

Cuatlancingo, Puebla, a 24 de febrero de 2021.

Estimado Cliente,

Volkswagen Bank, S.A. Institución de Banca Múltiple, con domicilio en **Autopista México Puebla, km 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, Cuatlancingo Puebla, C.P. 72700 y teléfono 800 20 20 350**, le informamos que, a partir del 11 de marzo de 2021, entrarán en vigor modificaciones en su Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de Banco Directo, para los productos Cuenta Elite, Cuenta Plus, Inversión Elite e Inversión Plus. El Contrato completo y sus respectivos Anexos, podrán consultarse en la página de CONDUSEF a través de su portal de Registro de Contratos de Adhesión (RECA), con el número de Contrato 1974-436-000930/12-00308-0121.

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

✓ **CONTRATO**

- Se elimina todo lo relacionado a Banco Directo, incluyendo el Título III. Términos y condiciones de Banco Directo, ya que, a partir del 01 de enero de 2021, ya no es posible hacer movimientos a través de dicho servicio, ahora únicamente es posible comunicándose al Call Center de VW Bank, esto es:
 - Se modifica el apartado de Definiciones, eliminando “Banco Directo, Contraseña y Operaciones Programadas”.
 - Se elimina de la definición de “Número de Cliente”, “Operaciones y/o Servicios” y “Segundo Factor de Autenticación” del apartado de Definiciones, lo relacionado a Banco Directo.
 - Se agrega de la definición de “Transferencias de Recursos” del apartado de Definiciones, la posibilidad de realizarlas a cuentas destino, además de la Cuenta Eje.
 - Se modifica Cláusula Primera.- Marco de aplicación, eliminando las operaciones que se pueden hacer a través de Banco Directo.
 - Se modifica Cláusula Primera.- Marco de aplicación, agregando la posibilidad de realizar transferencias de recursos a Cuentas Destino.
 - Se modifica Cláusula Décima.- Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas, estableciendo un horario para solicitudes, consultas, aclaraciones o quejas en un horario de 06:00 a 17:30 horas, con excepción de aquellas relativas a la reposición de token, que será de 06:00 a 18:00 horas. Además, se elimina la posibilidad de hacer operaciones a través de Banca electrónica.
 - Se modifica Cláusula Décima Quinta.- Instrucción de Transferencias de Recursos, eliminando la posibilidad de hacer instrucciones a través de Banco Directo.

- Se modifica Cláusula Vigésima.- Moneda, Territorio y Medio de Pago, previendo la posibilidad de hacer transferencias de pago a Cuentas Destino.
- Se modifica Cláusula Vigésima Segunda.- Inversiones, eliminando lo relacionado a Banco Directo.
- Se modifica Cláusula Vigésima Cuarta.- Plazo, fecha de vencimiento y tasa de interés, eliminando lo relacionado a Banco Directo.
- Se modifica Cláusula Vigésima Quinta.- Abonos, previendo la posibilidad de hacer instrucciones de pago a Cuentas Destino.
- Se modifica Cláusula Vigésima Sexta.- Discrecionalidad ante las Inversiones, eliminando lo relacionado a Banco Directo.
- Se modifica Cláusula Vigésima Séptima.- Tasa de Interés Fija, GAT nominal y GAT real, previendo la posibilidad de hacer transferencias de dinero a Cuentas Destino.
- Se modifica Cláusula Vigésima Octava.- Centro de Atención a Clientes, previendo la posibilidad de hacer transferencias de recursos por Call Center a Cuentas Destino. También se elimina la obligación de notificación de VW Bank al cliente por la contratación de un servicio de Banco Directo o modificación de dicho servicio.
- Se elimina el Título III Términos y Condiciones de Banco Directo, así como su Capítulo I y II (de la cláusula trigésima tercera a cuadragésima primera).
- Se modifica Cláusula Cuadragésima Segunda.- Transferencias de Recursos, eliminando lo relacionado a Banco Directo y permitiendo realizar envío a cuentas destino que hayan sido previamente registradas a través de Banco Directo o mediante nuevo registro; a través del Call Center.
- Se modifica Cláusula Cuadragésima Tercera.- Condiciones a las que se sujeta la Transferencia de Recursos, permitiendo el registro de nuevas cuentas destino, a través de un nuevo anexo, el cual deberá de ser firmado autógrafamente por el cliente y deberán autenticarse mediante identificación oficial vigente ante un funcionario de VW Bank.
- Se modifica Cláusula Cuadragésima Séptima.- Instrucciones, eliminando lo relacionado a Banco Directo.
- Se elimina Cláusula Quincuagésima Tercera.- Soporte en Sitio.
- Se modifica Cláusula Quincuagésima Cuarta.- Vigencia y Terminación, eliminando lo relacionado a Banco Directo.
- Se modifica Cláusula Quincuagésima Sexta.- Inactividad, eliminando lo relacionado a renovaciones automáticas.
- Se eliminan últimos dos párrafos del Contrato.

ANEXOS:

- Se crea nuevo anexo para registro y modificación de cuentas destino.
- Se elimina anexo de Contrato de Banco Directo y Servicios de Banca Electrónica.

De conformidad con el clausulado de su Contrato y a la legislación aplicable, **si Usted no estuviese de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado su Contrato en un plazo de 30 (treinta) días naturales**, mismos que comenzarán a partir del día 24 de febrero de 2021 (fecha en que VW Bank hizo el aviso de notificación de las modificaciones a través de su página de internet), lo anterior **sin responsabilidad alguna a su cargo**, pero cubriendo previamente los adeudos existentes a favor de VW Bank y que ya se hubieren generado a cargo de Usted, en su caso. Después de ese plazo, se entenderá que Usted acepta los nuevos términos y condiciones establecidos por VW Bank.

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

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