

EL USO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS CONTENIDOS EN ESTE CONTRATO, SE ENTENDERÁ Y CONSTITUIRÁ LA ACEPTACIÓN PLENA A SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES

## CONTRATO DE BANCO DIRECTO Y SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

Contrato que celebra, por una parte, Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple, en lo sucesivo "VW Bank" y, por otra parte, la persona que contrate los servicios a que se refiere el mismo mediante la página de Internet de VW Bank, en adelante el "Cliente", al tenor de los siguientes antecedentes y cláusulas:

### CAPÍTULO PRIMERO DEFINICIONES

Para efectos de este Contrato, los conceptos que a continuación se indican, tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural:

**"Banco Directo"**, significa el conjunto de servicios de banca electrónica proporcionados por VW Bank al Cliente consistentes en la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet, mediante los cuales el Cliente podrá ejecutar operaciones y/o consultas.

**"Cliente"**, significa la(s) persona(s) física(s) o moral que aparece(n) en la Solicitud como titular(es) de Productos y/o Servicios.

**"Contraseña"**, significa la cadena de caracteres alfanuméricos que autentica al Cliente en el servicio de Banco Directo.

**"Cuenta Eje"**, significa la cuenta de Depósito Bancario de Dinero Retirable con Previo Aviso en Moneda Nacional, que el Cliente abra con VW Bank y que será administrada por éste, teniendo entre otras funciones, el servir como cuenta de origen o cargo para la Transferencia de Recursos (abonos y/o cargos) de los Productos y/o Servicios contratados y/o que se contraten a futuro por el Cliente y que se encontrará asociada a la Cuenta Externa de la que el Cliente acredite ser titular.

**"Cuenta Externa"**, significa la cuenta bancaria de la que el Cliente es titular en una institución de crédito independiente y diferente a VW Bank autorizada para operar dentro del territorio nacional, que se encuentra asociada a la Cuenta Eje para las transferencias de recursos (abonos y cargos) entre éstas de acuerdo a las instrucciones del Cliente y/o a la Solicitud y/o este Contrato.

**"Cuenta Destino"**, significa cualquier cuenta bancaria establecida en cualquier institución de crédito afiliada al SPEI distinta a VW Bank a la cual puedan realizarse transferencias utilizando las herramientas de Banco Directo desde la Cuenta Eje.

**"Día Hábil"**, significa cualquier día en que VW Bank mantenga operaciones y preste servicios al público de conformidad con las disposiciones generales que para tal efecto publica anualmente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y, en su caso, de conformidad con la legislación o circulares emitidas por las autoridades correspondientes.

**"Firma Electrónica"**, significa el conjunto de factores de identificación y autenticación del Cliente para operar dentro de los sistemas de VW Bank, e indicar que dicho firmante aprueba la información recogida por los sistemas mencionados, estableciendo la relación entre las instrucciones y

**Volkswagen Bank, S.A. Institución de Banca Múltiple, es la entidad financiera que emite el ofrece el producto materia del presente Contrato. Volkswagen Bank S.A., Institución de Banca Múltiple es una entidad distinta a Volkswagen de México, S.A. de C.V. y a cualquiera de sus negocios afiliados.**

la identidad del Cliente, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

**"Horarios"**, significa los horarios en tiempo de la Ciudad de México referidos en este Contrato.

**"Internet"**, significa la red electrónica mundial denominada Internet.

**"Medios de Comunicación"**, significa respecto de VW Bank hacia el Cliente, cualquier medio de comunicación, tales como estado de cuenta, página de Internet, teléfono, así como envío de avisos por mensajería y/o correo electrónico a la última dirección del Cliente que tenga registrada VW Bank, entre otros; respecto del Cliente hacia VW Bank el teléfono y correo electrónico que tenga registrado en VW Bank, al número telefónico y/o dirección del Centro de Atención a Clientes de VW Bank señalados en la Cláusula Trigésima Tercera (Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas) de este Contrato.

**"Mensaje de Datos"**, es la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

**"NIP (Número de Identificación Personal)"**, significa la clave estática de seis dígitos con carácter confidencial generada por el Cliente para el acceso a los diferentes medios previstos en este Contrato.

**"Partes"**, significa conjuntamente el Cliente y VW Bank.

**"Segundo Factor de Autenticación (Token)"**, significa el programa de cómputo residente en un equipo de cómputo o dispositivo externo que genera contraseñas de manera aleatoria (claves dinámicas) y que se encuentra sincronizado con los equipos de VW Bank para validar la autenticidad de dichas contraseñas, con la misma seguridad con la que VW Bank emite y recibe información a través de Internet, para el acceso y operación de los Productos y/o Servicios previstos en este Contrato, ya sea vía telefónica o vía Internet.

**"SPEI"**, significa el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios que opera Banco de México y mediante el cual se permite realizar transferencias electrónicas de fondos.

**"Token"**, dispositivo físico o lógico generador de contraseñas de un solo uso.

**"Usuario"**, la cadena de caracteres alfanuméricos que permiten el reconocimiento del Cliente en Banco Directo.

**"VW Bank y/o VWB"**, significa Volkswagen Bank, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple.

## CAPÍTULO SEGUNDO DEL SERVICIO DENOMINADO BANCO DIRECTO

**Primera.- Banco Directo.-** VW Bank proporcionará al Cliente el servicio de banca electrónica denominado Banco Directo, consistente en la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet, mediante los cuales el Cliente podrá celebrar operaciones y disponer de los servicios que se indican en la Cláusula siguiente, cumpliendo con los términos y condiciones establecidos en este Contrato y específico en este Título, en los contratos que regulan en lo particular cada una de las operaciones o servicios y/o, en su caso, los lineamientos especiales establecidos en el módulo correspondiente a cada operación o servicio, y siempre de acuerdo a los requerimientos, funcionalidades y operatividad del sistema de Banco Directo.

Banco Directo también podrá facilitar para VW Bank el cumplimiento de diversas obligaciones impuestas por ley como, por ejemplo, de manera enunciativa más no limitativa, cumplimiento del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, autorizaciones relacionadas con Sociedades de Información Crediticia, entre otras, para lo cual el Cliente otorga desde este momento su más amplio consentimiento, el cual se mantendrá vigente mientras subsista cualquier relación jurídica entre las Partes.

Este Título regirá de forma general todas y cada una de las operaciones y servicios que se puedan realizar mediante Banco Directo, en el entendido de que sus estipulaciones prevalecerán en lo relativo a la transmisión de Mensajes de Datos correspondientes a la celebración de operaciones por medio de Banco Directo, en todo lo que no se oponga a los términos, condiciones o disposiciones jurídicas que puedan ser aplicables a cualquier tipo de instrucciones en particular, pues en este caso prevalecerán éstas sobre aquéllas.

**Segunda.- Metodología del servicio.-** La utilización de Banco Directo se sujetará a lo siguiente:

I. El Cliente ingresará a Banco Directo digitando en el sistema de VW Bank su Número de Cliente y Contraseña.

II. Cada operación realizada a través de Banco Directo quedará confirmada mediante el folio que asigne el propio sistema. Para todos los efectos legales, el Cliente reconoce que dicho registro tiene el valor probatorio que otorga la Ley de Instituciones de Crédito a este tipo de operaciones. En los casos en los cuales la operación no afecte o alimente a la base de datos del sistema de Banco Directo, como por ejemplo las operaciones de consulta de saldo, el sistema mencionado podrá no registrar la operación de que se trate ni generar número de folio.

III. Las operaciones entre cuentas propias solamente se efectuarán entre las cuentas que el Cliente tiene en las cuales sea titular y estén dadas de alta en los registros de VW Bank.

IV. Las operaciones de retiro sólo podrán efectuarse si el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la cuenta a la que se requiere realizar el cargo.

V. Las operaciones de Transferencias de Recursos a terceros deberán ajustarse a los montos máximos señalados por el propio Cliente.

VI. En cualquier operación a través de Banco Directo, la Firma Electrónica, actuará como firma indistinta; por lo tanto, el Cliente reconoce que el uso de dicha firma en aquellas instrucciones u operaciones que se encuentren ligadas a cuentas cuyo régimen de firmas sea mancomunado se entenderán autorizadas por todas las personas que integren dicho régimen y serán responsabilidad exclusiva del Cliente.

VII. VW Bank no prestará servicio alguno materia de este Título cuando la información transmitida sea insuficiente o errónea o cuando la(s) cuenta(s) del Cliente no se encuentre(n) dada(s) de alta en el servicio o bien, se encuentre(n) cancelada(s), sin importar que no hubiere(n) sido dada(s) de baja en el servicio. Igualmente se podrá dejar de prestar el servicio sin responsabilidad de VW Bank cuando la cuenta no se encuentre operativa por cualquier circunstancia o bajo supervisión o vigilancia de VW Bank por causa de protección al Cliente y/o a VW Bank.

**Tercera.- Operaciones realizables a través de Banco Directo.-** Mediante el acceso al sistema de Banco Directo, el Cliente podrá realizar

las operaciones que se mencionan en la Cláusula Primera (Marco de Aplicación), numeral III, del Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de Banco Directo.

Las operaciones que estén relacionadas con Transferencias de Recursos podrán ser rechazadas o devueltas, según sea el caso, por VW Bank atendiendo a las disposiciones que regulan a cada una de éstas.

VW Bank, sin responsabilidad alguna a su cargo, podrá modificar los términos o condiciones de cualquier servicio o funcionalidad prestado por o accedido a través de Banco Directo, así como incluir servicios o funcionalidades nuevos, en el entendido de que dichas modificaciones se entenderán aceptadas por el Cliente con la realización de la primera operación por Banco Directo posterior a la entrada en vigor de las mismas, las cuales serán comunicadas al Cliente en términos de la Cláusula Vigésima Sexta (Modificaciones) de este Contrato.

**Cuarta.- Firma Electrónica.-** La Firma Electrónica se formará de los siguientes factores de identificación y autenticación, según el tipo de uso que se requiera:

Para el registro en Banco Directo se requerirán el Número de Cliente asignado por VW Bank y el número de identificación personal ("NIP") generado por el Cliente a través del Centro de Atención a Clientes de VW Bank.

El Cliente deberá crear una Contraseña en su primer acceso a Banco Directo que servirá para poder tener accesos posteriores al mismo.

Con posterioridad al registro, para poder acceder y realizar consultas, se requerirá del Número de Cliente y de la Contraseña.

Para actualizar datos, dar de alta Cuentas Destino y realizar modificaciones de información de las mismas según lo permita la página de Internet de VW Bank, así como para realizar movimientos en cuanto a los Productos, se requerirán el Número de Cliente, la Contraseña y la clave que arroje el Segundo Factor de Autenticación para cada sesión.

El Cliente en cualquier momento podrá cambiar su Contraseña, misma que no será del conocimiento de VW Bank y por lo tanto éste no asumirá responsabilidad alguna por su uso desde el momento en que se efectuó el cambio indicado. Cualquier cambio de Contraseña podrá realizarlo el Cliente a través de Banco Directo o comunicándose en horario de atención al Centro de Atención a Clientes de VW Bank. Una vez realizado el cambio de contraseña, el Cliente recibirá la confirmación correspondiente.

Cuando VW Bank lo considere necesario, entregará al Cliente elementos complementarios de autenticación o identificación para operar en Internet a través del mencionado servicio, mismos que también conformarán su Firma Electrónica para el uso que se requieran, tendrán el mismo valor probatorio que ésta y los cuales, en caso de no ser utilizados por el Cliente, podrán ocasionar que VW Bank deje de proporcionar Banco Directo sin responsabilidad alguna a su cargo.

La Firma Electrónica se regirá por lo siguiente:

Desde el momento de su recepción o creación, según corresponda, el Cliente será el único responsable por el uso, guarda y custodia de la Firma Electrónica o de cualquier factor de autenticación que la conforme o llegue a conformarla (Contraseña, Segundo Factor de Autenticación o NIP), por lo que no comprometerá su seguridad. Las operaciones electrónicas (transacciones) e instrucciones que se lleven a cabo mediante el uso de la Firma Electrónica, serán atribuidas al Cliente y expresarán el consentimiento otorgado por éste, haciendo absolutamente válidos los actos realizados para cuyo fin se requiera la Firma Electrónica, por lo que no podrán ser desconocidos, repudiados, rechazados o revocados por el Cliente. Por tanto, el Cliente desde este momento libera a VW Bank en la forma más amplia que en derecho proceda por cualquier utilización que de la Firma Electrónica o cualquiera de sus factores de autenticación realice el Cliente o cualquier Representante, y/o Tercero Autorizado o cualquier otra persona.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, la responsabilidad del Cliente por lo que hace a la Firma Electrónica y sus factores de autenticación cesará cuando requiera a VW Bank la invalidación y/o el

cambio de cualquiera de dichos factores de autenticación o notifique la divulgación indebida, robo o extravió de dichos factores a VW Bank por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula Trigésima Tercera (Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas) de este Contrato. Al efecto, VW Bank deberá emitir al momento de levantar el reporte respectivo, una confirmación sobre la recepción de la solicitud del Cliente. En caso de que el Cliente no pueda establecer contacto con VW Bank, como medida de seguridad el Cliente deberá cambiar su Contraseña en línea, lo cual podrá realizarse en todo momento a través de la página de Internet de VW Bank.

VW Bank podrá indicar al Cliente la necesidad de que modifique su Firma Electrónica o alguno(s) de los factores de autenticación que la conforman o lleguen a conformarla, siguiendo al efecto las especificaciones que VW Bank le indique; el Cliente se obliga a cumplir con dichas especificaciones, en el entendido de que de no hacerlo VW Bank podrá suspender o dar por terminado el servicio de Banco Directo sin responsabilidad alguna a su cargo.

En caso que el Cliente no cuente con un dispositivo para el Segundo Factor de Autenticación, podrá tener únicamente acceso a la consulta de saldos y movimientos en sus cuentas de Depósito Retirable con Previo Aviso y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y el Cliente no podrá bajo ningún concepto realizar movimientos.

La Firma Electrónica es sustituta de la firma autógrafa, en términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, y tendrá los mismos efectos legales.

Los factores de autenticación de la Firma Electrónica quedarán inhabilitados o bloqueados temporalmente cuando se den tres intentos fallidos al digitar la Contraseña seguidos de tres intentos fallidos al digitar el NIP. Asimismo, dichos factores de autenticación quedarán invalidados automáticamente cuando no hayan sido utilizados para tener acceso a Banco Directo por más de 180 (ciento ochenta) días consecutivos. En cualquiera de estos casos el Cliente deberá comunicarse en horario de atención con el Centro de Atención a Clientes de VW Bank para poder desbloquear o crear nuevos factores de autenticación.

Adicionalmente, los factores de autenticación de la Firma Electrónica quedarán bloqueados cuando así lo instruya a VW Bank cualquier autoridad competente y podrán sólo desbloquearse cuando así lo indique dicha autoridad.

**Quinta.- Condiciones a las que se sujeta Banco Directo.-** La prestación de Banco Directo se sujetará a lo siguiente:

I. El Cliente deberá contar con servicio de acceso a Internet seguro con las características de navegación y operativas que recomiende VW Bank al acceder al sistema.

II. El servicio sólo podrá activarse si el Cliente cuenta con correo electrónico.

III. El Cliente contará con su NIP y Número de Cliente.

IV. VW Bank podrá solicitar a través del sistema de Banco Directo formas adicionales de identificación del Cliente, tales como el Segundo Factor de Autenticación (Token), con el objeto de incrementar los niveles de seguridad a favor del mismo.

V. Cada una de las operaciones que realice el Cliente a través de Banco Directo que afecte directamente el saldo de las Cuentas se reflejará en el estado de cuenta correspondiente.

VI. Las operaciones de retiro efectuadas por el Cliente con la finalidad de realizar Transferencias de Recursos a través de Banco Directo, serán válidas sin que para ello sea necesario comunicarse al Centro de Atención a Clientes de VW Bank. En tal sentido, los errores en los datos insertados por el Cliente así como las instrucciones correspondientes a los mismos son exclusiva responsabilidad de éste.

VII. Tratándose de Transferencias de Recursos a terceros, VW Bank queda relevado de toda responsabilidad por las transferencias realizadas extemporáneamente o aquellos que no se puedan realizar por instrucciones del Cliente insuficientes, erróneas o que generen la

imposibilidad total o parcial de la aplicación de las mismas.

VIII. Tratándose de consultas, la información proporcionada por VW Bank responderá a la registrada en sus sistemas el día y la hora de la consulta, en el entendido de que los datos proporcionados no tienen reconocimiento legal.

IX. La Firma Electrónica podrá ser dada de baja por VW Bank cuando VW Bank considere, según su criterio, que la misma se encuentra comprometida en su integridad o confidencialidad, por lo que en forma inmediata procederá a su baja en los sistemas de VW Bank y como consecuencia se podrá dar por terminado anticipadamente el servicio de Banco Directo, sin necesidad de aviso alguno al Cliente.

VW Bank actuará conforme al servicio u operación solicitado por el Cliente y/o su(s) Representante(s) y/o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, a través de los Medios de Comunicación, en el entendido que la persona que envíe dicha comunicación se entenderá que es precisamente el Cliente o su(s) Representante(s) o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, toda vez que éste(os) cuenta(n) con las Claves de Identificación Personal. Por tanto, VW Bank no estará obligado a confirmar la identidad de la persona que envíe dicha comunicación, solicite dicho servicio o celebre dicha operación, ni a esperar que el Cliente envíe una confirmación escrita de las mismas, dado que es responsabilidad del Cliente y de las personas por él autorizadas el correcto uso que se dé a dichas Claves de Identificación Personal.

Para todas las operaciones de Banco Directo, VW Bank proporcionará gratuitamente al Cliente a través de correos electrónicos y a través de la misma banca electrónica, información para evitar posibles fraudes en los Productos y/o Servicios contratados.

**Sexta.- Horarios.-** Banco Directo prestará sus servicios las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. No obstante lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que los horarios para ejecutar cualquier operación se sujetarán a lo establecido en la Cláusula Séptima (Medio y Forma de Enlace) del Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de banco Directo.

## CAPÍTULO II.

### DEL SERVICIO DENOMINADO OPERACIONES PROGRAMADAS

**Séptima.- Operaciones Programadas.-** VW Bank pone a disposición del Cliente a través de Banco Directo un servicio adicional mediante el cual el Cliente podrá instruir de manera previa y programada, la realización en fecha (s) futura (s) de Transferencias de Recursos (en lo sucesivo las "Operaciones Programadas").

Mediante dicho servicio el Cliente podrá definir el día en que desea que se realicen sus Operaciones Programadas, ya sea de manera aislada o periódica. El Cliente también podrá definir el o los importes, así como el periodo durante el cual se efectuarán las Operaciones Programadas y la frecuencia de realización de las mismas.

Al ser éste un servicio proporcionado a través de medios electrónicos, su utilización se sujetará a las condiciones que se establecen a continuación:

#### **Octava.- Requisitos previos.-**

1. El servicio sólo podrá activarse si el Cliente cuenta con correo electrónico, por lo que deberá registrar dicho correo electrónico previamente en el sistema de VW Bank.

2. El Cliente deberá notificar a VW Bank cualquier modificación a su dirección de correo electrónico, a través de la opción correspondiente dentro de Banco Directo o vía telefónica.

3. Es responsabilidad del Cliente revisar que la bandeja de entrada de su correo electrónico tenga en todo momento espacio suficiente para la recepción de las notificaciones que en su caso le sean enviadas por VW Bank, quien queda relevado de cualquier responsabilidad relacionada con la recepción o pérdida de dichas notificaciones una vez que éstas hayan salido de su sistema.

#### **Novena.- Características.-**

1. El Cliente, dentro de los horarios y períodos establecidos por VW Bank podrá instruir de manera previa, así como realizar consultas y cancelaciones sobre todas las Operaciones Programadas que desee. El Cliente deberá elegir el día exacto para la realización de Operaciones Programadas. Si hay diversas Operaciones Programadas en un mismo día se aplicarán en el orden de captura en que hubieren sido instruidas. El día de realización de Operaciones Programadas, el Cliente deberá contar con fondos suficientes en la cuenta contra la cual se efectuarán los cargos correspondientes. De no existir dichos fondos, las Operaciones Programadas serán rechazadas.

2. El Cliente podrá optar por instruir una o más Operaciones Programadas atendiendo a la siguiente periodicidad:

Diaria. Semanal. Quincenal. Mensual. Bimestral. Trimestral. Semestral.

3. El Cliente podrá definir el día o días en que desea que se realicen sus Operaciones Programadas eligiendo la opción correspondiente.

4. En cada una de las Operaciones Programadas que solicite el Cliente, la realización deberá programarse dentro de los meses del año en curso a la solicitud del servicio.

5. Cuando el Cliente instruya la realización de alguna Operación Programada, VW Bank confirmará la recepción de la instrucción mediante el envío de un correo electrónico en el que le notificará que dicha Operación Programada ha quedado así establecida.

6. Las notificaciones serán enviadas a la cuenta de correo electrónico que el Cliente de Banco Directo tenga registrada en ese momento.

7. El Cliente podrá cancelar la programación de sus Operaciones Programadas siempre que dicha cancelación se realice al menos con un Día Hábil de anticipación a la fecha en que deban llevarse a cabo.

8. En caso de que el Cliente programe la realización de sus Operaciones Programadas en días que resulten ser sábados y/o domingos u otros días inhábiles, éstas se llevarán a cabo el Día Hábil siguiente.

9. VW Bank intentará ejecutar la Operación Programada solicitada una sola vez tratándose de Cargos a Cuenta Bancaria que hayan sido programados, por lo cual, si no se puede efectuar dicha Operación Programada por causas no imputables a VW Bank, se perderá la oportunidad de realizarla sin ninguna responsabilidad para VW Bank. En el caso de Operaciones Programadas a Cuentas Destino que no puedan realizarse en el primer intento de ejecución, VW Bank hará un nuevo intento únicamente, y si como consecuencia del mismo siguen sin poder realizarse éstas serán dadas de baja, notificándose dicha situación al Cliente a través de su dirección de correo electrónico. No obstante lo anterior, las Operaciones Programadas para días posteriores seguirán siendo aplicadas por VW Bank.

### **CAPÍTULO III. DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS**

**Décima.- Transferencia de Recursos.-** Mediante el acceso a Banco Directo o vía telefónica, VW Bank prestará al Cliente el servicio denominado Transferencia de Recursos de conformidad con lo siguiente:

• Call Center: A través del Servicio de Call Center, el Cliente podrá instruir a VW Bank la realización de Transferencias de Recursos desde su Cuenta Eje en VW Bank a la Cuenta Externa únicamente.

• Banco Directo: Asimismo, a través de Banco Directo, el Cliente podrá instruir a VW Bank la realización de Transferencias de Recursos desde su Cuenta Eje en VW Bank a una Cuenta Destino.

Lo anterior en el entendido de que el servicio de Transferencia de Recursos no es aplicable para el pago de servicios.

**Décima Primera. Condiciones a las que se sujeta la Transferencia de Recursos.** Para la realización de cualquier Transferencia de Recursos por medio de SPEI, VW Bank deberá asegurarse de que el Cliente tenga registrada su cuenta Externa, la cual podrá ser actualizada a través del servicio de vía telefónica en cualquier momento o en su caso, registre en Banco Directo las Cuentas Destino previamente a su uso, mismas que podrán ser modificadas por el Cliente en aquella información en que la página de Internet

de VW Bank lo permita, utilizando las herramientas de su sesión activa en dicha página de Internet.

VW Bank prestará el servicio de Transferencia de Recursos realizando, por cuenta y orden del Cliente, transferencias de dinero desde la Cuenta Eje a la(s) Cuenta(s) Destino y/o Cuenta(s) Externa(s), según corresponda. La realización de dichas transferencias se sujetará a lo siguiente:

1.- El Cliente deberá usar su Segundo Factor de Autenticación para realizar estas operaciones.

2.- La(s) Cuenta(s) Destino deberán encontrarse en cualquiera de los bancos afiliados al SPEI, por lo que VW Bank no podrá realizar transferencias a cuentas cuyo banco no se encuentre afiliado.

3.- Cualquier error en los datos insertados por el Cliente en relación con la Cuenta Destino y/o Cuenta Externa es de su exclusiva responsabilidad.

4.- El Cliente sólo podrá efectuar Transferencias de Recursos a la(s) Cuenta(s) Destino y/o Cuenta(s) Externa(s) si cuenta con saldo suficiente en su Cuenta Eje.

5.- Las transferencias sólo se efectuarán entre cuentas denominadas en moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

**Décima Segunda.- Comprobantes.-** Independientemente del estado de cuenta en el que aparezcan reflejados los cargos a la Cuenta Eje instruidos para efectuar Transferencias de Recursos a Cuentas Destino y/ Externas y que hará las veces de comprobantes de todas y cada una de las operaciones realizadas el sistema proporcionará al Cliente un número de folio por cada operación instruida. El folio quedará registrado en el sistema de VW Bank como constancia de la operación. Para todos los efectos legales, el Cliente sabe que dicho registro tiene el valor probatorio que otorga la Ley de Instituciones de Crédito a este tipo de operaciones.

**Décima Tercera.- Horarios y Fecha de Aplicación.-** El Cliente podrá instruir a VW Bank la realización de Transferencia de Recursos dentro de los horarios establecidos por VW Bank y sujeto a lo establecido en la Cláusula Séptima (Medio y Forma de Enlace) del Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de banco Directo.

### **CAPÍTULO IV CLÁUSULAS GENERALES**

**Décima Cuarta.- Legislación aplicable y jurisdicción** Este Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito y, en su defecto, por la normatividad a que se refiere el artículo 6° de dicha Ley, así como a los usuarios de servicios financieros en la fecha de su celebración, en el entendido de que a cada Producto y/o Servicio le será aplicable el régimen jurídico acorde a su naturaleza.

En caso de controversia, las Partes podrán resolverla en términos de la normatividad aplicable a los usuarios de servicios financieros ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o bien ante la autoridad judicial competente, para lo cual se someten irrevocablemente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de Puebla, Puebla o de la Ciudad de México, México o de la capital del Estado en donde se firme este Contrato o que correspondan al domicilio del Cliente, a elección de la parte actora, renunciando expresamente a cualquier otro fuero con jurisdicción que pudiera corresponderles en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

**Décima Quinta.- Moneda.-** Las operaciones referentes a los productos y servicios contratados se realizarán en Moneda Nacional (Pesos) y de conformidad con la Ley Monetaria vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

**Décima Sexta.- Saldos y Montos Mínimos para Operaciones.-** VW Bank podrá determinar libremente los montos mínimos a partir de los cuales esté dispuesto a recibir los depósitos y realizar las operaciones materia de este Contrato, los cuales en todo caso estarán indicados en la Solicitud. El Cliente se obliga a mantener en los Productos contratados los saldos mínimos que, en su caso, establezca VW Bank.

**Décima Séptima.- Comisiones.-** El Cliente faculta a VW Bank para cobrar las comisiones descritas en la Carátula de cada Producto

contratado señaladas en la Cláusula Trigésima Tercera del Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de Banco Directo. Independientemente de lo anterior, VW Bank se reserva el derecho de cobrar o no comisiones por los Productos y/o Servicios recibidos por el Cliente conforme al presente Contrato, así como a modificar, cancelar o adicionar los porcentajes, montos o conceptos de las mismas, en todo caso sujeto a lo que establece la Cláusula Vigésima Sexta (Modificaciones) del presente Contrato.

Si VW Bank llegara a proporcionar elementos complementarios de autenticación, VW Bank podrá cobrar los conceptos que por emisión y/o reposición de estos llegará a realizar y que comunicará con antelación al Cliente a través de los Medios de Comunicación, sujetándose al procedimiento a que se refiere el siguiente párrafo.

Los conceptos, montos, periodicidad (en su caso), método de cálculo o acción generadora y las modificaciones a dichas comisiones se le informarán a través de los Medios de Comunicación que VW Bank ponga a su disposición en forma gratuita al Cliente. Las modificaciones se informarán al Cliente por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que surtan sus efectos. El Cliente podrá dar por terminado el Contrato sin comisión alguna si no está de acuerdo con las modificaciones, en términos de lo señalado en la Cláusula Vigésima Sexta (Modificaciones) de este Contrato. Las comisiones sólo se generarán por hecho realizado.

**Décima Octava.- Personas autorizadas.-** Para todos los efectos de este Contrato, se entienden como personas expresamente autorizadas por el Cliente para recibir todo tipo de avisos, documentos y notificaciones derivadas del Contrato, el Representante y/o las personas que se encuentren en el domicilio que el Cliente haya proporcionado.

**Décima Novena.- Aviso de Privacidad y Consentimiento (Aplicable a Personas Físicas).-** El Cliente y/o el Representante y/o el Tercero Autorizado y reconoce(n) y acepta(n) para todos los efectos y fines a que haya lugar que VW Bank, al momento de la obtención de los datos del Cliente y/o el Representante y/o el Tercero Autorizado para la celebración de éste Contrato, puso a su disposición de forma clara e indubitable el aviso de privacidad respectivo.

Asimismo, el Cliente y/o el Representante y/o el Tercero Autorizado reconoce(n) y acepta(n) que mediante la Solicitud que forma parte integrante de este Contrato, otorgó (otorgaron), en su caso, el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales y/o sensibles y/o financieros y/o patrimoniales, incluyendo sin limitar transferencias de datos, declarando haber sido informado(s) del derecho por virtud del cual podrá(n) en cualquier momento acceder a, limitar el uso o divulgación, así como rectificar, cancelar u oponerse al uso, tratamiento o transferencia de sus datos personales, salvo en los casos en que VW Bank no esté obligado, de conformidad con lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

**Vigésima.- Autorizaciones.-** El Cliente autoriza a VW Bank a intercambiar información a través de los sistemas de pagos de Banco de México.

**Vigésima Primera.- Disposiciones derivadas del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.-** El Cliente reconoce que VW Bank se encuentra obligado al cumplimiento de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como a sus modificaciones o normatividad que las substituyan y, en su caso, complementen, en lo que se refiere a políticas de identificación de clientes y a medidas para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita. Para ello, el Cliente, o su Representante en lo personal, y/o en su caso el Tercero Autorizado, quedan obligados a proporcionar a VW Bank toda la documentación e información que sea requerida por éste en relación con cualquier Producto y/o Servicio que desee contratar o que haya contratado con VW Bank de conformidad con este Contrato, así como la información estrictamente necesaria de la Cuenta Externa asociada, con el objeto de permitir que VW Bank se encuentre en posibilidad de cumplir con dichas disposiciones.

**Vigésima Segunda.- Equipos y sistemas automatizados.-** En los términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, las operaciones y servicios a que se refiere este Contrato podrán

celebrarse o prestarse por medio de equipos y sistemas automatizados; por lo tanto, el Cliente será responsable del uso de sus Claves de Identificación Personal, y factores de identificación y autenticación de su Firma Electrónica. Las Partes aceptan que por ningún motivo se podrán eliminar las operaciones realizadas por el Cliente, salvo previa autorización por escrito de parte de VW Bank.

VW Bank no garantiza el acceso a cualquier sistema de comunicaciones y no asume responsabilidad alguna por fallas, demoras o interrupciones en los Medios de Comunicación.

Las Partes acuerdan someterse independientemente de lo establecido en este Contrato, a las siguientes reglas:

I. El uso y el envío de información a través de los medios electrónicos implica riesgos, por lo que VW Bank no asume responsabilidad alguna por fallas o retrasos de los terceros que provean servicios relacionados con la entrega y manejo de información ni del uso que hagan de dicha información;

II. Las operaciones y los servicios solicitados por el Cliente quedarán confirmados únicamente cuando VW Bank le comunique una clave de confirmación o un número de folio, aún en el caso de que haya intervenido un operador telefónico durante el uso de medios electrónicos;

III. VW Bank podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Cliente pretenda realizar cuando cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación o autenticación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando VW Bank detecte algún error en la instrucción respectiva.

IV. Además de cualesquiera otras obligaciones previstas en este Contrato, VW Bank tendrá las siguientes:

1. Establecerá las medidas de seguridad que en términos de las disposiciones aplicables esté obligado a cumplir y aquellas que considere convenientes. También informará al Cliente las recomendaciones necesarias para prevenir operaciones irregulares o ilegales;

2. En aquellas operaciones y servicios que lo requieran, establecerá un mecanismo de notificación adicional al mecanismo de confirmación y;

3. Guardará en forma cifrada los elementos confidenciales de las Claves de Identificación Personal y bajo ninguna circunstancia podrá solicitar a sus Clientes dichos elementos confidenciales.

V. Además de cualesquiera otras obligaciones previstas en este Contrato, el Cliente tendrá las siguientes:

1. Transmitirá sus instrucciones a través de un equipo seguro, cumplirá con las recomendaciones que VW Bank establezca para la prevención en la realización de operaciones irregulares o ilegales y no pondrá en riesgo en ningún momento los sistemas de VW Bank.

2. Será responsable de aquella información que obtenga a través de los sistemas de VW Bank y que de alguna forma conserve en su equipo o en los equipos que utilice en la realización de operaciones y servicios.

Las Partes manifiestan su conformidad con las disposiciones anteriores asumiendo su responsabilidad en el uso de sistemas automatizados.

VI. En caso de que alguno de los medios electrónicos no esté disponible, VW Bank podrá prestar al Cliente los servicios a través de medios alternos rigiéndose éstos por los términos y condiciones que en ese momento se le den a conocer al Cliente.

VII. Los derechos de propiedad industrial, intelectual y de dominio contenidos en los sistemas de Banco Directo son de la exclusiva titularidad de VW Bank, por lo que bajo ninguna circunstancia podrán ser objeto de copia o modificación y sólo podrán ser utilizados por el Cliente en los términos y condiciones pactados en este Contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo de los mismos.

VIII. El perfeccionamiento del consentimiento se rige por las reglas de los convenios entre presentes, siendo aplicables las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil Federal en todo aquello que favorezca la existencia y validez de este Contrato y de las operaciones y servicios que se celebren a su amparo.

IX. Los términos y condiciones de los contratos que regulan las operaciones y servicios prestados a través de medios electrónicos resultan aplicables en lo que no se opongan a esta Cláusula.

**Vigésima Tercera.- Medios de Comunicación.-** Todos los avisos y además todas las notificaciones que tenga que hacer VW Bank al Cliente en relación a este Contrato los hará mediante envío o publicación de mensajes en los Medios de Comunicación.

**Vigésima Cuarta.- Vigencia y Terminación.-** La firma de recepción por parte del personal de VW Bank, tanto de la Solicitud como del Contrato suscrito por el Cliente, no presupone ni implica de manera alguna la voluntad de VW Bank de su aceptación.

El Cliente reconoce que VW Bank es una institución de crédito regulada, por lo que debe realizar procesos para validar razonablemente la información y documentación entregada por sus Clientes, así como verificar el pleno cumplimiento de políticas y normatividad aplicable.

El Cliente reconoce y está conforme en que la operación exitosa del primer depósito a la Cuenta Eje implicará la aceptación de VW Bank de los términos y condiciones de este Contrato, siendo hasta ese momento obligatorio y vinculativo para VW Bank.

En caso de no ser aprobada la Solicitud, VW Bank tendrá la facultad de informar o no al Cliente respecto a dicha decisión y la causa que la originó.

Este Contrato entrará en vigor a partir de la fecha en que VW Bank lo active y su vigencia será por tiempo indefinido.

Cuando VW Bank lo considere conveniente por razones de seguridad del Cliente o de VW Bank, o por cuestiones de prevención de fraudes o para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita o para evitar acciones en contra de VW Bank o del Cliente, o por cualquier otra causa que ponga en riesgo a VW Bank o al Cliente, podrá suspender los servicios a que se refiere este Contrato, para lo cual bastará simplemente que VW Bank dé aviso al Cliente de la suspensión correspondiente a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

En caso de que VW Bank determine que derivado de la suspensión de servicios resulta necesario dar por terminado este Contrato, procederá a realizar las notificaciones y procesos correspondientes para ello, de acuerdo con lo establecido el párrafo anterior.

Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato a partir de la fecha en que lo solicite vía telefónica, siempre y cuando se paguen deudas y comisiones devengadas, se retire el saldo y la Cuenta Externa se encuentre vigente y activa para efectos de que pueda VW Bank realizar la Transferencia de Recursos correspondiente. Independientemente de lo anterior, el Cliente podrá cancelar este Contrato o cualquiera de los Productos y/o Servicios, sin responsabilidad alguna, en un plazo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la celebración de este Contrato o contratación de dichos Productos y/o Servicios, siempre y cuando no haya hecho uso de los mismos. En ambos casos VW Bank le proporcionará al Cliente una confirmación.

Asimismo, el Cliente podrá cancelar los Productos y/o Servicios a que se refiere este Contrato cuando así lo desee (sujeto en su caso a los vencimientos que corresponda). Los Servicios de Banco Directo podrá desactivarlos el Cliente desde su sesión activa de Banco Directo. En caso que requiera cancelar el Contrato o determinados Productos y/o Servicios, deberá y cumplir con lo siguiente:

- Comunicarse al Centro de Atención a Clientes de VW Bank al 800-2020-350, autenticándose debidamente;
- El Cliente deberá requerir la Cancelación del Producto y/o Servicio contratado, sujeto a los vencimientos de Inversiones que correspondan;
- VW Bank transferirá los recursos que se encuentren en la Cuenta del Cliente (capital e intereses ganados)

Asimismo, VW Bank otorgará al Cliente el número de folio de cancelación VW Bank se abstendrá de cobrar comisión o penalización a causa de la terminación del Contrato, no siendo exento de aquellas comisiones que se hayan generado previamente por parte del Cliente. Cualquier terminación de este Contrato o de alguno de los Productos y/o Servicios a que se refiere el mismo no libera a las Partes de las obligaciones pendientes adquiridas a la fecha de dicha terminación, ni implica la terminación de los demás Productos y/o Servicios contratados por el Cliente, con excepción de aquéllos necesariamente vinculados al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, mismos que también se darán por terminados.

Aunado a lo anterior, VW Bank podrá, mediante aviso por escrito dado al Cliente, dar por terminado de inmediato este Contrato sin responsabilidad alguna cuando se dé cualquiera de los siguientes supuestos:

- Si el Cliente no pagare a su vencimiento cualquier cantidad que adeude a VW Bank conforme a este Contrato;
- Si cualquier información o dato proporcionado por el Cliente en la Solicitud o en cualquier otro documento resultare falso;
- Si el Cliente dejare de cumplir u observar cualquiera de los términos, acuerdos o convenios contenidos dentro de este Contrato;

El saldo que existiera a ese momento, quedará a disposición del Cliente en la cuenta externa en caso de que ésta se encuentre vigente.

A solicitud por escrito del Cliente por conducto de otra Entidad Financiera, en su calidad de entidad receptora, en términos de Capítulo VI de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas. En cuyo caso VW Bank enviará los recursos a la Institución Financiera receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, a más tardar al tercer día hábil siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. La operación se dará por terminada una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la Institución de Crédito receptora. Tratándose de operaciones a plazo, la cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

El Cliente y el Banco acuerdan que si cualquiera de los Productos y/o Servicios tuviera un saldo en ceros durante 3 (tres) meses consecutivos VW Bank podrá cerrar la Cuenta y dar por terminado este Contrato, en cuyo caso se informará previamente al Cliente el cierre de la Cuenta, a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

Queda entendido que con el cierre antes mencionado, todos los medios de disposición serán cancelados y por tal motivo ya no podrá llevar a cabo ninguna operación con posterioridad a la terminación del Contrato.

Por lo que hace a las Claves de Identificación Personal, al solicitar el Cliente la terminación del Contrato, se cancelarán en forma simultánea, por lo que no podrá hacer disposición alguna de recursos a partir de la fecha en que se realice la solicitud y el Cliente no tendrá responsabilidad respecto a las mismas.

Una vez aprobada la solicitud de terminación, VW Bank rechazará cualquier operación o disposición de recursos que pretenda efectuarse con posterioridad a la terminación del Contrato.

Habiendo surtido efectos la terminación de este Contrato, aplicará lo siguiente con respecto de las cuentas: 1. A partir del día natural siguiente a la terminación, VW Bank entregará al Cliente los recursos depositados, abonando al Cliente en la Cuenta Externa, incluyendo los accesorios financieros, deduciendo, en su caso, las comisiones y cualquier otra cantidad que, en términos del Contrato y de las disposiciones aplicables, pueda resultar a cargo del Cliente. 2. Adicionalmente a lo anterior, VW Bank pondrá a disposición del Cliente, por el medio convenido, un estado de cuenta el que se expresará el monto de los recursos objeto del depósito cuya cancelación se solicitó, los accesorios financieros causados y, en su caso, las comisiones aplicadas. El estado de cuenta antes mencionado hará las veces de finiquito de la relación contractual y se entregará en los primeros días del siguiente mes.

**Vigésima Quinta.- Responsabilidades.-** En relación con las comunicaciones y servicios, VW Bank será responsable sólo por su

omisión a su deber de actuar de buena fe, la cual se determinará de conformidad con los usos bancarios. VW Bank no será responsable por los actos u omisiones del Cliente y/o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, respecto de la exacta, oportuna o debida información realizada por cualquier medio de comunicación. VW Bank tampoco será responsable de los actos u omisiones de cualquier tercero, incluyendo, no limitativamente, cualquier Entidad Financiera intermediaria, ya que dicho tercero no podrá ser considerado como agente de VW Bank por el cual éste deba tener responsabilidad alguna en calidad de principal.

VW Bank asume que cualquier instrucción recibida de parte del Cliente y/o Tercero(s) Autorizado(s) en su caso, no contiene errores u omisiones, por lo que el Cliente y/o Tercero(s) Autorizado(s) serán los únicos responsables de dicha instrucción, relevando a VW Bank de dicha responsabilidad.

**Vigésima Sexta.- Modificaciones.-** VW Bank se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones de este Contrato, bastando para ello la notificación previa al Cliente a través de la página de Internet de VW Bank con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos, sin perjuicio de que VW Bank pueda también informar de cualquier modificación a través de cualquier otro Medio de Comunicación y/o publicaciones en periódicos de amplia circulación, y/o de su colocación en lugares abiertos al público en sus oficinas, y/o la página de Banco Directo de VW Bank y/o su comunicación por teléfono, o bien, por cualquier otro medio que, en su caso, esté permitido conforme a las disposiciones aplicables.

Si el Cliente no estuviese de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado este Contrato en un plazo de 30 (treinta) días naturales, mismos que comenzarán a partir de la fecha en que se haga el aviso de notificación de las modificaciones, 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 del Cliente, en su caso. Después de ese plazo, se entenderá que el Cliente acepta los nuevos términos y condiciones establecidos por VW Bank.

**Vigésima Séptima.- Supletoriedad.-** VW Bank y el Cliente convienen en que para todo lo no previsto en el presente Contrato, se aplicará de forma supletoria lo señalado en el Contrato de Productos y Servicios Bancarios que las Partes hayan firmado con anterioridad a la fecha de celebración de este Contrato y que esté relacionado con el mismo, y en su defecto la normatividad bancaria o común aplicable.

**Vigésima Octava.- Confidencialidad.-** En términos del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como de sus modificaciones o normatividad que lo sustituya y en su caso complemente, y con las salvedades allí establecidas la información relativa a los Productos y/o Servicios contratados por el Cliente tendrá el carácter de confidencial, por lo que VW Bank no podrá proporcionar información alguna sobre el estado y movimientos de dichos Productos y/o Servicios, sino al Cliente, a su(s) Representante(s), o Tercero(s) Autorizado(s), o a las personas que tengan capacidad y personalidad jurídica suficiente para disponer de dicho(s) Producto(s) y/o Servicio(s).

**Vigésima Novena.- Unidad Contractual.-** Con la suscripción por parte del Cliente de este Contrato o cualquier otro contrato con VW Bank, en su caso, y de los anexos respectivos, manifiesta su conformidad con la totalidad de los términos y condiciones estipulados en los mismos; términos y condiciones que manifiesta haber leído y comprendido con toda su amplitud y alcance.

**Trigésima.-** Los subtítulos usados en este Contrato son exclusivamente por conveniencia de las Partes y para efectos de referencia, por lo que no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo.

**Trigésima Primera.- Domicilios.-** Para todos los efectos de este Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los siguientes:

I. VW Bank. Autopista México-Puebla Km. 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, Cuautlancingo Puebla, C.P. 72700; dirección de Internet: [www.vwfs.mx/vwb](http://www.vwfs.mx/vwb).

II. El Cliente. El último domicilio registrado por VW Bank.

**Trigésima Segunda.- Restricción de Servicios.-** El Cliente reconoce y acepta que VW Bank no prestará los Servicios contratados, si el Cliente

se aparta de los lineamientos y condiciones estipulados en este Contrato y sus anexos.

**Trigésima Tercera.- Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas.-** En el caso de que el Cliente no esté de acuerdo con cualquier cargo reflejado u otra información que aparezca en el estado de cuenta, deberá comunicarlo a través de cualquiera de los Medios de Comunicación a VW Bank dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes contados a partir de la fecha de corte o en su caso de la fecha de la realización de la operación o servicio, en la inteligencia que de no hacerlo implicará su aceptación con el contenido del mismo y los asientos y conceptos que figuran en la contabilidad de VW Bank harán prueba plena en contra del Cliente.

Para cualquier solicitud, consulta, aclaración o queja derivada de este Contrato, los Productos y/o Servicios o las operaciones realizadas en razón de los mismos, éstas serán recibidas en días hábiles en un horario de 08:00 a 17:00 horas y serán atendidas por el Centro de Atención a Clientes de VW Bank, ya sea vía telefónica al número 800-2020-350 o por correo electrónico a [centro.atencion-clientes-captacion@vwb.com.mx](mailto:centro.atencion-clientes-captacion@vwb.com.mx). Las operaciones por vía telefónica se llevarán a cabo conforme a la metodología establecida en la Cláusula Vigésima Novena (Centro de Atención a Clientes) del Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de Banco Directo, siguiendo los pasos descritos a continuación:

- a) Comunicarse al Centro de Atención a Clientes de VW Bank al 800-2020-350, autenticándose debidamente;
- b) El Cliente deberá informar su Solicitud, Consulta, Aclaración o Queja;
- c) VW Bank otorgará al Cliente el número de folio correspondiente y se da respuesta al Cliente en un máximo de 3 (tres) días hábiles.

También el Cliente podrá consultar saldos, transacciones y movimientos por Banco Directo (Vía Internet), conforme a la metodología establecida en la Cláusula Segunda (Metodología del Servicio) de este Contrato, siguiendo el proceso detallado a continuación:

- a) El Cliente ingresará a Banco Directo (Vía Internet) digitando en el sistema de VW Bank su Número de Cliente y Contraseña.
- b) El Cliente consulta su información y ejecuta los movimientos y transacciones deseados

Una vez recibida la solicitud por VW Bank, en términos del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento a los Servicios Financieros, éste enviará a través de los Medios de Comunicación el acuse o clave respectivo(a). Las solicitudes serán resueltas por VW Bank en un plazo no mayor a 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, consulta, aclaración o queja, mediante el dictamen respectivo que VW Bank le haga llegar al Cliente a su domicilio o bien a su correo electrónico, cuando el Cliente así lo autorice. En el caso de que conforme al dictamen, resulte procedente el cobro de cualquier monto materia de la queja y/o aclaración, el Cliente se obliga a hacer el pago respectivo, incluyendo únicamente los intereses ordinarios que se hubiesen generado a la fecha.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, VW Bank pondrá a disposición del Cliente mediante su Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), el expediente generado con motivo de la solicitud, e integrará en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

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: [unewwb@vwb.com.mx](mailto:unewwb@vwb.com.mx).**

VW Bank hace del conocimiento del Cliente, que podrá consultar las cuentas que VWB mantiene activas en redes sociales a través de su página de internet [www.vwfs.mx/vwb](http://www.vwfs.mx/vwb)

Asimismo, se le informa al Cliente los datos de contacto correspondientes al **Centro de Atención Telefónica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, siendo estos los siguientes:

**Teléfono: (55) 53400999 para la Ciudad de México, México.**  
**Teléfono: 800 999 8080 para toda la República.**  
**Sitio de Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)**

**Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)**

En caso de que el Cliente presente una demanda ante autoridad jurisdiccional o una reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el procedimiento antes previsto quedará sin efectos a partir de la presentación de dicha demanda o reclamación.

El presente CONTRATO se firma en \_\_\_\_\_  
el día \_\_\_\_\_

## CLIENTE

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

## Personal Autorizado de VW Bank

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma



**ANEXO DE CONTRATO DE BANCO DIRECTO Y SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**  
**"REFERENCIA S LEGALES"**

El presente anexo contiene la transcripción de las disposiciones legales referidas expresamente en el Contrato a efecto de permitir al Cliente un fácil acceso e identificación de las mismas.

**I.- LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

**Artículo 52.-** Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;
- 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.

Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.

En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los

sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley. Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.

El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

**Artículo 115.-** En los casos previstos en los artículos 111 al 114 de esta Ley, se procederá indistintamente a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o bien, a petición de la institución de crédito de que se trate, del titular de las cuentas bancarias o de quien tenga interés jurídico.

En los casos previstos en los artículos 114 Bis 1, 114 Bis 2, 114 Bis 3 y 114 Bis 4 de esta Ley, se procederá a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a solicitud de quien tenga interés jurídico. Dicha Secretaría requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Lo dispuesto en los artículos citados en este Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a otras leyes fueren aplicables, por la comisión de otro u otros delitos.

Las instituciones de crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchando la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

- I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 o 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y
- II. Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:
  - a. Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y
  - b. Todo acto, operación o servicio, que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y bancarias que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias

internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las instituciones de crédito deberán observar respecto de:

- a. El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;
- b. La información y documentación que dichas instituciones deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;
- c. La forma en que las mismas instituciones deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;
- d. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento;
- e. El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y
- f. El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada institución de crédito.

Las instituciones de crédito deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las instituciones de crédito, quienes estarán obligadas a entregar información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las instituciones de crédito deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en los artículos 142 de esta Ley.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito, así como por los

miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 107 Bis, 109 Bis 5, segundo y tercer párrafos de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. del quinto párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 30,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 5,000 a 50,000 días de salario.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito, sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

**Artículo 142.-** La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto por el párrafo anterior, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular o, en su caso, el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. Para los efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito también estarán exceptuadas de la prohibición prevista en el primer párrafo de este artículo y, por tanto, obligadas a dar las noticias o información mencionadas, en los casos en que sean solicitadas por las siguientes autoridades:

- I. El Procurador General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- II. Los procuradores generales de justicia de los Estados de la Federación y del Distrito Federal o subprocuradores, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- III. El Procurador General de Justicia Militar, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- IV. Las autoridades hacendarias federales, para fines fiscales;

- V. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto por el artículo 115 de la presente Ley;
- VI. El Tesorero de la Federación, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;
- VII. La Auditoría Superior de la Federación, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal y respecto a cuentas o contratos a través de los cuáles se administren o ejerzan recursos públicos federales;
- VIII. El titular y los subsecretarios de la Secretaría de la Función Pública, en ejercicio de sus facultades de investigación o auditoría para verificar la evolución del patrimonio de los servidores públicos federales.
- IX. La solicitud de información y documentación a que se refiere el párrafo anterior, deberá formularse en todo caso, dentro del procedimiento de verificación a que se refieren los artículos 41 y 42 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y
- X. La Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, órgano técnico del Consejo General del Instituto Federal Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria también para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la unidad primeramente mencionada.

Las autoridades mencionadas en las fracciones anteriores solicitarán las noticias o información a que se refiere este artículo en el ejercicio de sus facultades y de conformidad con las disposiciones legales que les resulten aplicables.

Las solicitudes a que se refiere el tercer párrafo de este artículo deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Los servidores públicos y las instituciones señalados en las fracciones I y VII, y la unidad de fiscalización a que se refiere la fracción IX, podrán optar por solicitar a la autoridad judicial que expida la orden correspondiente, a efecto de que la institución de crédito entregue la información requerida, siempre que dichos servidores o autoridades especifiquen la denominación de la institución, el número de cuenta, el nombre del cuentahabiente o usuario y demás datos y elementos que permitan su identificación plena, de acuerdo con la operación de que se trate.

Los empleados y funcionarios de las instituciones de crédito serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación del secreto que se establece y las instituciones estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, en forma alguna afecta la obligación que tienen las instituciones de crédito de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, les solicite en relación con las operaciones que celebren y los servicios que presten, así como tampoco la obligación de proporcionar la información que les sea solicitada por el Banco de México, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Se entenderá que no existe violación al secreto propio de las operaciones a que se refiere la fracción XV del artículo 46 de esta Ley, en los casos en que la Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en la ley que norma su gestión, requiera la información a que se refiere el presente artículo.

Los documentos y los datos que proporcionen las instituciones de crédito como consecuencia de las excepciones al primer párrafo del presente artículo, sólo podrán ser utilizados en las actuaciones que correspondan en términos de ley y, respecto de aquéllos, se deberá observar la más estricta confidencialidad, aún cuando el servidor público de que se trate se separe del servicio. Al servidor público que indebidamente quebrante la reserva de las actuaciones, proporcione copia de las mismas o de los documentos con ellas relacionados, o que de cualquier otra forma revele información en ellos contenida, quedará sujeto a las responsabilidades administrativas, civiles o penales correspondientes.

Las instituciones de crédito deberán dar contestación a los requerimientos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores les formule en virtud de las peticiones de las autoridades indicadas en este artículo, dentro de los plazos que la misma determine. La propia Comisión podrá sancionar a las instituciones de crédito que no cumplan con los plazos y condiciones que se establezca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 108 al 110 de la presente Ley.

La Comisión emitirá disposiciones de carácter general en las que establezca los requisitos que deberán reunir las solicitudes o requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refieren las fracciones I a IX de este artículo, a efecto de que las instituciones de crédito requeridas estén en aptitud de identificar, localizar y aportar las noticias o información solicitadas.

## II.- LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DEL SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 50 Bis.-** Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.