



REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

FUCAC DINERO ELECTRÓNICO S.A.

El presente Reglamento de Atención al Usuario (el “Reglamento”) de FUCAC DINERO ELECTRÓNICO S.A. regula el procedimiento a seguir por el Titular de la tarjeta de dinero electrónico emitido por el Emisor en caso de consultas o denuncias relacionadas al uso del instrumento.

El presente Reglamento debe ser leído conjuntamente con las Condiciones generales de uso de tarjeta de dinero electrónico general (las “Condiciones Generales”) que fueron suscriptas por el Usuario en oportunidad de la emisión de la tarjeta de dinero electrónico general.

El Emisor podrá modificar el presente Reglamento mediante publicación de la versión actualizada en su página web: <https://www.grin.com.uy/>

1. DEFINICIONES

DINERO ELECTRÓNICO: valor monetario exigible al Emisor almacenado en la Tarjeta y que es aceptado como medio de pago por un Comercio Adherido. Los fondos acreditados en la Tarjeta no provendrán de remuneraciones, honorarios profesionales, pasividades, beneficios sociales ni otras prestaciones.

EMISOR: es FUCAC DINERO ELECTRÓNICO S.A., institución autorizada por el Banco Central del Uruguay como emisora de dinero electrónico conforme a lo previsto en la Ley N° 19.210, sus normas reglamentarias y en las normas contenidas en la RNSP por Resolución Nro. 2022/153 de fecha 8 de julio de 2022 y habilitada para emitir dinero electrónico general.

PIN: es la combinación numérica de 4 cifras que servirá como identificación del Usuario y será requerido para el uso de la Tarjeta.

TARJETA: es el plástico innominado emitido por el Emisor mediante el sello CABAL donde se acredita el Dinero Electrónico con validez local e internacional. La expresa “Tarjeta” comprende a las Tarjetas Adicionales, cuando corresponda.

TARJETA ADICIONAL: es la tarjeta emitida como adicional de la Tarjeta a solicitud del Usuario.

TENEDOR ADICIONAL: es el titular de una Tarjeta Adicional, accesoria a la del Usuario, emitida a solicitud de éste.

USUARIO o TITULAR: es la persona física o jurídica que solicite una Tarjeta.

2. PROCEDIMIENTO EN CASO DE HURTO, RAPIÑA, EXTRAVÍO O FALSIFICACIÓN DE LA TARJETA O DEL PIN

2.1. En caso de hurto, rapiña, extravío o falsificación de la Tarjeta o del PIN o en caso de detectar transacciones presuntamente fraudulentas con las Tarjetas, el Usuario y/o el/los Tenedor/es Adicional/es se obligan a realizar la denuncia al Emisor, a través de la compañía CABAL, al número telefónico (+598) 2481 8999, el cual estará habilitado las 24 horas del día. Luego de efectuada la denuncia, se bloqueará de inmediato la Tarjeta denunciada y se procederá a emitir una nueva Tarjeta. El procedimiento antes descripto es sin perjuicio de la denuncia policial o judicial correspondiente que pudiera realizar el Usuario y/o el/los Tenedor/es Adicional/es.



2.2. El Usuario será responsable frente al Emisor y asumirá como propios los importes de todas las utilidades y compras que se realicen con la Tarjeta o Tarjeta/s Adicional/es extraviadas, robadas o falsificadas o por transacciones presuntamente fraudulentas hasta el momento en que realice la denuncia por los canales habilitados a tales efectos. El Emisor debitará estos importes de la Tarjeta.

2.3. En caso de que el Usuario logre recuperar la Tarjeta o el PIN extraviado o robado ya denunciado, deberá abstenerse de utilizar la Tarjeta, obligándose a devolverla de inmediato al Emisor o a destruirla.

2.4. Serán de cargo del Usuario todas las gestiones, comunicaciones y avisos que el Emisor y/o el Sistema realicen como consecuencia del extravío, robo o falsificación denunciado.

2.5. Sin perjuicio de lo anterior, serán responsabilidad del Emisor todos los importes imputados en la cuenta del Usuario que se originen por el mal funcionamiento del Sistema o por fallas en su seguridad y que no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del Usuario.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMOS

3.1. El Usuario podrá canalizar sus consultas y reclamos y procurar la solución de las posibles controversias, recurriendo al servicio de atención de reclamos del Emisor. A estos efectos podrá concurrir a cualquiera de las sucursales del Emisor en todo el país, o ingresar a la página: <https://www.grin.com.uy/>

3.2. El Emisor hará sus mejores esfuerzos para evacuar las consultas o resolver los reclamos en el momento. De no ser ello posible, el Emisor pondrá a disposición del Usuario, vía web o en papel impreso en las sucursales del Emisor, un formulario de reclamos/consultas, el que deberá ser presentado por el Usuario en las sucursales del Emisor o vía web en la página: <https://www.grin.com.uy/>. El Emisor cuenta con 15 días corridos luego de recibir el formulario completo presencialmente o vía web para evacuar las consultas o resolver los reclamos. El Emisor responderá la consulta o reclamo al correo electrónico indicado en el formulario antes mencionado. Vencido dicho plazo, el Usuario podrá presentar el reclamo en el Banco Central del Uruguay.