



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

CONTRATO DE BANCO DIRECTO Y SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

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

Antecedentes

I. Productos: Los productos que se mencionan a continuación deberán ser contratados por el Cliente previamente para poder hacer uso de los servicios a que se refiere este Contrato que correspondan, según sea el caso, conforme al Contrato de Productos y Servicios Bancarios y/o el Contrato de Apertura de Crédito Simple con Garantía Prendaria de VW Bank:

- 1.- Depósito Bancario de Dinero Retirable con Previo Aviso en Moneda Nacional (Capítulo II del Contrato de Productos y Servicios Bancarios de VW Bank);
- 2.- Préstamo en Moneda Nacional a VW Bank, documentado en Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (Capítulo III del Contrato de Productos y Servicios Bancarios de VW Bank);
- 3.- Crédito simple con garantía prendaria (Contrato de Apertura de Crédito Simple con Garantía Prendaria de VW Bank).

La regulación específica de cada uno de dichos productos será en términos de las disposiciones relativas del contrato que corresponda, conforme a lo antes indicado, surtiendo todos sus efectos legales aplicables para efectos de este Contrato como si a la letra se insertasen.

II. Tipos de operaciones: Las operaciones que podrán realizarse al amparo de este Contrato, más otras que incorpore VW Bank, en su caso, y a reserva de que pueda darlas de baja el propio VW Bank en términos de este Contrato, son las siguientes:

1.- Para Clientes con cuenta de depósito o inversión (numerales 1 y 2 del Antecedente I anterior):

- Detalle de movimientos.
- Traspasos entre cuentas VW Bank.
- Traspasos a otros bancos.
- Depósitos.
- Inversiones y reinversiones.
- Transferencias u operaciones programadas.
- Actualización de datos.

2.- Para Clientes con crédito automotriz (numeral 3 del Antecedente I anterior):

- Detalle de movimientos y detalle del contrato.
- Cotizador de abono a capital y terminación anticipada del contrato.
- Información sobre referencias de pago y coberturas de seguro automotriz, de vida y desempleo.

3.- En general:

- Recepción de estado de cuenta.
- Cambio de Contraseña.
- Desactivar servicio.

Capítulo Primero Definiciones

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

Banco Directo: Servicio proporcionado por VW Bank al Cliente consistente en la transmisión de Mensajes de Datos vía Internet, mediante los cuales el Cliente podrá ejecutar operaciones y/o consultas y disponer de los servicios prestados por VW Bank.

Cliente: La persona física o moral que actuando por su propio derecho o con facultades suficientes para actuar a nombre de su representada, es titular de un contrato de Depósito Bancario de Dinero Retirable con Previo Aviso en Moneda Nacional y/o un contrato de Préstamo en Moneda Nacional a VW Bank Documentado en Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y/o Contrato de Apertura de Crédito Simple con Garantía Prendaria y/o cualquier otro contrato celebrado con VW Bank, y cuyos datos generales se incluyen en las carátulas correspondientes a los contratos anteriormente señalados.

Contraseña: Cadena de caracteres alfanuméricos que autentica al Cliente en el servicio de Banco Directo.

Cuenta Eje: La Cuenta que corresponda al Depósito Bancario de Dinero Retirable con Previo Aviso en Moneda Nacional (DRPA), que el Cliente abra con VW Bank en términos del Capítulo II del Contrato de Productos y Servicios Bancarios de 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) conforme a los servicios bancarios aquí contratados y/o que se contraten a futuro por el Cliente y que se encontrará asociada a la Cuenta Externa en la que el Cliente manifieste ser titular.

Cuenta Externa: Es la cuenta bancaria de la que el Cliente es titular en una institución financiera externa autorizada para operar dentro del territorio nacional y diferente a VW Bank, 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 este Contrato y/o el Contrato de Productos y Servicios Bancarios y/o su solicitud.

Cuenta Destino: Cualquier cuenta bancaria a la cual puedan realizarse transferencias utilizando las herramientas de Banco Directo desde la Cuenta Eje. Para la celebración de operaciones programadas o transferencias a terceros por medio de SPEI, VW Bank deberá asegurarse de que el Cliente registre en el Banco Directo las Cuentas Destino previamente a su uso. Para el caso de pago de servicios e impuestos se considerará como registro de Cuentas Destino, al registro de los convenios, referencias para depósitos, contratos o nombres de beneficiarios, mediante los cuales VW Bank hace referencia a un número de cuenta. Las Cuentas Destino quedarán habilitadas después de al menos 30 (treinta) minutos al registro de las mismas y podrán ser modificadas por el Cliente en aquella información en que la página de Internet de VW Bank permita modificaciones utilizando las herramientas de su sesión activa en dicha página de Internet. El Cliente podrá dar indicaciones para la baja o inhabilitación de las Cuentas Destino, comunicándose en horarios de atención al Centro de Atención a Clientes de VW Bank.

Día Hábil: Los días dispuestos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que las Instituciones de Crédito presten sus servicios al público.

Tratándose de operaciones efectuadas en cuentas domiciliadas en el extranjero adicionalmente estarán sujetas a los días hábiles en que dichas Instituciones operen con el público.

Firma Electrónica: Elementos 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.

Horarios: Los horarios a que se refiere el presente Contrato son en tiempo de la Ciudad de México.

Internet: La red electrónica mundial denominada Internet.

Medios de Comunicación: La última dirección de correo electrónico del Cliente que tenga registrada VW Bank o cualquier otro medio de comunicación pactado entre el Cliente y VW Bank.

Mensaje de Datos: Es la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

NIP (Número de Identificación Personal): Serie de dígitos con carácter de confidencial seleccionado por el Cliente para el acceso a los diferentes medios electrónicos que se contemplan en este Contrato.

Partes: Conjuntamente el Cliente y VW Bank.

Saldo Insoluto: Monto o parte del crédito que aún no ha sido pagado(a).

Segundo Factor de Autenticación (Token u OTP): Programa de cómputo residente en un equipo de cómputo o dispositivo externo que genera contraseñas de manera aleatoria 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.

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

Token u OTP: Dispositivo físico o lógico generador de contraseñas de un solo uso.

Usuario: La cadena de caracteres alfanuméricos que permiten el reconocimiento del Cliente en Banco Directo.

VW Bank y/o VWB: Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple.

Capítulo Segundo Del Servicio denominado Banco Directo

Primera.- Banco Directo.- VW Bank proporcionará al Cliente el servicio 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 el presente Contrato, 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 mas 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 Contrato regirá como Contrato marco a todas y cada una de las operaciones y servicios que se puedan realizar al amparo del mismo y en el entendido expreso de que sus estipulaciones prevalecerán en lo relativo a la transmisión de Mensajes de Datos correspondientes a la celebración de operaciones por medio de Banco Directo, en todo lo que no se oponga a los términos, condiciones o disposiciones jurídicas que puedan ser aplicables a cualquier tipo de instrucciones en particular, pues en este caso prevalecerán éstas sobre aquéllas.

Segunda.- Operaciones realizables a través de Banco Directo.- Mediante el acceso al sistema de Banco Directo, el Cliente podrá:

- I. Consultar detalles de movimientos;
- II. Traspasar entre sus cuentas o a Cuentas Destino;
- III. Programar cargos en la Cuenta Externa del Cliente;
- IV. Cambiar su Contraseña;
- V. Realizar transferencias u operaciones programadas;
- VI. Pagar y/o consultar créditos otorgados por VW Bank;
- VII. Efectuar inversiones;
- VIII. Transferir fondos a través del SPEI;
- IX. Cualquier otra operación que VW Bank llegue a autorizar expresamente en un futuro.

*En el caso de usuarios que únicamente cuenten con un Contrato de Crédito Simple con Garantía Prendaria celebrado con VW Bank, sólo podrán realizar consultas a su información.

Las operaciones que estén relacionadas con transferencias de fondos 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 podrá, sin responsabilidad alguna a su cargo, eliminar algunas de las opciones anteriores previa notificación al Cliente de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Novena (Modificaciones) de este Contrato.

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

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

a) 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.

b) Con posterioridad al registro, para poder acceder y realizar consultas en

cuanto a los productos que corresponden al Contrato de Productos y Servicios Bancarios de VW Bank, se requerirá del número de Cliente y de la Contraseña.

c) 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 que corresponden al Contrato de Productos y Servicios Bancarios de VW Bank, se requerirán el número de Cliente, la Contraseña y la clave que arroje el Token para cada sesión.

d) Para modificar la forma de envío del estado de cuenta y realizar consultas en cuanto al producto que corresponde al Contrato de Apertura de Crédito con Garantía Prendaria de VW Bank, se requerirán el número de Cliente y la Contraseña.

El Cliente se encontrará facultado en cualquier momento para cambiar su Contraseña, misma que no puede ser 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 la página de Internet de VW Bank o comunicándose en horario de atención al Centro de Atención a Clientes de VW Bank.

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

La Firma Electrónica se regirá por lo siguiente:

Desde el momento de su recepción o creación, según corresponda, el Cliente será el único responsable por el uso, guarda y custodia de la Firma Electrónica o de cualquier factor de autenticación que conforme o llegue a conformarla (Contraseña, Token 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 requiere 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 tercero.

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 extravío de dichos factores a VW Bank por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula Trigésima Sexta (Solicitudes, consultas, aclaraciones o quejas) de este Contrato. Al efecto, VW Bank deberá emitir 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; en éstas hipótesis el Cliente se obliga a cumplir con lo anterior, en el entendido de que de no hacerlo VW Bank podrá dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo.

En caso que el Cliente no cuente con un dispositivo Token, podrá tener únicamente acceso a 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 seguido 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 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.

Cuarta.- Condiciones a las que se sujeta Banco Directo.- Las Partes acuerdan que 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 se recomienden al acceder al sistema.

II. El Cliente contará con su NIP y número de Cliente.

III. En algunas ocasiones VW Bank podrá solicitar a través del Sistema de Banco Directo formas adicionales de identificación del Cliente, tales como el Segundo Factor de Autenticación (OTP), con el objeto de incrementar los niveles de seguridad a favor del mismo.

IV. 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.

V. Las operaciones de retiro efectuadas por el Cliente con la finalidad de realizar traspasos o pagos, serán válidas sin que para ello mediare una llamada al Centro de Atención a Clientes, en tal sentido, los errores en los datos insertados por el Cliente así como las instrucciones correspondientes a los mismos son de su exclusiva responsabilidad.

VI. Tratándose de pagos a terceros, VW Bank queda relevado de toda responsabilidad por los pagos realizados 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 dichos pagos.

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

VIII. 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 este Contrato, sin necesidad de aviso alguno al Cliente.

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

I. El Cliente ingresará a Banco Directo digitando en los sistemas de VW Bank su Firma Electrónica. En tal virtud, cada una de las operaciones efectuadas en dicho sistema se entenderá autorizada por el Cliente y proveniente del mismo.

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 sabe 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 serían 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 de retiro entre cuentas propias solamente se efectuarán entre las cuentas que el Cliente tiene relacionadas a su Firma Electrónica. Banco Directo mostrará todas las cuentas de las que el Cliente sea titular.

IV. Las operaciones de retiro sólo podrán efectuarse si el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la cuenta objeto del cargo.

V. Las operaciones de traspaso a terceros deberán ajustarse a los montos máximos que haya establecido VW Bank, en su caso, y mediando a tal efecto autorización de VW Bank para la realización de la operación de que se trate.

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 absoluta del Cliente.

VII. VW Bank no prestará los servicios materia de este Contrato 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 o a VW Bank.

Sexta.- Horarios.- Banco Directo se prestará las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. No obstante lo anterior, VW Bank establecerá para determinadas operaciones un horario específico que se dará a conocer a través del propio servicio en la página de Internet de Banco Directo. Las operaciones realizadas después de las horas indicadas para las mismas serán contabilizadas al día hábil siguiente. Los horarios específicos se darán a conocer electrónicamente al Cliente a través del propio servicio de la página de Internet de Banco Directo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente sabe y acepta que existen operaciones que no pueden realizarse fuera de un horario determinado, como podrían ser, a manera de ejemplo, las transferencias de fondos a través del SPEI. En tales supuestos el sistema podrá arrojar un mensaje al Cliente que le señale lo anterior o bien que le indique la imposibilidad de realizar la operación de que se trate, en cuyo caso el Cliente podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes dentro del horario de servicio establecido por VW Bank a efecto de que le sea proporcionada mayor información a este respecto.

Capítulo Tercero

Del Servicio denominado Operaciones Programadas

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

Mediante dicho servicio el Cliente podrá definir el día en que desea sean realizadas sus Operaciones, 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, la frecuencia y fecha de realización de las mismas.

Al ser un servicio proporcionado a través de medios electrónicos, su utilización se sujetará a las siguientes condiciones:

Octava.- Requisitos previos.-

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

2. El Cliente deberá notificar a VW Bank cualquier modificación a su dirección de correo electrónico, para ello deberá efectuar el cambio a través de la opción correspondiente dentro de Banco Directo.

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 sus sistemas.

Novena.- Características.-

1. El Cliente, dentro de los horarios y períodos establecidos por VW Bank podrá instruir de manera previa, así como realizar consultas y cancelaciones sobre todas las Operaciones que programe. El Cliente deberá elegir el día exacto para la realización de su(s) Operación(es). Las Operaciones programadas para un mismo día se aplicarán en el orden de captura en que hubieren sido instruidas. El día de realización de la(s) Operación(es), el Cliente deberá contar con fondos suficientes en la cuenta contra la cual se efectuará el cargo de la(s) misma(s). De no existir dichos fondos la(s) Operación(es) serán rechazadas.

Las Operaciones que se podrán programar son:

- Traspasos entre cuentas de VW Bank
- Traspasos a Cuentas Destino.

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

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

3. El Cliente podrá definir el día o días en que desea sea(n) realizada(s) su(s) Operación(es) eligiendo la opción correspondiente.

4. En cada programación de Operaciones 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, VW Bank confirmará la recepción de la instrucción mediante el envío de un correo electrónico en el que le notificará que dicha Operación ha quedado programada.

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 siempre que dicha cancelación se realice al menos con 24 horas de anticipación a la fecha en que deban llevarse a cabo. Para el caso de instrucciones de cargos automáticos (domiciliación) a la Cuenta Eje no se podrá cancelar la programación.

8. En caso de que el Cliente programe la realización de sus Operaciones 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 solicitada una sola vez tratándose de domiciliación de pagos, por lo cual, si no se puede efectuar dicha Operación por causas no imputables a VW Bank, se perderá la oportunidad de realizarla sin ninguna responsabilidad para VW Bank. En el caso de transferencias u operaciones programadas a Cuentas Destino si la Operación no puede realizarse en el primer intento de ejecución, VW Bank hará un nuevo intento únicamente, y si como consecuencia del mismo no puede realizarse la Operación, la programación sucesiva de dicha Operación será dada 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 Cuarto Del Servicio de Traspaso a otros Bancos

Décima.- Traspaso a otros Bancos.- Mediante el acceso a Banco Directo, VW Bank prestará al Cliente el servicio denominado "Traspaso a otros Bancos" por medio del cual, el Cliente podrá instruir a VW Bank la realización de transferencias electrónicas de dinero desde su Cuenta Eje en VW Bank a otra cuenta domiciliada en cualquiera de las instituciones de crédito afiliadas al SPEI localizadas en la República Mexicana, en lo sucesivo la o las Cuenta(s) Destino(s).

Décima Primera.- Condiciones a las que se sujeta el Traspaso a otros Bancos.- VW Bank prestará el Traspaso a otros Bancos realizando por cuenta y orden del Cliente, transferencias de dinero desde la Cuenta Eje a la (s) Cuenta(s) Destino. La realización de dichos traspasos se sujetará a lo siguiente:

La(s) Cuenta(s) Eje invariablemente deberán estar domiciliadas en VW Bank y el Cliente deberá usar su OTP para realizar estas operaciones.

Con la aceptación de este Contrato el Traspaso a otros Bancos quedará dado de alta.

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

ICualquier error en los datos insertados por el Cliente en relación con la Cuenta Destino es de su exclusiva responsabilidad.

El Cliente sólo podrá efectuar transferencias de dinero a la(s) Cuenta(s) Destino si cuenta con saldo suficiente en su Cuenta Eje que cubra tanto el importe de la transferencia, como el importe de la comisión y del Impuesto al Valor Agregado correspondiente.

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

VW Bank podrá limitar en todo momento el importe de las transferencias de dinero de acuerdo a sus políticas internas.

Décima Segunda.- Rechazos y Devoluciones de Transferencias.- Las Partes convienen que, de manera enunciativa más no limitativa, VW Bank rechazará las instrucciones del Cliente cuando:

1. La información alimentada al sistema sea errónea.

2. La Cuenta Eje no tenga fondos suficientes para efectuar la transferencia.

3. La Cuenta Destino se encuentre situada en un banco no afiliado al SPEI. Asimismo las Partes acuerdan que VW Bank no será responsable por la imposibilidad en la aplicación de transferencias derivadas de las siguientes causas:

a). Que la Cuenta Destino sea inexistente, cancelada o sujeta a un embargo judicial, administrativo o de cualquier otra índole.

b). Que la Cuenta Destino se encuentre denominada en moneda distinta a la Cuenta Eje.

c) Que se presente cualquier otra circunstancia que impida el depósito o traspaso a la Cuenta Destino. Independientemente de las causas de rechazo mencionadas con anterioridad, VW Bank podrá cancelar la realización de transferencias de dinero, cuando a su juicio se presenten circunstancias que impidan la realización de la operación por contravenirse políticas internas o disposiciones legales.

Décima Tercera.- Comprobantes.- Independientemente del estado de cuenta en el que aparezcan reflejados los cargos a la Cuenta Eje instruidos para efectuar los traspasos de dinero a Cuentas Destino, así como las comisiones e impuestos correspondientes, el sistema proporcionará al Cliente un número de folio por cada operación instruida. El folio quedará registrado en los sistemas de VW Bank como constancia de la operación. Para todos los efectos legales, el Cliente sabe que dicho registro tiene el valor probatorio que otorga la Ley de Instituciones de Crédito a este tipo de operaciones.

Décima Cuarta.- Horarios y Fecha de Aplicación.- El Cliente podrá instruir a VW Bank la realización de transferencias de dinero a otros bancos dentro de los horarios establecidos por VW Bank. La aplicación de la transferencia se efectuará de acuerdo a las instrucciones del Cliente, en el entendido de que la aplicación más inmediata se realizará el Día Hábil inmediato siguiente al de la instrucción, siempre que dicha instrucción se efectúe antes del horario límite que VW Bank establezca y que se hará del conocimiento del Cliente a través de Banco Directo, según corresponda.

Capítulo Quinto Cláusulas Generales

Décima Quinta.- Regulación Jurídica.- A cada servicio bancario aquí establecido le será aplicable el régimen jurídico acorde a su naturaleza.

Décima Sexta.- Manejo de los Servicios y Productos.- Los accesos a los productos y servicios que en el futuro se integren, se harán por los Contratos referidos en los Antecedentes I y II de este Contrato o por los medios electrónicos que para tal fin determine VW Bank y que oportunamente dará a conocer al Cliente. La realización de operaciones mediante dichos medios electrónicos después de su conocimiento, implica el consentimiento del Cliente respecto de los mismos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

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

Décima Octava.- Saldos y Montos Mínimos.- 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. El Cliente se obliga a mantener en los productos contratados los saldos mínimos que, en su caso, establezca VW Bank.

Los montos mínimos y máximos por operación o conjunto de operaciones que sea posible realizar a través de los servicios previstos en este Contrato podrán ser determinados libremente por VW Bank. Para conocerlos, el Cliente

podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de VW Bank en horario de atención.

Décima Novena.- Comisiones.- VW Bank tendrá derecho a cobrar al Cliente las comisiones y cuotas que le sean dadas a conocer al momento de la firma de este Contrato, las cuales se detallan en el Anexo "A" de este Contrato, así como modificar, cancelar o adicionar los conceptos de las mismas. Las modificaciones se le darán a conocer al Cliente a través de los Medios de Comunicación. Estas comisiones son adicionales a cualquier cargo que se haga por un servicio particular de VW Bank u otros servicios que se provean al Cliente bajo los términos y condiciones que aplican a esas cuentas.

Adicionalmente, 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.

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

Los importes de las comisiones relativas a órdenes de transferencias de fondos, se mantendrán disponibles en la página de Internet de VW Bank y podrán también ser informadas a través del Centro de Atención a Clientes de VW Bank.

El cobro de las Comisiones se realizará mediante cargo a la cuenta señalada por el Cliente y podrá VW Bank suspender la prestación de sus servicios si la misma no cuenta con saldo suficiente para ello.

Vigésima.- Personas autorizadas.- Los representantes del Cliente podrán ejercer los derechos que correspondan al mismo, si cuentan con poder para actos de administración o de dominio.

Los representantes del Cliente que cuenten con poderes para actos de administración o de dominio con facultad para otorgar o delegar dichos poderes, podrán autorizar a terceros 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 terceros autorizados.

Vigésima Primera.- Cargo de adeudos.- El Cliente autoriza expresamente a VW Bank y al efecto le confiere el más amplio mandato que en derecho proceda para cargar en su(s) cuenta(s) cualquier adeudo que resulte derivado de los servicios bancarios consignados en este Contrato.

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).

En el caso de que el Cliente no esté de acuerdo con cualquier cargo reflejado en el estado de cuenta, deberá comunicarlo por escrito a VW Bank a más tardar dentro de los 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 del contenido del mismo y los asientos y conceptos que figuran en la contabilidad de VW Bank harán prueba plena en contra del Cliente.

Vigésima Segunda.- Aviso de Privacidad y Consentimiento.- Mediante la utilización de su Firma Electrónica al momento de su registro en Banco Directo a través de la página de Internet de VW Bank, el Cliente expresamente otorga su consentimiento expreso para que VW Bank:

1) Recabe todos los datos e información personal, incluyendo datos personales sensibles que requiera para la ejecución de las operaciones a que se refiere este Contrato;

2) comparta su información personal, comercial y crediticia y su expediente con cualquier persona perteneciente a cualquiera de las empresas vinculadas con VW Bank a nivel nacional o internacional o prestadores de servicios relacionados con este Contrato, advirtiéndoles de este aviso de privacidad;

3) le cargue en la Cuenta Eje o, en su caso, a cualquiera de las cuentas que le opere o llegare a operarle, cualquier cantidad que le adeude de cualquier relación comercial o jurídica; y

4) intercambie información a través de los sistemas de pago de Banco de México, todo lo anterior para las finalidades previstas en este Contrato .

El consentimiento a que se refiere esta Cláusula se otorga de conformidad a lo señalado por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDP"), podrá ser revocado en cualquier momento por el Cliente, sin que se le atribuyan efectos retroactivos, si así lo solicita comunicándose para tal efecto al Centro de Atención a Clientes de VW Bank, y a través del cual el Cliente podrá limitar el uso o divulgación, así como rectificar, cancelar u oponerse al uso de sus datos personales.

Cualquier cambio a lo previsto en esta Cláusula será notificado al Cliente en términos de lo establecido en la Cláusula Vigésima Novena (Modificaciones) de este Contrato. VW Bank señala el domicilio que se establece en la Cláusula Trigésima Cuarta (Domicilios) de este Contrato.

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

Vigésima Cuarta.- Disposiciones derivadas del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.- El Cliente reconoce que VW Bank se encuentra obligado al cumplimiento del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, de las disposiciones de carácter general a que se refiere el mismo, así como de cualesquiera otras disposiciones administrativas emitidas al respecto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, sus modificaciones o de los cuerpos normativos que las substituyan, 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 queda obligado a entregar a VW Bank la documentación que éste le solicite, así como a proporcionarle los datos que le requiera, con el objeto de permitir que VW Bank se encuentre en posibilidad de cumplir con dichas disposiciones.

Vigésima Quinta.- 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 la Firma Electrónica que se le asigne. Las Partes contratantes aceptan que por ningún motivo se podrán eliminar las operaciones realizadas por el Cliente a través de los servicios objeto de este Contrato, salvo previa autorización por parte de VW Bank y en forma escrita.

VW Bank no asume responsabilidad alguna por fallas o retrasos propios o de terceros que provean servicios relacionados con medios electrónicos.

Las Partes acuerdan someterse a las siguientes reglas.

I. El uso de los medios electrónicos y el envío de información a través de los medios de telecomunicaciones 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 por medios electrónicos ni del uso que hagan de dicha información;

II. Las operaciones y servicios que el Cliente podrá efectuar en los medios electrónicos podrán modificarse, lo que se comunicará al Cliente en términos de lo establecido en la Cláusula Vigésima Novena (Modificaciones) de este Contrato;

III. El mecanismo de identificación y autenticación del Cliente en los medios electrónicos será siempre mediante la digitación de su Firma Electrónica y atendiendo en su caso a las facultades otorgadas y registradas en los sistemas de VW Bank;

IV. Las operaciones y servicios solicitadas por el Cliente quedaran confirmadas únicamente cuando obtenga su número de folio, aún en el caso de que haya intervenido un operador telefónico durante el uso de los medios electrónicos;

V. Las Partes convienen en que 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 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.

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

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 la Firma Electrónica y bajo ninguna circunstancia podrá solicitar a sus Clientes dichos elementos confidenciales.

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

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 sus operaciones y servicios.

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

VIII. 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.

IX. 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 el presente 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.

X. 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.

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

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

Vigésima Séptima.- Plazo y terminación.- Salvo estipulación en contrario, este Contrato entrará en vigor a partir de la fecha en que el Cliente lo active haciendo uso de su Firma Electrónica y su plazo será 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 cualesquier 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 mediante aviso a través de los Medios de Comunicación. Para efectos de lo anterior, será responsabilidad del Cliente el mantener actualizada su dirección de correo electrónico con VW Bank.

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

Por su parte, el Cliente podrá cancelar los servicios a que se refiere este Contrato cuando así lo desee, para lo cual deberá realizar la cancelación desde su sesión activa de Banco Directo, en caso que requiera asesoría para llevar a cabo la cancelación del Contrato y el servicio, podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de VW Bank en el horario de atención. El Cliente reconoce y acepta que la terminación de este Contrato no produce la cancelación del Contrato de Productos y Servicios Bancarios ni la del Contrato de Apertura de Crédito Simple con Garantía Prendaria o cualquier otro contrato que pudiera tener celebrado con VW Bank, por lo que los efectos jurídicos de éstos no se verán afectados por la terminación de este Contrato. Independientemente de lo anterior, el Cliente podrá cancelar este Contrato sin responsabilidad alguna en un periodo de diez días hábiles posteriores a la celebración del mismo, siempre y cuando no haya hecho uso de los servicios.

Cualquier terminación de este Contrato o de alguno de los servicios a que se refiere el mismo no libera a las Partes de las obligaciones pendientes adquiridas a la fecha de dicha terminación.

Vigésima Octava.- Responsabilidad de VW Bank.- Sin perjuicio de las causas señaladas en cualquier parte de este Contrato, VW Bank no será responsable en los siguientes supuestos:

I. Cuando la instrucción del Cliente de transferencia a una Cuenta Destino sea incorrecta o por que su orden sea devuelta.

II. Cuando no pueda cumplir con las obligaciones a su cargo derivadas de este Contrato o con las instrucciones del Cliente por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo enunciativa y no limitativamente fallas del sistema de cómputo o interrupción en los sistemas de comunicación, así como por restricciones de operación de Banco de México o cualquier otra autoridad competente. Por caso fortuito o fuerza mayor se entenderá todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable de VW Bank, que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. El Cliente reconoce y acepta que en caso de suscitarse problemas de comunicación o de cualquier otro tipo, los tiempos de respuesta o restablecimiento del servicio de que se trate estarán sujetos a los tiempos establecidos por las compañías prestadoras de los servicios de telecomunicaciones correspondientes, liberando a VW Bank de cualquier responsabilidad al respecto.

III. Por cualquier uso que se deba a negligencia, culpa, dolo o mala fe por parte del Cliente, de cualquier otra institución participante de los sistemas de pago, o cualquier empleado o funcionario de los mismos.

IV. De las instrucciones del Cliente sino hasta que estas se encuentren registradas en sus sistemas. En relación con las operaciones bajo el presente Contrato, VW Bank será responsable desde el momento de la aceptación de la solicitud por parte del Cliente y hasta la transmisión correspondiente.

VII. Cuando no se pueda llevar a cabo el cargo a la Cuenta Externa del Cliente, por no haber fondos en dicha cuenta o por cualquier otra causa imputable al Cliente o a un tercero por virtud de la cual VW Bank no pueda llevar a cabo alguna instrucción solicitada por parte del Cliente.

VIII. En los demás casos señalados en la legislación y disposiciones aplicables vigentes o fuera del control de VW Bank.

IX. En ningún caso, por daños y/o perjuicios causados a terceras personas en relación con este Contrato o los servicios a que se refiere el mismo.

Vigésima Novena.- 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 los Medios de Comunicación con 30 días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos.

Si el Cliente no estuviese de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado este Contrato en un plazo de 30 días naturales después de la entrada en vigor sin responsabilidad alguna a su cargo pero cubriendo previamente los adeudos existentes a favor de VW Bank y que ya se hubieren generado a cargo del Cliente, en su caso. Después de ese plazo, o en la medida en que realice cualquier operación o reciba cualquier servicio habiendo entrado en vigor la modificación correspondiente, se entenderá que el Cliente acepta tácitamente los nuevos términos y condiciones establecidos por VW Bank.

Trigésima.- Supletoriedad.- VW Bank y el Cliente convienen en que para todo lo no previsto en el presente Contrato, se aplicará de forma supletoria lo señalado en el Contrato de Productos y Servicios Bancarios o en el Contrato de Apertura Crédito Simple con Garantía Prendaria o cualquier otro contrato que corresponda que las Partes hayan firmado con anterioridad a la fecha de celebración de este Contrato y que esté relacionado con el mismo, y en su defecto la normatividad bancaria o común aplicable.

Trigésima Primera.- Secreto bancario.- VW Bank no podrá dar noticias

sobre las operaciones, el estado y movimiento de las cuentas sino al Cliente, a sus representantes legales, a las personas que tengan poder para disponer en las mismas y en su caso a las personas autorizadas, salvo en los casos previstos por el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás disposiciones aplicables.

Trigésima Segunda.- Unidad Contractual.- Con la suscripción por parte del Cliente del Contrato de Productos y Servicios Bancarios o del Contrato de Apertura de Crédito Simple con Garantía Prendaria o cualquier otro contrato con VW Bank, en su caso, y de los anexos respectivos y de este Contrato, 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. No obstante lo anterior, la firma del presente Contrato no implica la obligación de VW Bank de otorgar al Cliente todos los productos y servicios que constituyen su objeto, por lo que VW Bank deberá analizar la viabilidad del Cliente para ser sujeto de dichos contratos.

Trigésima Tercera.- 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.

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

I. VW Bank. Autopista México-Puebla Km. 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, Cuautlancingo Puebla, C.P. 72700; dirección de Internet: www.vwbank.com.mx

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

Trigésima Quinta.- Restricción del Servicio.- El Cliente reconoce y acepta que VW Bank no prestará los servicios derivados de los productos contratados, si el Cliente se aparta de los lineamientos y condiciones estipulados en este Contrato y sus Anexos.

Trigésima Sexta.- Solicitudes, consultas, aclaraciones o quejas.- Cualquier solicitud, consulta, aclaración o queja derivada de este Contrato, será recibida en días hábiles en un horario de 08:00 a 17:00 horas para lo relacionado con los productos de captación (depósito o inversión) y de 09:00 a 18:00 horas para el producto de colocación (crédito automotriz) y será atendida por el Centro de Atención a Clientes de VW Bank, previa solicitud por escrito, la cual deberá enviarse al correo electrónico enlinea@vwbank.com.mx para colocación o centro.atencion-clientes-captacion@vwbank.com.mx para captación. También podrán ser recibidas en cualquiera de las oficinas de VW Bank que tenga establecidas para dichos fines. Para lo anterior, el Cliente deberá de contactar al Centro de Atención a Clientes para conocer la ubicación de la oficina más cercana al domicilio del Cliente.

Una vez recibida la solicitud por VW Bank, éste enviará a través de Medios de Comunicación el acuse o clave de confirmación respectivo(a). Las solicitudes de quejas y/o aclaraciones serán resueltas por VW Bank en un plazo no mayor a 45 días naturales, mediante el dictamen respectivo que VW Bank le haga llegar precisamente al domicilio del Cliente o bien a su correo electrónico.

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: 01800-2020-350 lada sin costo para toda la República.
- Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 Hrs. y 16:00 a 17:00 Hrs.
- Correo Electrónico: unevwbank@vwbank.com.mx.

Asimismo y en cumplimiento a la Legislación Bancaria vigente, mediante esta Cláusula se le hace saber al Cliente los datos de contacto correspondientes al Centro de Atención Telefónica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, siendo estos los siguientes:

- Teléfono: 53 400 999 para el Distrito Federal.
- Teléfono: 01800 999 8080 para toda la República.
- Sitio de Internet: www.condusef.gob.mx
- Correo electrónico: opinion@condusef.gob.mx

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

Trigésima Séptima.- 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.

Trigésima Octava.- Ley aplicable y tribunales competentes.- Este Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la normatividad federal aplicable a las instituciones de crédito y a los usuarios de servicios financieros en la fecha de su celebración.

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, Distrito Federal 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.

Trigésima Novena.- Referencias Legales.- Para efecto de consultar las referencias hechas en el presente Contrato aludiendo a preceptos legales, existe un anexo con la transcripción de dichos preceptos a disposición del Cliente 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 presente CONTRATO se firma en _____
el día _____.

El CLIENTE leyó este CONTRATO y sus Anexos, registrados en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y se dio por enterado de su contenido y alcance, por lo que lo firma de conformidad.

CLIENTE

Nombre y Firma

Personal Autorizado de VW Bank

Nombre y Firma

Nombre y Firma



ANEXO DE CONTRATO DE BANCO DIRECTO Y SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

“REFERENCIAS LEGALES”

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

I.- LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

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

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;
- II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

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

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

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

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

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

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

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

Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de

cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.

El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 117 de esta Ley.

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

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

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

Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo tercero, reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

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

I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y

II. Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:

a. Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y

b. Todo acto, operación o servicio, que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas.

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

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

Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo quinto, reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las citadas reglas generales emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto limitado deberán observar respecto de:

a. El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;

b. La información y documentación que dichas instituciones deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;
Inciso reformado DOF 18-07-2006

Párrafo quinto inciso b., reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

b. La información y documentación que dichas instituciones y sociedades deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;

c. La forma en que las mismas instituciones deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo, y
Inciso reformado DOF 18-07-2006

Párrafo quinto inciso c., reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

c. La forma en que las mismas instituciones y sociedades deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo, y

d. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento.
Inciso reformado DOF 18-07-2006

Párrafo quinto inciso d., reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

d. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones y sociedades sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento.

Las instituciones de crédito deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.
Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo sexto, reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

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

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las instituciones de crédito, quienes estarán obligadas a entregar información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.
Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo séptimo, reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

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

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en los artículos 117 y 118 de esta Ley.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito, así como por los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas

serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo noveno, reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto limitado, así como por los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 110 de la presente ley, con multa equivalente del 10% al 100% de la operación inusual no reportada, y en los demás casos con multa de hasta 100,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito, sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.
Párrafo reformado DOF 18-07-2006

Párrafo décimo primero (antes décimo segundo), reformado por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

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

Artículo 117.- La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

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

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

I. El Procurador General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, para la comprobación del cuerpo del delito y de la probable responsabilidad del indiciado;

II. Los procuradores generales de justicia de los Estados de la Federación y del Distrito Federal o subprocuradores, para la comprobación del cuerpo del delito y de la probable responsabilidad del indiciado;

III. El Procurador General de Justicia Militar, para la comprobación del cuerpo del delito y de la probable responsabilidad del indiciado;

IV. Las autoridades hacendarias federales, para fines fiscales;

V. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto por el artículo 115 de la presente Ley;

VI. El Tesorero de la Federación, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para

solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;

VII. La Auditoría Superior de la Federación, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal y respecto a cuentas o contratos a través de los cuáles se administren o ejerzan recursos públicos federales;

VIII. El titular y los subsecretarios de la Secretaría de la Función Pública, en ejercicio de sus facultades de investigación o auditoría para verificar la evolución del patrimonio de los servidores públicos federales.

La solicitud de información y documentación a que se refiere el párrafo anterior, deberá formularse en todo caso, dentro del procedimiento de verificación a que se refieren los artículos 41 y 42 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y

IX. La Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, órgano técnico del Consejo General del Instituto Federal Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria también para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la unidad primeramente mencionada.

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

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

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

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

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

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

Las instituciones de crédito deberán dar contestación a los requerimientos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores les formule en virtud de las peticiones de las autoridades indicadas en este artículo, dentro de los plazos

que la misma determine. La propia Comisión podrá sancionar a las instituciones de crédito que no cumplan con los plazos y condiciones que se establezca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 108 al 110 de la presente Ley.

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

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

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

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

II. Contará con personal en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas;

III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

IV. Deberá responder por escrito al Usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones, y

V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente. Dicho informe deberá realizarse en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia Comisión Nacional.

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

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