

Cuatlancingo, Puebla, a 26 de octubre de 2020

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 26 de noviembre de 2020, entrarán en vigor modificaciones en su Contrato de Productos y/o Servicios Bancarios y de Banco Directo. 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 1974-436-000930/11-03435-1020.

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

✓ **CONTRATO**

- Se incluye un párrafo final en el Contrato, a través del cual se señala que el Cliente podrá usar el servicio de Banco Directo (Online Banking o Banca por Internet) hasta el 31 de diciembre de 2020. Derivado de lo anterior, a partir del 01 de enero de 2021, deberá de realizar cualquier operación o servicio bancario únicamente a través del Call Center.
- Se modifica la cláusula Décima.- Solicitudes, Consultas, Aclaraciones o Quejas, a través de la cual en su segundo párrafo se incluye que para cualquier solicitud, consulta, aclaración o queja relacionada con a la reposición de token, el horario de atención será en días hábiles, de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y serán atendidas por el Centro de Atención a Clientes.

Además, en su párrafo séptimo, a través de la cual “*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*”, se modifica la fracción III para quedar así:

*III. Registro y Actualización de Cuentas Externas;*

- Se modifica la cláusula Vigésima Quinta.- Abonos, eliminando lo correspondiente a renovaciones automáticas.
- Se elimina cláusula Vigésima Sexta.- Renovación.
- Se modifica cláusula Vigésima Novena.- Centro de Atención a Clientes, a través del cual en su cuarto párrafo, se elimina el reporte de pérdida de token de forma inmediata y establece que el Cliente deberá de reportar esta pérdida en los horarios establecidos.

- Se elimina la cláusula Trigésima Sexta.- Comisión por la reposición del Token, ya que, la reposición por pérdida, robo o daño del mismo, será sin costo alguno para el Cliente.
- Se modifica la cláusula Cuadragésima Cuarta.- Transferencia de Recursos, señalando que las transferencias de recursos se podrán hacer conforme a los 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.
- Se modifica la cláusula Cuadragésima Quinta.- Condiciones a las que se sujeta la Transferencia de Recursos, incluyendo que el cliente podrá actualizar su cuenta externa a través del servicio de vía telefónica en cualquier momento.

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 26 de octubre de 2020 (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](mailto:unevwb@vwb.com.mx).**