

## **Obligaciones y responsabilidades del usuario de instrumentos electrónicos.**

A continuación se listan las obligaciones y responsabilidades del usuario de instrumentos electrónicos de acuerdo a la circular N° 2497 del Banco Central del Uruguay.

Los instrumentos electrónicos son aquellos elementos que permiten realizar operaciones bancarias por medios electrónicos. Por ejemplo: tarjetas de débito, tarjetas de crédito, banca por internet (eBROU, TuApp, toke, multipagos), etc.

Usted, como usuario de estos instrumentos, estará obligado a:

- a) Utilizarlo de acuerdo con las condiciones del contrato.
- b) Solicitar al BROU, o a quien éste designe, toda la información que necesite acerca de su uso.
- c) Modificar el código de acceso inicial proporcionado por el Banco, en caso de que lo hubiere, y siguiendo las recomendaciones otorgadas por la institución.
- d) No divulgar ningún código de acceso o PIN, ni anotarlos en ningún lugar donde pueda identificarse a qué instrumento corresponde. Además, deberá tomar las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de estas notas.
- e) Guardar el instrumento electrónico en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- f) Destruir los instrumentos electrónicos vencidos o devolverlos al emisor siempre que se trate de objetos físicos (tarjetas, llaveros generadores de claves, etc.).
- g) Impedir que otras personas conozcan su PIN o clave de acceso, aun cuando pretendan ayudarlo. Tampoco debe facilitar el instrumento electrónico a otras personas ya que es de uso personal.
- h) Informar al Banco inmediatamente en caso de:
  - robo o extravío del instrumento electrónico.
  - operaciones que no se hayan efectuado correctamente.
  - registro en su cuenta de operaciones no efectuadas por usted.
  - 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 instrumentos cuando se encuentren mensajes u operaciones anormales.
- j) No responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el Banco o que parezcan sospechosas.

**Usted será responsable de las operaciones realizadas con su instrumento electrónico, aun cuando no las haya autorizado y hasta el momento en que notifique al Banco, siempre que dichas operaciones no hayan sido originadas por una falla de seguridad de los sistemas del Banco.**

Más información en la circular N° 2497 del Banco Central del Uruguay del 28 de enero de 2026.