

CARTILLA DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS

El presente documento es de aplicación para la utilización de los instrumentos electrónicos provistos y/o utilizados por el usuario en su vínculo con Floder S.A. y es conocido por el usuario en forma previa a la contratación de cualquiera de los siguientes productos o servicios: préstamos al consumo y órdenes de compra; solicitados a través de las App provistas por Floder S.A.; web; o por medio telefónico (en adelante los “**Servicios**”).

Se entiende por “instrumento electrónico” a aquellos que permiten realizar operaciones por medios electrónicos. Entre otros, quedan comprendidos los que permiten realizar operaciones con los cajeros automáticos, por Internet o por vía telefónica, las transferencias electrónicas de fondos o información, y las tarjetas de crédito y débito.

En particular, los Servicios permiten realizar operaciones por medios electrónicos a través del uso de sus credenciales de acceso a las webs y/o Apps de Floder S.A.; como por ejemplo el uso de códigos de identificación personal y/o claves, contraseña, PIN u otra forma de autenticación asignada (en adelante las “**Claves**” o “**Instrumentos Electrónicos**”).

Para su seguridad, ponemos en su conocimiento que Floder S.A. nunca le solicitará que revele sus claves de identificación personal bajo ninguna circunstancia ni por ningún medio.

1. RESPONSABILIDADES DE FLODER S.A.

Floder será responsable frente al usuario del Instrumento Electrónico respecto de:

- a) Las operaciones efectuadas desde el momento en que recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del Instrumento Electrónico, o de su clave personal. No será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.
- b) Todos los importes imputados 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.

2. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL INSTRUMENTO ELECTRÓNICO

El usuario del Instrumento Electrónico deberá:

- a) Utilizarlo de acuerdo con las condiciones del contrato y/o los Términos y Condiciones del Servicio contratado.
- b) Solicitar a Floder S.A., 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 periódicamente las Claves, siguiendo las recomendaciones otorgadas por Floder S.A.
- d) No divulgar las Claves, ni escribirlas en un papel. Además, deberá tomar las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.
- e) Guardar el Instrumento Electrónico en un lugar seguro.
- f) No digitar la Clave en presencia de otras personas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitarlas a terceros, ya que las mismas son de uso personal.
- g) Informar a Floder S.A., inmediatamente al detectarlo, sobre:
 - el robo o extravío del Instrumento Electrónico,
 - aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente,
 - el registro en su cuenta de operaciones no efectuadas,
 - fallos o anomalías detectadas en el uso del Servicio.
- h) No utilizar los dispositivos del sistema cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.
- i) No responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con Floder S.A. o publicitados por éste.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 367 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (RNRCFSF) dictada por el Banco Central del Uruguay, el usuario de un Instrumento Electrónico será responsable de las operaciones no autorizadas por él, efectuadas con su Instrumento Electrónico, hasta el momento de la notificación a Floder S.A., siempre que dichas operaciones no le hayan sido imputadas por una falla del sistema de seguridad del Servicio contratado.

3. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Floder S.A., de acuerdo a la regulación vigente del Banco Central del Uruguay, cuenta con un procedimiento de Atención a Reclamos.

- **Canal para la formulación del reclamo:**

Página Web: www.floder.uy, completando el Formulario; y/o por medio de la web de la marca de Floder S.A. con la que esté operando.

- **Procedimiento de Reclamación:**

Presentado el reclamo por el canal anteriormente detallado, se entregará al cliente una confirmación de recepción, donde conste fecha y hora del reclamo, número identificador y su plazo de respuesta.

Se atenderán por este procedimiento los reclamos que no pudieren ser solucionados en forma inmediata a favor del cliente.

Floder S.A. responderá el reclamo presentado en un máximo de 15 días corridos a partir de la fecha de la presentación del reclamo.

Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, donde se informará al cliente los motivos de la prórroga.

Si para realizar la investigación del reclamo deben intervenir instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días corridos, comunicando al cliente la fecha estimada de respuesta.

El cliente será notificado de la resolución por escrito, ya sea por nota o correo electrónico, o por vía telefónica, acerca del resultado de su reclamo.

En el caso de que Floder S.A. entienda que el reclamo es injustificado, informará los motivos por los cuales no hará lugar a la solicitud, teniendo el cliente la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de desconformidad con la decisión adoptada.

Le recordamos que Floder S.A. es una Institución supervisada y regulada por el Banco Central del Uruguay, por más información www.bcu.gub.uy.

4. ADVERTENCIAS EN EL USO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS

El uso de Instrumentos Electrónicos está expuesto a riesgos. Por ello, recomendamos lo siguiente:

- a) Nunca compartas tus Claves u otros datos que solo tú debes conocer.
- b) Utiliza Claves seguras. Deben contener números, letras y signos especiales. Evita utilizar datos como fechas de nacimiento, direcciones o nombres. Modifica frecuentemente tus Claves.
- c) Nunca respondas un correo electrónico, WhatsApp o SMS que no sea de tu confianza o te resulte sospechoso que incluya links, botones o espacios para agregar datos ni hagas clic sobre archivos adjuntos.
- d) Mantente alerta a solicitudes de pagos inesperadas o irregulares.
- e) Mantente alerta cuando ingreses en sitios de Internet, comprobando que la dirección escrita en el navegador empieza con "https", o bien, que está acompañada por un ícono con forma de candado.
- f) No te conectes a redes públicas de internet para hacer transacciones por Internet o acceder a tu usuario en línea.
- g) Siempre que recibas una llamada o contacto sospechoso u observes cualquier operación desconocida con tu usuario, contacta a Floder S.A. por los canales oficiales disponibles.

Última versión: agosto 2025