bank, por lo que se elimina lo relacionado al call center y segundo factor de autenticación.

- Se modifica la Cláusula Cuadragésima Cuarta “Vigencia y Terminación” para realizar la cancelación de las cuentas de forma presencial en las oficinas de VW Bank.

De conformidad con el clausulado de su Contrato y a la legislación aplicable, **si Usted no estuviese de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado su Contrato en un plazo de 30 (treinta) días naturales**, mismos que comenzarán a partir del día 01 de enero de 2024 (fecha en que VW Bank hizo el aviso de notificación de las modificaciones a través de su página de internet), lo anterior **sin responsabilidad alguna a su cargo**, pero cubriendo previamente los adeudos existentes a favor de VW Bank y que ya se hubieren generado a cargo de Usted, en su caso. Después de ese plazo, se entenderá que Usted acepta los nuevos términos y condiciones establecidos por VW Bank.

Por último, VW Bank, en cumplimiento del artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, cuenta con una **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**, siendo los datos de contacto los siguientes:

- **Teléfono: 800-2020-350 lada sin costo para toda la República.**
- **Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 Horas.**
- **Correo Electrónico: unevwb@vwb.com.mx.**