

## CONTRATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS

El presente Contrato Múltiple establece los términos y condiciones de los siguientes Productos y/o Servicios.

### ÍNDICE

TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES.....	3
TÍTULO II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE CAPTACIÓN DE VW BANK.....	6
CAPÍTULO I. CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO RETIRABLE CON PREVIO AVISO EN MONEDA NACIONAL “CUENTA EJE”.....	6
CAPÍTULO II. CONTRATO DE PRÉSTAMO EN MONEDA NACIONAL AL BANCO DOCUMENTADO EN PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO “INVERSIÓN”.....	7
CAPÍTULO III. DE LAS OPERACIONES VÍA TELEFÓNICA.....	8
TÍTULO III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BANCO DIRECTO.....	9
CAPÍTULO I. DEL SERVICIO DENOMINADO BANCO DIRECTO.....	9
CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DENOMINADO OPERACIONES PROGRAMADAS.....	11
CAPÍTULO III. DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS.....	12
TÍTULO IV. DISPOSICIONES COMUNES.....	12

CONTRATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS Y DE BANCO DIRECTO, QUE SUSCRIBEN, POR UNA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA SOLICITUD Y EN EL APARTADO DE FIRMAS DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “CLIENTE”, Y POR LA OTRA VOLKSWAGEN BANK, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “VW BANK”, DE CONFORMIDAD CON LAS DEFINICIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DEFINICIONES

Según se emplean en este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación, ya sea que se utilicen en género masculino o femenino, en su forma plural o singular, y siendo verbo en su forma simple o conjugada:

- **“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.
- **“Carátula”**, significa el documento en donde consta el cuadro informativo correspondiente a cada Cuenta Eje o Inversión que

contrate el Cliente originalmente, de conformidad con la Disposiciones de Carácter General en materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas; la cual forma parte del presente Contrato.

• **“Cargos a Cuenta Bancaria”**, significa cualquier cargo que VW Bank realice a la Cuenta Externa por instrucciones del Cliente para transferir fondos a la Cuenta Eje.

• **“Claves de Identificación Personal”**, significan los datos, contraseñas y/o claves dinámicas y/o estáticas que VW Bank requiera para la identificación personal del Cliente (tales como Número de Cliente, NIP y Contraseñas, entre otros), ya sea que le

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.

hayan sido asignados al Cliente por VW Bank y/o proveídos por el mismo Cliente, lo cual le permitirá a éste y/o su(s) Representante(s) y/o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, acceder a los diversos servicios de información y de transacción, así como celebrar las operaciones a que se refiere este Contrato o cualquier otra que sea autorizada por VW Bank, a través de vía telefónica, vía Internet o cualquier otro sistema de comunicación ofrecido por VW Bank.

- **“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 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.

- **“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.

- **“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.

- **“Factor de Autenticación”**, significa el mecanismo de autenticación tangible o intangible basado en información que solo el Cliente posea o conozca o en información generada por dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas empleadas para identificar al Cliente y permitirle tener acceso al Banco Directo y poder realizar operaciones financieras.

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

- **“GAT”**, significa la Ganancia Anual Total neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones de Crédito con los Usuarios, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, será expresado tanto en términos reales como nominales, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de

México para su cálculo. Al efecto la GAT nominal y GAT real serán las indicadas en la carátula respectiva.

**“GAT REAL”** significa la GAT calculada a partir de la GAT nominal y con base en la inflación esperada para los 12 (doce) meses siguientes al momento de celebrar la operación de que se trate y que se señala en la carátula.

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

- **“Internet”**, significa la red electrónica mundial denominada Internet.

- **“Inversión”**, significa el Préstamo en Moneda Nacional a VW Bank documentado en Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, que el Cliente contrate con VW Bank y que será administrado por éste último.

- **“IPAB”**, significa el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

- **“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 Décima (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.

- **“Moneda Nacional”**, significa pesos en moneda nacional de los Estados Unidos Mexicanos.

- **“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.

- **“Número de Cliente”**, significa la cadena de caracteres numéricos que permiten el reconocimiento del Cliente en Banco Directo y vía telefónica.

- **“Operaciones Programadas”**, tendrá el significado que se establece en la Cláusula Trigésima Novena (Operaciones Programadas) de este Contrato.

- **“Partes”**, significa conjuntamente el Cliente y VW Bank.

- **“Producto y/o Servicio”**, significa cualquier producto y/o servicio bancario materia de este Contrato, incluyendo, no limitativamente, cualquiera de las cuentas o inversiones referidas en la Cláusula Primera (Marco de Aplicación) de este Contrato, así como los servicios de Banco Directo.

- **“Representante”**, significa la persona física con capacidad legal y facultades suficientes para representar al Cliente, cuando dicho Cliente sea un incapaz o una persona moral, en los términos de las Cláusulas Tercera (Representación de Incapaces) y Cuarta (Representación de Personas Morales) de este Contrato.

- **“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.

· **“Solicitud”**, significa el formato autorizado por VW Bank y que el Cliente suscribe para solicitar a VW Bank la contratación de Productos y/o Servicios.

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

· **“Tercero Autorizado”**, significa la persona física con capacidad y facultades suficientes y que en su caso sea expresamente autorizada por el Cliente, para realizar las operaciones previstas en este Contrato para los Productos y/o Servicios contratados a nombre del propio Cliente utilizando la(s) Clave(s) de Identificación Personal asignadas al mismo, bajo su más estricta responsabilidad.

· **“Transferencia de Recursos”**, significa el envío y/o recepción de recursos monetarios de una institución de crédito independiente a VW Bank a ésta o viceversa instruido por el Cliente, utilizando los siguientes medios: instrucción de Cargo a Cuenta Bancaria, transferencia electrónica de fondos de la Cuenta Externa a la Cuenta Eje o viceversa o cualquier otro medio que VW Bank ofrezca y dé a conocer al Cliente en el futuro.

· **“VW Bank o VWB”**, significa Volkswagen Bank, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple.

## CLÁUSULAS

### TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

**Primera.- Marco de aplicación.-** Al amparo del presente Contrato, el Cliente podrá solicitar a VW Bank la contratación de los siguientes Productos y/o Servicios, el (los) cual(es) será(n) señalado(s) por el Cliente en la Solicitud:

**I.- Depósito Bancario de Dinero Retirable con Previo Aviso en Moneda Nacional:**

#### PERSONAS FÍSICAS

- a) Cuenta Plus.
- b) Cuenta Elite.
- c) Cuenta Goal.

#### PERSONAS MORALES

- a) Cuenta Plus.
- b) Cuenta Elite.

**II.- Préstamos en Moneda Nacional documentados en Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento:**

#### PERSONAS FÍSICAS

- a) Inversión Plus.
- b) Inversión Elite.

#### PERSONAS MORALES

- a) Inversión Plus.
- b) Inversión Elite.
- c) Inversión Corporativa.

El Cliente podrá celebrar cualquiera de los Contratos señalados en el Índice del presente instrumento, suscribiendo para el efecto la Solicitud respectiva y los demás documentos que correspondan. En ningún momento se condicionará la contratación de uno de los Contratos, a la contratación previa de otro.

El Cliente podrá contratar otro(s) producto(s) o servicio(s) a través de los Medios de Comunicación, esto es, mediante el llenado del

formato correspondiente o instrucción a través de Banca Electrónica que VW Bank ponga a disposición del Cliente, en cuyo caso se requerirán determinados Factores de Autenticación según lo establezca la regulación aplicable o los esquemas de seguridad de VW Bank.

Adicionalmente, en caso de modificaciones al presente instrumento, cualquier servicio contratado por el Cliente con anterioridad a las mismas, seguirá siendo prestado al amparo del Contrato correspondiente, hasta en tanto VW Bank no notifique lo contrario.

La contratación de la Inversión conlleva un paquete integral de productos y servicios que incluye, además de dicha Inversión, una Cuenta Eje, así como los servicios de operaciones de Banco Directo y telefónicas, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Cliente contratar los productos y/o Servicio a través del tercero independiente de su elección.

**III. Operaciones de Banco Directo:** Las operaciones de Banco Directo, tales como de manera enunciativa más no limitativa:

#### OPERACIONES Y/O SERVICIOS

Contratación de Productos y/o Servicios  
Detalle de movimientos  
Transferencias de Recursos  
Modificaciones a los datos del Cliente y números telefónicos de contacto  
Depósitos  
Inversiones y renovación de Inversiones  
Operaciones Programadas  
Actualización de datos  
Pagar y/o consultar créditos otorgados por VW Bank  
Consulta de estado de cuenta  
Modificación en la forma de envío del estado de cuenta  
Cambio de Contraseña  
Desactivar servicio

No obstante las operaciones antes listadas, VW Bank podrá de tiempo en tiempo modificar la oferta de operaciones informando al Cliente dichos beneficios a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

**IV. Operaciones Telefónicas:** Las operaciones realizables vía telefónica, tales como de manera enunciativa más no limitativa:

#### OPERACIONES Y/O SERVICIOS

- Contratación de Productos y/o Servicios
- Detalle de movimientos
- Transferencias de Recursos de y a Cuenta Externa
- Depósitos
- Inversiones y renovación de Inversiones
- Designación y modificación de beneficiarios
- Actualización de datos
- Cambio de NIP telefónico
- Solicitud y consulta de estado de cuenta
- Cancelación del Contrato, Productos y Servicios

El servicio de operaciones telefónicas será prestado a través del Centro de Atención a Clientes, para lo cual el Cliente deberá de comunicarse siempre que deseé utilizarlo, al teléfono de dicho Centro de Atención a Clientes indicado en la Cláusula Décima (Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas) de este Contrato.

No obstante, las operaciones antes listadas, VW Bank podrá de tiempo en tiempo modificar la oferta de operaciones informando al Cliente dichos beneficios a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

El Cliente reconoce y acepta que únicamente podrá realizar y dar seguimiento a sus operaciones, así como recibir información por vía telefónica, vía Internet y/o cualquier sistema que ofrezca VW Bank para tal efecto, en el entendido de que VW Bank no cuenta con sucursales.

Este Contrato regirá todos los Productos y/o Servicios materia del mismo, según sean seleccionados por el Cliente en la Solicitud, la cual forma parte integrante de este Contrato, así como aquellos que solicite el Cliente a VW Bank en el futuro, en el entendido de que también será aplicable a la relación contractual entre VW Bank y el Cliente cualquier otro documento que se emita por parte de VW Bank al momento de la apertura, contratación, solicitud y/u operación de cualquiera de dichos Productos y/o Servicios.

Todas las referencias que se hagan en o con respecto a este Contrato, se entenderán que incluyen e incorporan a la Solicitud y a cualesquiera otros de dichos documentos.

El uso de los Productos y/o Servicios se entenderá y constituirá la aceptación plena por parte del Cliente de los términos y condiciones de este Contrato.

Los accesos a los Productos y/o Servicios que en el futuro solicite el Cliente a VW Bank a través de los Medios de Comunicación después de su conocimiento y/o la realización de operaciones en relación con los mismos, implicará el consentimiento del Cliente para la contratación de los mismos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**Segunda.- 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.

**Tercera.- Representación de Incapaces.-** En caso de que el Cliente sea una persona física incapaz, comparece a la celebración de este acto representado por las persona(s) con capacidad necesaria para representarlo cuyos datos se asientan en la Solicitud, en la inteligencia de que, en dicho caso, todas las referencias que se hagan en este Contrato al Cliente se entenderá que también son hechas al Representante y todas las obligaciones y responsabilidades que asume el Cliente conforme a este Contrato se entenderá que son asumidas igualmente por el Representante en lo personal, hasta en tanto éste y/o el Cliente dé(n) aviso y haga(n) constar que el Cliente ha alcanzado la capacidad legal para contratar y obligarse en los términos de este Contrato sin necesidad de representación legal.

**Cuarta.- Representación de Personas Morales.-** En caso de que el Cliente sea una persona moral, comparece a la celebración de este acto representado por la(s) persona(s) con capacidad y facultades suficientes para obligarlo y cuyos datos se asientan en la Solicitud. Bajo protesta de decir verdad, el(los) Representante(s) manifiesta(n) que la personalidad con la que se ostenta(n) no ha sido modificada o de forma alguna limitada o revocada y surte a

fecha efectos legales plenos. Asimismo y para el caso de que la representación sea ejercitada conjuntamente por dos o más personas, la firma de la Solicitud constituye la autorización expresa de los Representantes para que quien aparezca en la Solicitud como persona facultada para hacer operaciones sea para todos los efectos legales procedentes la(s) única(s) persona(s) autorizada(s) para realizar todo tipo de operaciones y transacciones de los Productos y/o Servicios, pudiendo, incluso, adicionar cualquier otro a que este Contrato se refiere. Los Representantes del Cliente podrán ejercer los derechos que correspondan al mismo, si cuentan con poder general para actos de administración o de dominio o poder especial que los faculte suficientemente para actuar en los términos de este Contrato.

En caso de cambio de Representante(s) o Tercero(s) Autorizado(s) será responsabilidad exclusiva del Cliente notificar a VW Bank para que éste actualice la información y evite cualquier mal uso por parte de cualquier persona que haya dejado de ser Representante o Tercero Autorizado. VW Bank deberá de emitir a favor del Cliente un acuse o confirmación para que se entienda que fue notificado de dicho cambio.

**Quinta.- Tercero Autorizado.-** El Cliente podrá autorizar a través de la Solicitud y vía telefónica y bajo su más estricta responsabilidad a una persona física (Tercero Autorizado) para que realice las operaciones previstas en este Contrato para los Productos y/o Servicios contratados sin que ello implique cotitularidad de la cuenta ni modificación alguna a la titularidad del Cliente, o de los beneficiarios designados por éste. Asimismo, los Representantes con facultad para otorgar o delegar sus poderes, podrán designar Terceros Autorizados para llevar a cabo operaciones por medios electrónicos, asumiendo toda la responsabilidad derivada de las operaciones que los Terceros Autorizados lleven a cabo y liberando a VW Bank de cualquier responsabilidad que pudiera surgir por la ejecución de las instrucciones emitidas por los mismos.

La autorización a que se refiere esta Cláusula formará parte integrante de este Contrato con todos sus efectos y consecuencias legales y podrá ser modificada por el Cliente en cualquier momento mediante instrucción por vía telefónica, recibiendo al final de la operación una clave de confirmación de VW Bank respecto del movimiento realizado. El Tercero Autorizado y el Cliente asumen solidariamente todas y cada una de las responsabilidades y/u obligaciones consignadas en este Contrato, incluyendo no limitativamente las relativas a uso y acceso de las Claves de Identificación Personal proporcionadas por VW Bank al Cliente en términos de este Contrato, liberando de cualquier responsabilidad a VW Bank por el indebido uso que cualquier otra persona distinta al Tercero Autorizado o al Cliente pudiera realizar.

Cada Tercero autorizado señalado por el Cliente en la Solicitud o en una instrucción posterior debidamente presentada a VW Bank por el Cliente se entenderá como designado para cualquier contratación posterior de otros Productos y/o Servicios, salvo que el Cliente modifique dicha designación o haga las especificaciones pertinentes de acuerdo con los procedimientos antes referidos.

**Sexta.- Fondos Lícitos.-** El Cliente manifiesta, bajo protesta de decir verdad que los fondos que utilizará para los fines previstos en este Contrato, provienen de fuentes lícitas y son de su propiedad. Asimismo, el Cliente manifiesta que los fondos que se obtengan por los Productos y/o Servicios se destinarán para fines lícitos.

**Séptima.- Medio y Forma de Enlace.-** A efecto de destinar fondos a los Productos y/o Servicios, el Cliente deberá contar con una Cuenta Externa, cuyo número e institución de crédito se señalan en la Solicitud. Asimismo, el Cliente por tratarse de un paquete

integral de servicios, manifiesta que es su deseo contar con una Cuenta Eje, la cual estará asociada a la Cuenta Externa como medio de enlace para realizar la Transferencia de Recursos y para la operación de los Productos y/o Servicios al amparo de este Contrato. Para la operación de este Contrato, el Cliente manifiesta que es su deseo contar con una Cuenta Eje con VW Bank para que sea utilizada como puente para ejecutar todas las operaciones relacionadas con las Inversiones que mantenga al amparo de este Contrato, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Cliente contratar los productos que integran el paquete de servicios, a través del tercero independiente de su elección, en dicho caso todas las inversiones se efectuarán invariablemente mediante cargos y abonos en la "Cuenta Eje" de "EL CLIENTE", y en ella se registrarán los cargos y abonos derivados de las Inversiones, así como la liquidación de las mismas y de sus intereses.

Todas las operaciones de los Productos y/o Servicios deberán y serán realizadas en días hábiles y dentro de los horarios establecidos por VW Bank y de acuerdo con lo señalado por el Banco de México para cada caso. Los horarios de operación de VW Bank serán publicados en la página de Internet de VW Bank, por lo que el Cliente será el único responsable de verificar de tiempo en tiempo los mismos y realizar sus operaciones dentro de los horarios establecidos; por lo que hace a las operaciones vía SPEI, estas se sujetarán al horario establecido por Banco de México. En tal virtud, el Cliente reconoce y acepta que cualquier operación que debiera ejecutarse en día inhábil o fuera de los horarios establecidos, se realizará 1 (uno) o 2 (dos) días hábiles inmediatos posteriores, según sea el caso, y conforme a la información proporcionada al Cliente a través de los Medios de Comunicación respectivos.

**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 ya sea a través de Banco Directo o por vía telefónica, mediante el uso de las Claves de Identificación Personal, sin necesidad de llenar una nueva Solicitud por escrito, manifestando de esa manera su consentimiento. Para efectos de confirmar dicha contratación, VW Bank emitirá a favor del Cliente una clave de confirmación.

Una vez contratado un nuevo Producto y/o servicio, VW Bank enviará al correo electrónico que se indica en la Solicitud del Contrato de Adhesión un comprobante de dicha operación y la Carátula correspondiente a fin de que el Cliente si así lo estima conveniente, realice las aclaraciones pertinentes al teléfono del Centro de Atención a Clientes indicado en la Cláusula Décima (Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas) cuando no esté conforme con ella.

**Novena.- Estados de Cuenta.-** VW Bank enviará al Cliente cada mes y por cualquier medio elegido por el Cliente y que se indica en la Carátula (domicilio, vía Internet o envío por correo electrónico), un estado de cuenta que muestre los movimientos realizados por el Cliente, por meses naturales completos (fecha de corte: último día de cada mes), en relación con los Productos y/o Servicios que se contraten conforme a este Contrato. Dicho estado de cuenta será enviado al Cliente, no siendo necesario acuse de recibo alguno dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte.

El Cliente reconoce y acepta que en caso de que no realice movimientos en cualquier periodo de más de 5 (cinco) meses, recibirá de VW Bank el estado de cuenta semestralmente.

En cualquier caso, el estado de cuenta se enviará conforme a la última instrucción que dé el Cliente a VW Bank.

El estado de cuenta, asimismo, hará las veces de comprobante de las operaciones realizadas por instrucción del Cliente, conteniendo además el promedio de saldos diarios del mes que corresponda, así como el rendimiento respectivo en cantidad y porcentaje.

Para el caso de que el Cliente no hubiese recibido su estado de cuenta dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte, éste se obliga a solicitarlo directamente a VW Bank a través de los Medios de Comunicación; a falta de dicha solicitud de envío del estado de cuenta por parte del Cliente, VW Bank presumirá que dicho documento fue efectivamente recibido.

**Décima.- 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, con excepción de aquéllas relativas a la reposición de token que será de 08:00 a 18:00 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 Octava (Centro de Atención a Clientes) de este Contrato, 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 Trigésima Cuarta (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.**

**Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 Horas.**

**Correo Electrónico: [unevw@vw.com.mx](mailto:unevw@vw.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) y [enlinea@vw.com.mx](mailto:enlinea@vw.com.mx)

Asimismo, se le informa al Cliente los datos de contacto correspondientes a **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.**

**Décima Primera.- 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 complementemente, 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).

**Décima Segunda.- Beneficiarios.-** El Cliente designará al menos un beneficiario de cada Cuenta Eje y/o Inversión contratada al amparo de este Contrato, en caso de no haberlos designado se entenderá que serán los mismos beneficiarios que los designados en cualquier cuenta que tenga abierta con el banco y en la misma proporción. Los datos de identificación de lo(s) beneficiario(s) así como sus datos de localización serán los que se encuentren

especificados en la Solicitud o en el documento generado por VW Bank como consecuencia de la instrucción dada por el Cliente vía telefónica.

El Cliente podrá en cualquier tiempo sustituir, adicionar o retirar a uno o más beneficiarios de sus cuentas, así como modificar proporciones correspondientes a los mismos, mediante instrucción por vía telefónica, recibiendo al final de la operación una clave de confirmación de VW Bank respecto del movimiento realizado.

En caso de fallecimiento del Cliente, VW Bank deberá entregar el importe que esté depositado en cada Cuenta Eje y/o Inversión a el(los) beneficiario(s) que el Cliente haya designado, de conformidad con lo previsto por el artículo 56 de la Ley de Instituciones de Crédito, y a falta de beneficiario(s) deberá entregarse en los términos previstos por la legislación común. Lo anterior en el entendido de que el importe de las Inversiones contratadas en su momento por el Cliente, le serán entregadas a el(los) beneficiario(s) que el Cliente haya designado hasta llegado el vencimiento de la última Inversión contratada por el Cliente.

## **TÍTULO II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE CAPTACIÓN DE VW BANK**

### **CAPÍTULO I**

#### **CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO RETIRABLE CON PREVIO AVISO EN MONEDA NACIONAL "Cuenta Eje"**

**Décima Tercera.- Objeto y Naturaleza Jurídica.-** VW Bank acepta recibir del Cliente depósitos de dinero en su modalidad de retirable con previo aviso en Moneda Nacional para abono en cuenta, conforme a lo previsto en este Capítulo.

**Décima Cuarta.- Depósito Inicial.-** A fin de constituir el fondo en la Cuenta Eje contratada, el depósito inicial lo realizará el Cliente mediante instrucción directa a VW Bank para que éste realice el Cargo a la Cuenta Externa y que autoriza al Cliente a través de la Solicitud o mediante envío de recursos la propia Transferencia de Recursos vía SPEI, efectuada por el Cliente.

**Décima Quinta.- Instrucción de Transferencia de Recursos.-** Los depósitos que sean recibidos por VW Bank se realizarán mediante Transferencias de Recursos a la Cuenta Eje, de acuerdo con las instrucciones que reciba VW Bank por parte del Cliente, ya sea por vía telefónica o a través de Banco Directo.

Los fondos que tenga la Cuenta Eje podrán ser retirados por el Cliente previo aviso a VW Bank en días hábiles y de acuerdo con los horarios de operación establecidos en la Cláusula Séptima (Medio y Forma de Enlace) de este Contrato, conforme a lo siguiente:

- Si el retiro es instruido por el Cliente vía telefónica, el previo aviso será dado de forma inmediata a VW Bank mediante el acceso que se obtiene a la cuenta del Cliente cuando éste proporciona sus Claves de Identificación Personal al Centro de Atención a Clientes. El monto máximo por operación será hasta por el equivalente al saldo disponible en la Cuenta Eje.
- Tratándose de retiros realizados a través de Banco Directo, el previo aviso será dado de forma inmediata a VW Bank mediante el acceso que se obtiene a la cuenta del Cliente cuando éste digita su Segundo Factor de Autenticación. El monto máximo por operación será hasta por el equivalente al saldo disponible en la Cuenta Eje.

**Décima Sexta.- Fondos suficientes para Transferencia de Recursos.-** Las instrucciones de Transferencia de Recursos sólo se llevarán a cabo cuando existan fondos disponibles suficientes en las cuentas respectivas y/o existan las condiciones para su ejecución.

**Décima Séptima.- Número de Operación.-** A cada depósito y/o retiro se le asignará por parte de VW Bank un número de operación y/o transacción.

**Décima Octava.- Montos Mínimos e Intereses de Cuenta Eje.- El monto de Contratación y de Generación de intereses.** Cada modalidad de Cuenta Eje podrá o no tener montos mínimos para su contratación, y/o saldos promedios mínimos para generar intereses, los cuales se indican en cada Solicitud. Estos montos y saldos mínimos serán dados a conocer previamente a su aplicación al Cliente a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, siendo obligación de éste, consultarlos de forma periódica.

En el supuesto de que los fondos de la Cuenta Eje respectiva deban de generar intereses, VW Bank se reserva invariablemente el derecho de revisar y ajustar diariamente la tasa de interés a devengarse. En todo caso, las tasas de interés y los supuestos para su generación se publicarán en la página de Internet de VW Bank. Los intereses se causarán a partir del día en que se reciba el depósito y hasta el día anterior a su retiro. En caso de convenirse pago de intereses, las tasas y los rendimientos se expresarán en términos anuales y se calcularán dividiendo estos entre trescientos sesenta, multiplicando el resultado obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los rendimientos y multiplicando este último resultado por el monto de la operación. Todos los cálculos se cerrarán a centésimas.

Los intereses devengados serán pagaderos mediante abono que VW Bank realice a la misma Cuenta Eje en la fecha de corte (último día de cada mes) correspondiente al mes en que se devenguen. El pago corresponderá a la suma de los intereses calculados diariamente por los días efectivamente transcurridos. El tratamiento fiscal aplicable a los rendimientos estará sujeto a las disposiciones que establezca la Ley del Impuesto Sobre la Renta y/o cualquier otra normatividad aplicable.

**Décima Novena.- Saldo Promedio.-** En caso de ser aplicable conforme a lo establecido en la Cláusula inmediata anterior, el Cliente se obliga a conservar en depósito un saldo promedio no menor a la cantidad que periódicamente VW Bank determine para cada una de las modalidades de la Cuenta Eje y que se indican en la solicitud. Si el promedio mensual de saldos resultare inferior al mínimo establecido, VW Bank cargará al Cliente la comisión por ese concepto y que en ese momento se encuentre vigente, la cual se indica en la carátula como Manejo de Cuenta.

**Vigésima.- Moneda, Territorio y Medio de Pago.-** Todas las operaciones que se realicen en relación con la Cuenta Eje serán en Moneda Nacional. Las instrucciones respecto a las operaciones y/o servicios que el Cliente desee realizar, podrán ser instruidas desde el territorio nacional o desde el extranjero, en el entendido de que tanto la Cuenta Eje como la Cuenta Externa estarán localizadas dentro del territorio nacional.

**Vigésima Primera.- Discrecionalidad ante los depósitos.-** VW Bank se reserva el derecho de no recibir nuevos depósitos en la Cuenta Eje cuando así lo estimare conveniente previo acuerdo de las Partes.

## CAPÍTULO II CONTRATO DE PRÉSTAMO EN MONEDA NACIONAL AL BANCO DOCUMENTADO EN PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO “INVERSIÓN”

**Vigésima Segunda.- Inversiones.-** El Cliente podrá contratar una Inversión, siendo ésta parte de un paquete integral de productos y servicios que incluye, además de dicha Inversión, una Cuenta Eje y los servicios de operaciones de Banco Directo y telefónicas.

La contratación de la inversión conlleva un paquete integral de productos y servicios que incluye además de dicha inversión una Cuenta Eje, así como los servicios y operaciones de Banco Directo y telefónica de conformidad con los productos y servicios contratados en la solicitud del Contrato, bajo la premisa de que es un derecho innegable contratar los productos y servicios a través del tercero independiente de su elección.

El Cliente que cuente con cualquier Cuenta Eje podrá instruir a VW Bank ya sea por Banco Directo, por vía telefónica o cualquier otro medio, que en lo futuro VW Bank ponga a disposición del Cliente para que éste retire de tal Cuenta Eje las sumas de dinero que el Cliente le indique para realizar Inversiones.

En cualquier caso, la instrucción del Cliente será cumplida por VW Bank siempre y cuando se ajuste a los montos mínimos que al efecto se mencionan en la Solicitud, misma que forma parte integrante de este Contrato, y asimismo dados a conocer a través de cualquiera de los Medios de Comunicación. Cualquier Inversión tendrá la calidad de préstamo mercantil a plazo.

**Vigésima Tercera.- Pagarés.-** A cada Inversión corresponderá un pagaré de VW Bank con rendimiento liquidable al vencimiento. A la contratación de cada pagaré se proporcionará al Cliente un número de folio que servirá como comprobante de la operación.

De acuerdo con la legislación vigente, para el caso de fallecimiento del Cliente que haya contratado un Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento, VW Bank cumplirá con la última instrucción de inversión del Cliente.

**Vigésima Cuarta.- Plazo, fecha de vencimiento y tasa de interés.-** Previa recepción de cada Inversión, las Partes acordarán el plazo, la fecha de vencimiento y la tasa de interés fija aplicable a la contratación, mismos que serán informados en el Centro de Atención a Clientes de VW Bank y/o en el portal de Banco Directo con su número de folio y se reflejarán en su comprobante de operación y en el estado de cuenta correspondiente.

El plazo se pactará por días naturales, siendo éste forzoso para ambas partes, y se llevará a cabo de acuerdo a las políticas vigentes para cada Inversión dada a conocer al Cliente a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

**Vigésima Quinta.- Abonos.-** Transcurridos los plazos convenidos, VW Bank abonará en la Cuenta Eje y consecuentemente en la Cuenta Externa de acuerdo con la instrucción del Cliente, las sumas respectivas, correspondientes a principal e intereses, el día del vencimiento señalado en el comprobante de la operación mediante la Transferencia de Recursos correspondiente, sin que dicho abono pueda realizarse con fecha anterior al día de vencimiento pactado.

Cuando el vencimiento del plazo para la devolución de las sumas prestadas ocurra en un día inhábil bancario, el abono a la Cuenta Eje se efectuará el Día Hábil inmediato siguiente y, en estos casos,

los rendimientos continuarán devengándose hasta el día anterior al abono, a la tasa de interés originalmente pactada.

**Vigésima Sexta.- Discrecionalidad ante las Inversiones.-** VW Bank, en función de su capacidad financiera, límites legales, condiciones de mercado, y límites mínimos de inversión para los respectivos tipos de Productos y/o Servicios, se reserva el derecho de aceptar las Inversiones originalmente ofrecidas instruidas y/o renovadas, lo que se informará al Cliente por vía telefónica, correo electrónico o Banco Directo.

**Vigésima Séptima.- Tasa de Interés Fija, GAT nominal y GAT real.-** La tasa de interés convenida permanecerá sin variación alguna durante el plazo de la Inversión, sin proceder revisión alguna de la misma. Los intereses se causarán a partir del día en que se reciba el préstamo y hasta el día anterior al del vencimiento del plazo para la restitución de las sumas prestadas. Los intereses se calcularán multiplicando el capital por el factor que resulte de dividir la tasa de interés anual convenida entre 360 (trescientos sesenta) días y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el periodo en el cual se devenguen los rendimientos. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas. Los intereses serán pagaderos al término del plazo de la operación, es decir, al vencimiento del pagaré.

Para efectos de lo establecido en este Capítulo, la GAT nominal y la GAT real correspondiente será la que aparezca en el comprobante de la operación.

La tasa de interés y la GAT nominal y la GAT real que aparezcan en cualquier comprobante de operación siempre serán anualizadas informativas antes de impuestos y corresponderán a la fecha de contratación de la Inversión, considerando su monto y plazo.

### CAPÍTULO III DE LAS OPERACIONES VÍA TELEFÓNICA

**Vigésima Octava.- Centro de Atención a Clientes.-** A efecto de que el Cliente y/o en su caso el Tercero Autorizado pueda operar los Productos y/o Servicios y/o adicionar nuevos a los ya existentes al amparo de este Contrato, deberá hacerlo por vía telefónica, para lo cual realizará una llamada al Centro de Atención a Clientes de VW Bank al 800-2020-350 e ingresará digitando su Número de Cliente, NIP y el Segundo Factor de Autenticación. En tal virtud, cada una de las operaciones efectuadas en dicho medio se entenderá autorizada por el Cliente y proveniente del mismo.

A efecto de identificar al Cliente, y/o Representante y/o Tercero Autorizado vía telefónica, VW Bank podrá solicitar Claves de Identificación Personal e información adicional que tenga registrada VW Bank.

El uso de las Claves de Identificación Personal es responsabilidad del Cliente y/o del Representante y/o, del Tercero Autorizado, según corresponda, quien(es) deberá(n) resguardarlas con absoluta reserva y confidencialidad, no permitiendo el uso de las mismas por parte de terceras personas no autorizadas, pues el Cliente acepta y está de acuerdo en que para todos los efectos derivados de este Contrato, dichas claves substituyen a la firma autógrafa del Cliente y/o del Representante y/o Tercero Autorizado, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a esta última y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

El Cliente y/o, en su caso, el Tercero Autorizado, se obliga(n) a reportar a VW Bank de forma oportuna el robo o extravío de cualquiera de las Claves de Identificación Personal, así como la realización de hechos ilícitos en perjuicio del Cliente con el uso

indebido de dichas claves, a través del Centro de Atención a Clientes de VW Bank, en los horarios de operación establecidos el cual al momento de levantar el reporte le proporcionará al Cliente la clave de confirmación respectiva, cesando a partir de ese momento cualquier responsabilidad para el Cliente generada por cualquier operación realizada o que se intente realizar en su perjuicio. La omisión del reporte oportuno por parte del Cliente y/o, en su caso, del Tercero Autorizado, libera a VW Bank de cualquier responsabilidad que se pudiese generar con motivo de lo anterior.

VW Bank no será responsable por suspensiones o fallas en el sistema telefónico y/o en los sistemas automatizados o electrónicos que tenga establecidos.

El Cliente reconoce y acepta que las operaciones de Transferencia de Recursos mediante instrucciones vía telefónica, sólo podrán efectuarse a la Cuenta Externa y solo sí el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la Cuenta Eje.

**VW Bank estará obligado a notificar en todo momento al Cliente, a la brevedad posible, a través del correo electrónico de contar con éste o llamada telefónica cualquiera de los siguientes eventos realizados a través de los servicios:**

- I. Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos**
- II. Modificación de límites de montos de operaciones;**
- III. Registro y Actualización de Cuentas Externas;**
- IV. Alta y modificación del medio de notificación al Cliente, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;**
- V. Contratación de otro servicio de Banca Electrónica o modificación de las condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica previamente contratado;**
- VI. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios de Banco Directo; y**
- VII. Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Cliente.**

**Vigésima Novena.- Grabación de las Comunicaciones Telefónicas.-** VW Bank podrá grabar las comunicaciones telefónicas realizadas para los efectos previstos en este Capítulo, así como para fines de calidad en el servicio, y dichas grabaciones constituirán prueba plena, concluyente e inobjetable en cuanto al contenido de las mismas.

**Trigésima.- Procedimientos de Seguridad en las Comunicaciones.-** El Cliente reconoce y acepta el riesgo asociado a la transmisión de comunicaciones, a la prestación de servicios y a la concertación de operaciones a través de los medios telefónicos, automatizados y electrónicos, por lo que, con el objeto de reducir dichos riesgos, se obliga a observar los procedimientos de seguridad aplicables a cada comunicación, servicio u operación que de tiempo en tiempo establezca VW Bank y dé a conocer por medio de los estados de cuenta y/u otros Medios de Comunicación.

El Cliente y/o en su caso, Tercero(s) Autorizado(s) reconoce(n) que los códigos, claves, contraseñas y demás métodos de acceso son altamente confidenciales, por lo que su uso y resguardo deberá realizarse con la mayor precaución y avisará a VW Bank inmediatamente al momento de descubrir o tener motivo para sospechar que cualquiera de dichos códigos, contraseñas y demás métodos de acceso ha sido o puede ser revelado a terceros o hallarse comprometido en forma alguna.

El Cliente y/o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, acepta(n) que es(son) el(los) único(s) responsable(s) de las pérdidas resultantes

por comunicaciones, servicios u operaciones fraudulentas, no autorizadas, dobles o erróneas, originadas por el Cliente o su(s) Representante(s) o Tercero(s) Autorizado(s).

**Trigésima Primera.- Liberación de Responsabilidad para VW Bank en las Comunicaciones.-** 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.

**Trigésima Segunda.- Obligación del Cliente de contar con medios necesarios.-** El Cliente deberá contar con los equipos y dispositivos necesarios para hacer uso o tener acceso a los servicios, mecanismos o medios a que se refiere este Capítulo.

### TÍTULO III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BANCO DIRECTO

#### CAPÍTULO I. DEL SERVICIO DENOMINADO BANCO DIRECTO

**Trigésima Tercera.- 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.

**Trigésima Cuarta.- 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.

**Trigésima Quinta.- 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, de este Contrato.

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 Sexagésima Cuarta (Modificaciones) de este Contrato.

**Trigésima Sexta.- 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 efectúe 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 registrará 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 Décima (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.

#### **Trigésima Séptima.- 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 corresponderá 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.**

**Trigésima Octava.- 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) de este Contrato.

## **CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DENOMINADO OPERACIONES PROGRAMADAS**

**Trigésima Novena.- 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:

**Cuadragésima.- 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.

### **Cuadragésima Primera.- 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**

**Cuadragésima Segunda.- 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.

**Cuadragésima Tercera. 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.

**Cuadragésima Cuarta.- 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/o 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.

**Cuadragésima Quinta.- 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) de este Contrato.

### **TÍTULO IV. DISPOSICIONES COMUNES**

**Cuadragésima 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 en la Solicitud de cada producto. El Cliente se obliga a mantener en los Productos contratados los saldos mínimos que, en su caso, establezca VW Bank.

**Cuadragésima Séptima.- Instrucciones.-** Salvo por los casos expresamente previstos en este Contrato, todas y cada una de las instrucciones que el Cliente dé a VW Bank, ya sea a través de Banco Directo o por vía telefónica, tendrán el carácter de irrevocable y obligan a VW Bank hasta en tanto y en la medida en que éste último esté en posibilidad de ejecutarlas. Excepcionalmente, VW Bank tendrá la facultad discrecional de revocar alguna instrucción por solicitud del Cliente.

**Cuadragésima Octava.- Domicilios.-** El Cliente señala como domicilio para todos los efectos y asuntos relacionados con este Contrato, incluyendo, no limitativamente, para recibir estados de cuenta, toda clase de correspondencia de parte de VW Bank, notificaciones, requerimientos que deriven de o se relacionen con este Contrato, el domicilio que aparece en la Solicitud y/o cualquier otro proporcionado vía telefónica por el Cliente mediante el proceso de actualización de datos, en el entendido de que VW Bank tendrá por domicilio del Cliente el último que aparezca en sus registros conforme a lo anterior. Cualquier cambio de domicilio deberá de ser notificado a VW Bank por vía telefónica y surtirá efecto dentro de los diez 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de dicha notificación.

Para todos los efectos a que haya lugar, **VW Bank** señala como domicilio el ubicado en **Autopista México Puebla, kilómetro 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, Cuautlancingo, Puebla, Código Postal 72700**, y cuenta con la siguiente dirección en el sitio de Internet: [www.vwfs.mx/vwb](http://www.vwfs.mx/vwb).

**Cuadragésima Novena.- 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.

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

**Quincuagésima Primera.- 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.

**Quincuagésima Segunda.- 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.

**Quincuagésima Tercera.- Soporte técnico.-** Cualquier soporte técnico que requiera el Cliente será prestado mediante asistencia telefónica por parte del Centro de Atención a Clientes de VW Bank y en los horarios de atención de éste. Independientemente, de lo anterior, el Cliente cuenta con una Guía de Usuario Banco Directo en la página de Internet de VW Bank, con la que podrá resolver varias dudas.

**Quincuagésima 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 vinculatorio 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 sin comisión o penalización alguna 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:

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

Asimismo, VW Bank otorgará al Cliente el número de folio de cancelación

VW Bank se abstendrá de cobrar al Cliente, 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 PREVIO 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 adeudare 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.

- El Cliente por conducto de otra Entidad Financiera, en su calidad de entidad receptora, PODRÁ SOLICITAR LA TERMINACIÓN DE OPERACIONES, 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 VW Bank 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.

**Quincuagésima Quinta.- Consecuencias de la Terminación del Contrato.-** Al darse por terminado este Contrato, se extinguirá de inmediato el compromiso de VW Bank de realizar con el Cliente las operaciones y servicios contratados y se tendrán por vencidas y pagaderas de inmediato todas las cantidades que por cualquier concepto adeude en dicho momento el Cliente a VW Bank conforme a este Contrato; lo anterior, sin requisito de presentación, requerimiento, demanda, solicitud u otro aviso de cualquier naturaleza, a todo lo cual el Cliente renuncia expresamente por este medio.

**Quincuagésima Sexta.- Inactividad.-** El principal y los intereses de los Productos y/o Servicios contratados que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las Inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y después de que se haya dado aviso por escrito en el domicilio del Cliente que conste en el expediente respectivo, con 90 (noventa) días de antelación, VW Bank los abonará a una cuenta global que llevará para esos efectos. Con respecto a lo anterior, no se considerarán movimientos a los cobros de comisiones que se realicen por el manejo de los Productos y/o Servicios convenidos.

VW Bank no cobrará comisiones cuando los recursos de los Productos y/o Servicios se encuentren en los supuestos a que se refiere el párrafo anterior a partir de su inclusión en la cuenta global. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el Cliente o, en caso de acreditarse la muerte de éste, su(s) beneficiario(s), se presente(n) para realizar un depósito o retiro, o a reclamar la transferencia o inversión, VW Bank retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo(s).

Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

**Quincuagésima Séptima.- 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.

**Quincuagésima Octava.- Discrecionalidad para suspender el Servicio.-** VW Bank podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Cliente pretenda realizar mediante el uso de las Claves de Identificación Personal o medios a que se refiere este Contrato, siempre que VW Bank cuente con elementos suficientes para presumir que dichas claves o medios han sido utilizados en forma indebida, o cuando VW Bank detecte algún error en la instrucción respectiva.

En caso de que el Cliente solicite la ejecución de ciertas operaciones, mencionando sin limitar, la Transferencia de Recursos, y VW Bank cuente con elementos suficientes para presumir que las Claves de Identificación Personal correspondientes han sido utilizadas en forma indebida, VW Bank podrá restringir hasta por 15 (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. VW Bank podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (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.

En los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas se tenga evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que las Claves de Identificación Personal requeridas para la realización de la operación de que se trate fueron utilizadas en forma indebida, VW Bank quedará facultada a cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los

recursos correspondientes. En caso de que VW Bank, por error, abone recursos en alguna de las cuentas contratadas por el Cliente, éste faculta a VW Bank para cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error.

En cualquiera de los casos antes señalados en la presente Cláusula, VW Bank notificará al Cliente la realización de cualquiera de las acciones que se hayan llevado a cabo.

**Quincuagésima Novena.- Discrecionalidad para Rechazar Operaciones.-** VW Bank podrá rechazar cualquier servicio u operación que sea solicitada por el Cliente que no cumpla con los procedimientos de seguridad establecidos o cuando VW Bank tenga dudas razonables sobre su contenido, origen u observancia de dichos procedimientos, así como cuando la ejecución de dichas operaciones o servicios sea imposible por causas no imputables a VW Bank.

**Sexagésima.- 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.

**Sexagésima Primera.- Daños.-** En el caso de que VW Bank sea responsable por no haber actuado de buena fe, según lo señalado en la Cláusula anterior, VW Bank únicamente indemnizará al Cliente por los daños efectiva y directamente causados por ello. En ningún caso la responsabilidad de VW Bank por Transferencia de Recursos o cargos inadecuados a las cuentas del Cliente excederá la cuantía de tales transferencias o cargos inadecuados.

**Sexagésima Segunda.- Liberación de Responsabilidad por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.-** En la medida en que la transmisión de cualquier comunicación o prestación de cualquier servicio o celebración de cualquier operación, o parte de él, se impida, obstaculice o demore por causa de fuerza mayor, incluyendo, no limitativamente: disturbios civiles o actos de terrorismo, la actuación de cualquier Gobierno o autoridad similar, terremoto, incendio, explosión, inundación u otro desastre natural; cualquier huelga, cierre forzoso o acción industrial de cualquier índole, cualquier interrupción permanente o temporal en el suministro de energía eléctrica, teléfono u otra transmisión, servicio público o tecnológico; cualquier falla o funcionamiento deficiente de un equipo, hardware o software, actualización o modificación, o almacenamiento o reubicación de equipo; cualquier crisis sistemática de liquidez o confianza y cualquier causa similar natural, tecnológica, política o económica u otra fuera de control de VW Bank que no pueda superarse con diligencia razonable, VW Bank quedará excusado de dicha demora o prestación y no tendrá ninguna obligación en relación con la transmisión de dicha comunicación o la prestación de dicho servicio o celebración de dicha operación.

**Sexagésima Tercera.- Indemnización.-** Si VW Bank fuera objeto de cualquier reclamación, demanda, pérdida, obligación, daño o multa de cualquier índole, directa o indirecta, en relación con cualquier comunicación o servicio u operación instruida por el Cliente y que ocasionara un daño o perjuicio a terceros y ésta fuera procedente, el Cliente indemnizará a VW Bank por dicho concepto y le pagará, dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que VW Bank le informe por escrito, la correspondiente cuantía.

**Sexagésima Cuarta.- 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 y bajo las condiciones pactadas, 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.

**Sexagésima Quinta.- Derechos de VW Bank.-** Ninguna omisión o demora por parte de VW Bank en el ejercicio de cualquiera de sus derechos, facultades o acciones conforme a este Contrato se podrá considerar como renuncia a los mismos, ni podrá cualquier ejercicio singular o parcial de cualquiera de dichos derechos, facultades o acciones, impedir cualquier otro o ulterior ejercicio de las mismas o el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o acción. Los derechos y acciones previstos en este Contrato son acumulativos y no excluyentes de derecho o acción alguna prevista por la ley.

**Sexagésima Sexta.- Intereses pagaderos por el Cliente.-** El Cliente conviene en pagar intereses a VW Bank a la vista, sobre cualquier concepto que se genere como cantidad adeudada por el Cliente a VW Bank que se derive de este Contrato y cuya mora no esté específicamente regulada por alguna de sus cláusulas, desde el día siguiente al de dicho vencimiento hasta el de su pago total, a una tasa de interés anual igual al resultado de multiplicar por dos (2) la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) que esté vigente durante cada día en que permanezca vencida y no pagada dicha cantidad. Los intereses antes referidos se devengarán diariamente.

Los intereses se calcularán multiplicando la tasa de interés aplicable, por el monto adeudado, el resultado se dividirá entre 360 y el resultado obtenido se multiplicará por los días transcurridos desde el día en que debió cubrirse el pago hasta el total pago.

**Sexagésima Séptima.- Comisiones.-** El Cliente faculta a VW Bank para cobrar las comisiones cuyo concepto y periodicidad se indican en el presente Contrato y por los montos que se indican en la Carátula de cada Producto contratado. Independientemente de lo anterior, VW Bank se reserva el derecho de no cobrar 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 Quincuagésima Cuarta (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 Sexagésima Cuarta (Modificaciones) de este Contrato. Las comisiones sólo se generarán por hecho realizado.

**Sexagésima Octava.- Cargos al Cliente.-** En caso de que el Cliente tenga cualquier adeudo líquido con VW Bank por cualquier concepto y no sea pagado por el Cliente dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes al envío del estado de cuenta respectivo, el Cliente autoriza expresamente a VW Bank para que cargue y, en consecuencia, deduzca del saldo depositado en cualquiera de las cuentas que el cliente mantenga con VW Bank, el importe de dicho adeudo y, en caso de que procedan y se hayan pactado, los accesorios correspondientes. De igual forma, el Cliente autoriza expresamente por este medio a VW Bank para debitar de cualquiera de las cuentas que el Cliente mantenga con VW Bank las cantidades que correspondan a las comisiones pagaderas por el Cliente a VW Bank.

Los cargos aparecerán en el estado de cuenta que corresponda a las(s) cuentas(s) a las que se realice(n) el (los) cargo(s).

**Sexagésima Novena.- Cesión.-** El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones que derivan de este Contrato y/o de los documentos que deriven de los Productos y/o Servicios. En la medida permitida por la normatividad aplicable, VW Bank queda expresamente autorizado por el Cliente para ceder o de cualquier otra forma transmitir los derechos y obligaciones que deriven de este Contrato y documentos relacionados.

**Septuagésima.- Nulidad.-** Si en algún momento, por cualquier motivo cualquier disposición de este Contrato se vuelve o es declarada ilegal, nula o no ejecutable, la legalidad, validez y fuerza de las restantes disposiciones no se verán afectadas ni menoscabadas por ello.

**Septuagésima Primera.- Legislación Aplicable y Jurisdicción.-** Este Contrato se registrará e interpretará de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito y, en su defecto, por la normatividad a que se refiere el artículo 6º 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.

**Septuagésima Segunda.- Protección al Ahorro Bancario.-** Únicamente están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte VW Bank, hasta por el equivalente a cuatrocientos mil UDI (unidades de inversión) por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de VW Bank.

**Septuagésima Tercera.- 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.

**Septuagésima Cuarta.- Subtítulos.-** 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.

**Septuagésima Quinta.- Referencias Legales.-** Para efecto de consultar las referencias hechas en este Contrato aludiendo a preceptos legales, existe un anexo con la transcripción de dichos preceptos a disposición del Cliente y/o de su Representante y/o del Tercero Autorizado en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y que lleva la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el cual también estará a disposición del Cliente en las oficinas de VW Bank cuyo domicilio se señala en la Cláusula Cuadragésima Octava (Domicilios) de este Contrato.

Asimismo, el modelo del presente Contrato y todos sus anexos de igual forma se encuentran disponibles para su consulta en el registro antes mencionado y en las sucursales de VW Bank.

**Septuagésima Sexta.- Entrega del Contrato al Cliente.-** Al suscribir el Cliente este Contrato, los anexos y otros documentos que correspondan con motivo del mismo, VW Bank entregará al Cliente un juego completo de todos ellos, en el entendido de que sólo existirá una relación contractual hasta que se realice la primera operación exitosa, en términos de lo señalado en la Cláusula Quincuagésima Primera (Vigencia y Terminación) de este Contrato.

**Septuagésima Séptima.- 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.

El Cliente leyó este Contrato, registrado en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como sus anexos, y se dio por enterado de su contenido y alcance, por lo que los firma de conformidad, quedando un ejemplar en poder de cada una de las partes.

**El Cliente podrá usar el servicio de Banco Directo hasta el 31 de diciembre del 2020. Derivado de lo anterior, a partir del 01 de enero del 2021, deberá de realizar cualquier operación únicamente a través del Call Center, por lo que, dichas operaciones estarán reguladas por las demás cláusulas de este Contrato.**

**Las partes acuerdan que todas las cláusulas que hagan relación al servicio de Banco Directo, dejarán de surtir efectos a partir del 01 de enero del 2021.**

Este                    CONTRATO                    se                    firma                    en

\_\_\_\_\_

el día \_\_\_\_\_

**CLIENTE**

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

**Personal Autorizado de VW Bank**

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

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