



## Cartilla – Instrumentos electrónicos

Para su información y cumpliendo con los requisitos normativos de BCU le hacemos entrega de la presente cartilla con pautas sobre el uso de instrumentos electrónicos.

**1. Descripción de instrumentos electrónicos según Circular 2016 de BCU:** Serán considerados instrumentos electrónicos aquellos que permitan realizar operaciones bancarias por medios electrónicos. Entre otros, quedan comprendidos los que permiten realizar operaciones a través de cajeros automáticos, vía internet, vía telefónica, las transferencias electrónicas de fondos o información y las tarjetas de débito o crédito (estas últimas no son consideradas en este apartado y tienen una cartilla aparte).

### **2. Riesgos y responsabilidades del Usuario de instrumentos electrónicos:**

#### **2.1. Utilizarlo de acuerdo a las condiciones estipuladas en el contrato o documentos respectivos:**

(i) Solicite al banco o a quien este indique, instrucciones relacionadas con el uso por primera vez del instrumento electrónico y cualquier consulta que tenga en el proceso de uso del instrumento. (ii) Modifique sus códigos de identificación personal (PIN) y otras formas de autenticación provistas por el emisor al recibirlas por primera vez y actualícelas nuevamente cuando lo considere conveniente. El PIN sustituye a su firma manuscrita; no lo divulgue, no lo escriba en el instrumento electrónico ni en un papel que se guarde con él, no lo digite en presencia de otras personas y tome medidas adecuadas para garantizar su seguridad. (iii) Guarde el instrumento electrónico en lugares seguros y verifique periódicamente su existencia. No lo facilite a terceros. (iv) El Banco nunca le solicitará que revele sus PIN bajo ninguna circunstancia ni por ningún medio. (v) No responda a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el Emisor. (vi) Una vez vencido el instrumento electrónico destrúyalo o devuélvalo al Emisor.

#### **2.2. Pérdida, hurto, robo o falsificación del instrumento electrónico u otras formas de autenticación:**

(i) En caso de pérdida, hurto, robo o falsificación del instrumento electrónico o de formas de autenticación del mismo, deberá realizar la denuncia ante la autoridad policial y dar aviso de inmediato al Banco llamando al 2916-1370. En caso de tarjetas Banred, deberá comunicarse al centro operativo, las 24hs, al 2916-1234 para que la tarjeta sea bloqueada. Asimismo, deberá comunicar al Banco la pérdida o hurto de la tarjeta para tramitar la emisión de un nuevo plástico.

(ii) También deberá informar al Banco aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente, el registro de operaciones en su cuenta no efectuadas, así como las fallas o anomalías experimentadas en el uso del sistema. No utilice los dispositivos del sistema cuando se encuentren mensajes o situaciones de operaciones anormales.

(iii) El Usuario será responsable de las operaciones no autorizadas por él, efectuadas con su instrumento electrónico hasta el momento de la notificación al emisor, siempre que tales operaciones no hayan sido imputadas por una falla del sistema de seguridad del producto o servicio contratado.

### **3. El Banco será responsable frente al usuario de un instrumento electrónico de:**

3.1 Las operaciones efectuadas por el usuario desde el momento en que el Banco recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del instrumento electrónico, o de su clave personal. El Banco no será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación recibida fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.

3.2 Todos los importes imputados en la cuenta del cliente por encima del límite autorizado, con independencia del momento en que éste realice la notificación del robo, extravío o falsificación. El Banco no será responsable si prueba que estas operaciones por encima de límite autorizado fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.

3.3 Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad, y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario.

### **4. Detalle y cargos de los instrumentos electrónicos:**

#### **4.1 Tarjetas Banred:**

La tarjeta Banred es una tarjeta electrónica que le permite disponer del dinero de su cuenta las 24 horas del día a través de la red de cajeros automáticos. La misma le permite consultar el saldo de su cuenta y efectuar la cantidad de depósitos y retiros que necesite sin cargo adicional sobre el costo mensual de la tarjeta. Con la tarjeta también podrá pagar servicios adheridos.



Tarjetas BANRED	
Titular	\$ 220 mensuales
Adicional	\$ 120 mensuales
Nota: Existen cargos por uso de redes diferentes a Banred	

#### 4.2 Internet Banking:

Es el servicio electrónico que el banco presta al cliente previa solicitud de este. Habilita a realizar consultas sobre sus cuentas gratuitamente. Opcionalmente puede acceder a servicios adicionales como, por ejemplo, la posibilidad de hacer transferencias entre sus cuentas o a cuentas de terceros. Dichos servicios pueden tener un costo adicional según manual de tarifas vigente. Puede consultar el mismo en [www.lloydstsb.com.uy](http://www.lloydstsb.com.uy).

En el momento de la firma del contrato el cliente recibirá la identificación de usuario, una contraseña y una palabra recordable. Es obligación del cliente cambiar la contraseña y palabra recordable la primera vez que use el sistema. El cliente asume como su exclusiva responsabilidad la decisión de dar a conocer a otras personas los datos necesarios para que puedan realizar operaciones habilitadas por el sistema y exonera al banco de cualquier responsabilidad al respecto.

#### 4.3 ServiPhone:

Es un servicio de consulta telefónica sin costo. Si solicita el servicio, se le otorgará un PIN. Con él podrá acceder al saldo de su cuenta y chequear los últimos movimientos realizados, además de solicitar libretas de cheques.

#### 5. Modificaciones de cargos, gastos, comisiones, tarifas, montos por seguro.

El banco se reserva el derecho de modificar los costos referidos y en dicho caso el banco notificará al cliente por medio del estado de cuenta, telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial o publicación en el Diario Oficial y otro diario de circulación nacional con 30 días de antelación a su entrada en vigencia. El cliente tendrá 10 días corridos para presentar objeciones; si no son aceptadas por el Banco en un plazo de 5 días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de 5 días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

En cualquier caso, si las modificaciones favorecen al cliente las mismas se podrán realizar de forma inmediata, sin previo aviso.

**6. Servicio de consultas y reclamos:** Si usted desea hacernos alguna consulta puede realizarlo de las siguientes maneras:

- Directamente en nuestras oficinas
- Llamando al (00598) 2916 13 70
- Enviando un email a [comentarios@lloydstsb.com.uy](mailto:comentarios@lloydstsb.com.uy)
- Ingresando en nuestra página web: [www.lloydstsb.com.uy](http://www.lloydstsb.com.uy)

Su reclamo deberá ser resuelto en un plazo no mayor a 15 días, plausible de prórroga una sola vez por otros 15 días. Le recordamos que también puede acudir al Banco Central del Uruguay para presentar el caso.

Esta cartilla se mantendrá vigente por los siguientes 10 días hábiles desde el día de la fecha:        /        /

La contratación de cualquier producto o servicio estará sujeta a aprobación del Banco

Lloyds TSB Bank se encuentra supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy). Lloyds TSB Uruguay es calificado anualmente por Moody's Investors Services Inc., una agencia especializada independiente. Puede obtener copia de dicha calificación comunicándose con nosotros.