



## SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

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

### Servicio de Reclamos:

Los reclamos sobre todos nuestros productos pueden hacerse:

- 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: [www.oca.com.uy](http://www.oca.com.uy)

### Procedimiento para realizar 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. Los reclamos también podrán ser realizados en forma telefónica, o a través de la página web de OCA.

En todos los casos en que un reclamo no pudiere 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 de reclamos.

Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo por la misma vía que lo realizó haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador y plazo de respuesta. En los casos de reclamos realizados telefónicamente o a través de la web, esta información quedará también a disposición del cliente en los locales de OCAS.A.

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. 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.

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.

**OCA S.A. ES UNA INSTITUCION REGULADA POR EL BANCO CENTRAL DEL URUGUAY.  
EN [WWW.BCU.GUB.UY](http://WWW.BCU.GUB.UY) SE PUEDE OBTENER MÁS INFORMACIÓN.**