

DOCUMENTO COMPLEMENTARIO – DINERO ELECTRÓNICO PARA ALIMENTACIÓN

El presente documento se entrega a los efectos de informarle lo siguiente.

I) INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS/OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El servicio objeto de las Condiciones Especiales y de las Disposiciones Generales aplicables al servicio de dinero electrónico para alimentación (en adelante, el “**Contrato**”), permite realizar operaciones por medios electrónicos según se prevé en el mismo con acceso a una red con múltiples establecimientos comerciales específicos en todo el territorio nacional, a través del uso de tarjetas (en adelante las “**Tarjetas**”), todo ello de acuerdo con el alcance allí establecido. Constituyen obligaciones del cliente, en lo que resulte aplicable, lo siguiente:

- a) Utilizar las Tarjetas de acuerdo con las condiciones del Contrato.
- b) Solicitar al Banco, o a quien sea designado por éste, toda la información que estime necesaria acerca del uso del mismo al acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente.
- c) Modificar y actualizar el código de identificación personal (“**CIP**”, clave de acceso) u otra forma de autenticación asignada por el Banco, siguiendo las recomendaciones otorgadas por éste.
- d) No divulgar el código de identificación personal (C.I.P) u otro código, ni escribirlo en las Tarjetas o en un papel que se guarde con ellas. Además, deberá tomar las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.
- e) Guardar las Tarjetas en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- f) Destruir las Tarjetas vencidas o devolverlas al Banco.
- g) No digitar el código de identificación personal (C.I.P) en presencia de otras personas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar las Tarjetas a terceros, ya que las mismas son de uso personal.
- h) Informar al emisor, inmediatamente al detectarlo, sobre:
 - i. el robo o extravío de las Tarjetas y/o el C.I.P,
 - ii. aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente,
 - iii. el registro en su cuenta de operaciones no efectuadas,
 - iv. fallos o anomalías detectadas en el uso del servicio (retención de Tarjetas, diferencias entre el dinero dispensado o depositado y lo registrado en el comprobante, no emisión de comprobantes, etc.).
- i) No utilizar los dispositivos del sistema cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.
- j) No responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el Banco.

El titular será responsable de todas las operaciones, aún las no autorizadas por el mismo, efectuadas con su instrumento electrónico (Tarjeta y/o CIP) hasta el momento de notificación al Banco del hurto, robo, extravío o falsificación (en este último caso, aplicable únicamente a las Tarjetas), siempre que dichas operaciones no le hayan sido imputadas por una falla del sistema de seguridad del servicio contratado.

II) HURTO, ROBO, EXTRAVÍO, FALSIFICACIÓN DE LAS TARJETAS (cláusula 8 del contrato).

En caso de pérdida, hurto, robo o falsificación de la Tarjeta o pérdida, robo o hurto de la clave personal (C.I.P), o utilización por terceros de la información contenida en la Tarjeta sin autorización del Usuario, el Usuario se obliga a realizar de inmediato la correspondiente denuncia, a los siguientes teléfonos:

(02) 916-1234

El Banco será responsable por:

- a. las operaciones efectuadas desde el momento en que recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación de la Tarjeta o del robo, extravío de la clave personal (C.I.P). En ningún caso el Banco será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o autorizadas por éste;
- b. Todos los importes imputados en la cuenta del cliente por encima del límite autorizado, con independencia del momento en que este realice la notificación de robo, extravío o falsificación (según lo indicado más arriba). El Banco no será responsable si prueba que estas operaciones por encima del límite autorizado fueron realizadas por el usuario o autorizadas por éste;
- c. Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen en el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario.

III) SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMOS

Para presentar su consulta o reclamo, Usted podrá:

- Dirigirse personalmente a cualquiera de las Sucursales del Banco
- Contactarse a través del sitio de Internet, en: www.ita.com.uy
- Comunicarse con el servicio **Hola! Itaú** a través del **1784**, todos los días hábiles entre las 10:00 y las 18:00 hs.
- Presentar una carta con la descripción del reclamo o consulta en cualquiera de nuestras Sucursales, dirigida a Oficina de Atención al Cliente.

Una vez presentado el reclamo, usted recibirá a través de la vía que hubiera hecho el reclamo, una confirmación de recepción del mismo por parte del Banco, en el que se indicará para su constancia: (i) la fecha y hora de recepción del reclamo, (ii) el número de identificación de su reclamo, y (iii) el plazo dentro del cual el Banco le dará respuesta al mismo.

Nuestra respuesta a su reclamo le será enviada en un plazo no mayor a 15 días. Dicho plazo se podrá prorrogar por otros 15 días, en cuyo caso el Banco le indicará los motivos de la prórroga por escrito. En caso que el plazo venza en día inhábil, se entenderá que el mismo vence el día hábil siguiente.

Sin perjuicio de lo anterior, tenga presente que, si para la respuesta al reclamo es necesaria la intervención de instituciones del exterior, el plazo máximo de respuesta puede extenderse más allá del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta circunstancia podrá serle comunicada conjuntamente con la constancia de recepción de su reclamo o por otra vía admitida.

El resultado a su reclamo será enviado por escrito, ya sea por nota o por correo electrónico, y en caso de entender que el reclamo presentado es injustificado, le informaremos los motivos por los cuales su solicitud no ha sido atendida. La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica, la que será grabada conforme con los requisitos establecidos por el Banco Central del Uruguay. El hecho de presentar un reclamo será considerado como una aceptación irrevocable a la posibilidad de registrar dicha comunicación telefónica. En este último caso y de ser requerido expresamente por usted, el Banco extenderá la misma respuesta por escrito.

En caso de no quedar satisfecho con la solución brindada por el Banco, o de no recibir respuesta en el plazo previsto, usted podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Por último tenga presente que en oportunidad de cualquier comunicación a efectuar por Usted al Banco, deberá identificar de manera completa, correcta y exacta sus datos así como los del Producto o Cuenta relacionados. En caso contrario, el Banco podrá considerar la comunicación como ineficaz, sirviendo como prueba suficiente para ello la comunicación recibida con tales defectos, y sin necesidad del Banco de realizar ninguna comunicación al Cliente de ello.

IV. MONTOS A SER ABONADOS POR EL CLIENTE: Tasas, Cargos, Gastos, Comisiones, Tarifas, Seguros, Multas, Tributos

Los montos a ser abonados por el cliente son los que se indican a continuación:

Concepto y Periodicidad de Cobro	POS	
Consultas (por transacción)	0	
Extracciones (por transacción)	No aplica	
Depósitos (por transacción)	No aplica	
Transferencias (por transacción)	No aplica	
Mensajes (por transacción)	No aplica	
Impresión estado de cuenta (por transacción)	0	
Compras (por transacción)	0	
Pago facturas (por transacción)	No aplica	
Costo mensual por el servicio de cada Tarjeta (Personas Físicas)	Tarjeta Titular	0
	Tarjeta Adicional	0
Costo reposición	Todas las Tarjetas	2 reposiciones sin cargo, UI 65 a partir de la tercera reposición

Ud. deberá abonar toda presente o futura imposición, gravamen, prestación pecuniaria de carácter legal, tributo o deducción de cualquier naturaleza, impuesta por normas legales o reglamentarias y que tenga relación con el Contrato, su cumplimiento o instrumentación o que grave o tenga como base de cálculo los activos o patrimonio del Banco, o del cesionario (nacional o extranjero) si correspondiere.

V. CARACTERÍSTICAS DEL DINERO ELECTRÓNICO DE ALIMENTACIÓN

El dinero electrónico para alimentación reúne, entre otras, las siguientes características:

- a. No son convertibles a efectivo, títulos de crédito u otros bienes o servicios distintos a alimentos, a solicitud del usuario, por el importe monetario emitido no utilizado.
- b. Permiten únicamente el acceso a necesidades específicas de alimentación en los comercios
- c. adheridos.
- d. No admiten fondos de otros orígenes que no sean del empleador.

VI. NOMINA DE COMERCIOS ADHERIDOS

La nómina de comercios adheridos se encuentra en:
<https://www.itaub.com.uy/inst/aci/docs/ComerciosAlimentacion.pdf>.

Se informa que Banco Itaú Uruguay S.A. se encuentra supervisado por el Banco Central del Uruguay y por mayor información podrá acceder a la siguiente página web: www.bcu.gub.uy.