Servicio de atención de reclamos OCA

Colonia 1426 OCA S.A. (en adelante OCA) cuenta con un servicio de atención de reclamos

Servicio de Reclamos:

Los reclamos sobre todos nuestros productos pueden realizarse:
1 - Al teléfono 1730 desde cualquier punto del país
2 - En nuestras sucursales de atención al público
3 - A través de la página web de OCA: oca.uy MI CUENTA

Procedimiento para realizar reclamos:

En todas las sucursales con atención al público es posible realizar reclamos por escrito. También pueden ser realizados en forma telefónica o a través de la página web de OCA (MI CUENTA).

En todos los casos en que el reclamo no pudiera ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se entregará confirmación de recepción por la misma vía que se realizó el mismo, haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificatorio y plazo de respuesta. Si el reclamo fue realizado telefónicamente o a través de la web esta información quedará disponible en los locales de OCA S.A.

En todos los casos el plazo estimado en el que OCA dará una respuesta escrita no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiendo informar por escrito los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior (ej. los sellos) OCA podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicar al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

En caso de que OCA entienda que el reclamo es injustificado deberá informarlo por escrito, fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

A los efectos de procesar correctamente el reclamo el cliente deberá proporcionar de forma correcta, completa y exacta todos los datos requeridos así como el/los productos que dan origen al reclamo. A su vez se solicita al cliente que verifique la información proporcionada, entendiendo que cualquier error y/o defecto en la misma puede obstaculizar y/o frustrar la respuesta de OCA.

OCA no alterará, modificará o subsanará la información proporcionada.

OCA S.A. es una institución regulada por el banco central del Uruguay.
En **www.bcu.gub.uy** se puede obtener más información

Documentación reclamos Oca Master y Oca Visa

El plazo para presentar la documentación requerida es de 10 días corridos desde el momento que se le notificó.

Tipo de reclamo	Documentación necesaria
Servicios no prestados / Mercadería no recibida -El cliente participó en la transacción y no recibió la mercadería o el servicio contratado. -No los recibió en la ubicación acordada con el comerciante y/o en la fecha pactada.	-Orden de compra con el detalle de la mercadería solicitada o el servicio contratado -Si el cliente no cuenta con esa evidencia, debe aportar al menos, datos del servicio o de la mercadería solicitada, fecha y lugar en el cual se pactó recibirlo.
No se completó la transacción - El cliente participó de la transacción y no la pudo completar debido a un error en la página web, pos, etc.	-Si logró realizar captura de pantalla de lo que intentaba comprar, o detalle del producto, servicio, etc.
Transacción recurrente cancelada. -El cliente participó en la transacción, canceló el débito y el comercio siguió cobrando por esa transacción a pesar de haber recibido notificación de cancelación por parte del cliente.	-Mail, carta u otra documentación de cancelación de la transacción con el comercio. -La documentación con fecha anterior al ingreso de la compra reclamada.
No es lo descrito. -El cliente participó en la transacción y recibió la mercadería dañada, defectuosa o falsificada. -La mercadería o el servicio no coinciden con lo que se describió en la orden de compra.	- Orden de compra con las especificaciones del producto y o servicio contratado. - Documentación, del producto recibido.
Importe incorrecto o alterado. -El cliente participó en la transacción y el comercio facturó un monto diferente al acordado con el cliente.	- Voucher y/o orden de compra que especifique el monto acordado con el comercio.
Compra realizada en otra moneda. -El cliente participó en la transacción y el comercio facturó en una moneda diferente a la acordada con el cliente.	- Voucher y/o orden de compra que especifique la moneda acordada con el comercio.
Compra realizada en otro plan de venta. -El cliente participó en la transacción y el comercio facturó en un plan de ventas no acordado por el cliente.	- Voucher y/o orden de compra que especifique el plan de venta acordado con el comercio.
Crédito no procesado.-El cliente participó en la transacción y el comercio prometió enviarle una devolución a su cuenta, debido a la anulación de la compra.	-Voucher de crédito (devolución)-Mail, carta u otra documentación del comercio en dónde le indiquen al cliente que le enviarán la devolución de la transacción.
Cancelaciones/Devoluciones. -El cliente participó de la transacción, pero canceló en tiempo y forma de acuerdo con las políticas del establecimiento comercial. Ej: reserva de hotel, alquiler de auto, crucero, etc.	- Comprobante con la fecha de cancelación -Código de cancelación, en caso de una reserva de hotel, etc.
Pago por otros medios. **-**El cliente participó en la transacción, pero terminó abonando la misma compra por otro medio de pago.	-Comprobante del pago por el otro medio ejemplo: - voucher -boleta contado -resumen de cuenta de otra tarjeta, etc.
Dinero no dispensado. -El cliente participó en la transacción, pero no recibió el efectivo en el cajero automático o recibió un monto parcial.	- **NO** requiere documentación
Proceso doble. -El cliente participó en la transacción, pero el comerciante la procesó más de una vez.	- **NO** requiere documentación

Tipo de reclamo	Documentación necesaria
Desconocimiento/Fraude. -El cliente ***NO*** participó ***NI*** autorizó la transacción, así como tampoco ninguna persona de su conocimiento.	- **NO** requiere documentación
Recarga de minutos. **-** El cliente **NO** participó **NI** autorizó la transacción, así como tampoco ninguna persona de su conocimiento. Estas **transacciones son por** la **APP.**	- Denuncia policial firmada
Desconocimiento/Fraude. (Tarjeta robada/perdida) - El cliente no tiene la tarjeta en su poder	-Denuncia policial firmada -Pasaporte (si las compras son en el exterior y no tiene denuncia policial en el exterior)