



SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

OCA S.A. y OCA Casa Financiera S.A. (en adelante OCA) cuentan con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se podrán también canalizar las consultas que presenten los clientes y realizar otras tareas afines.

Servicio de Consultas y Reclamos:

Las consultas y los reclamos sobre todos nuestros productos pueden hacerse:

- 1 – Al teléfono 1730 desde cualquier punto del país
- 2 – Enviando un correo electrónico a atencionalcliente@oca.com.uy
- 3 – Directamente en cualquiera de nuestras sucursales de atención al público
- 4 – A través de la página web de OCA: www.oca.com.uy

Procedimiento para realizar consultas y reclamos:

En todos los locales de OCA S.A. donde se atiende al público, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito para cualquiera de las Empresas. Los reclamos también podrán ser remitidos en forma telefónica, vía correo electrónico o a través de la página web de OCA.

En todos los casos en que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se le entregará al cliente un formulario para la presentación del reclamo formal, además del presente impreso que explica el funcionamiento del servicio de atención a reclamos.

En los casos de atención en los locales se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador del mismo. Para los solicitados telefónicamente se informará al cliente el número identificador del trámite. Tanto para los casos de reclamos recibidos telefónicamente como a través de correo electrónico o de la página web, quedará a disposición del cliente en los locales de OCA S.A. una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador.

A partir del momento de recepción del reclamo, OCA comenzará el estudio del caso solicitando, cuando corresponda, la copia del cupón firmado por el cliente y le indicará el plazo estimado en que recibirá una respuesta escrita. En todos los casos, el plazo estimado en el que recibirá 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, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, OCA podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

La respuesta escrita al reclamo formulado no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

En caso que OCA no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

En caso que OCA entienda que el reclamo es injustificado, deberá informar por escrito al cliente, 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.