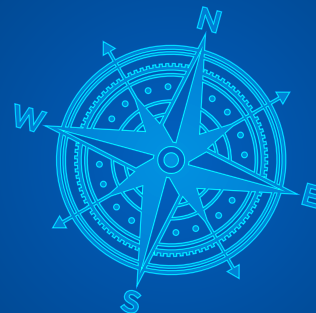


OCA



CÓDIGO
DE BUENAS
PRÁCTICAS



OCA



Contenido:

1. Parte general
2. Compromiso de OCA
3. Transparencias en la información
4. Consideraciones generales
5. Consideraciones especiales para préstamos
6. Servicio de atención al cliente
7. Atención al cliente
8. Reclamos de clientes
9. Tratamiento de la información relativa a los clientes
10. Administración y cumplimiento



Resumen

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, denominado también el "Código") busca promover las mejores prácticas de OCA en el relacionamiento con sus clientes y contribuir con la transparencia de la información en la prestación de los servicios que brinda la empresa en la medida que el Código reconozca que las relaciones que nacen de los contratos conllevan un contenido ético que excede a los mismos.

1. Parte General

1.1 Introducción

El presente Código, fue aprobado por la alta gerencia siguiendo con las directrices de los valores comprendidos en el Código de Ética Corporativo, la Política Sectorial de Conducta y la regulación vigente.

El mismo busca delinear aspectos específicos con el fin de cumplir con los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior, en las relaciones que se establezcan con todos los Clientes.

Los principios que rigen las relaciones con los Clientes son entre otros: transparencia, diligencia y veracidad.

Se considera que el incumplimiento de estos principios puede afectar la imagen y reputación de la empresa.

Por tal motivo, OCA asume el compromiso de aplicarlo en el ámbito de todas sus negociaciones apuntando a la calidad de las mismas.

El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que se deberá seguir, las que estarán sometidas a revisión periódica y mejoramiento de los niveles del servicio.

Asimismo, intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la empresa actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.



1.2 Ámbito de Aplicación

El Código se aplicará a OCA y a la relación de la marca con los Clientes y constituye su finalidad en establecer un marco de referencia en el relacionamiento entre éstos con relación a los siguientes productos y servicios:

- Préstamos amortizables
- Tarjetas de crédito

2. Compromiso de OCA

El Código implica el compromiso de OCA de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del cliente.

2.1 El compromiso con relación al Código supone:

- a) Desarrollar las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas, contenidas en el Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en la operativa de la empresa.
- b) Notificar en forma expresa a sus colaboradores el Código de Buenas Prácticas adoptado y de sus modificaciones, debiéndose conservar el registro de dichas notificaciones. Se deberá implementar una instancia de capacitación al menos cada dos años.
- c) Verificar el cumplimiento del Código, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- d) Revisar y actualizar en forma periódica su contenido.
- e) Difundir el Código, el que deberá estar a disposición de los Clientes para su consulta en los locales de la Institución y en la página web www.oca.com.uy

2.2 El compromiso con relación a los clientes supone:

- a) Ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad y con diligencia de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- c) Brindar a los clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, de una manera clara y oportuna a efectos de no inducir en error al cliente.
- d) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- e) Utilizar en los contratos que se celebren con los clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- f) Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los clientes proporcionando copias a quien lo requiera.

3. Transparencia en la información

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, OCA se comprometerá a:

- a) Proporcionar a los clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- b) Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que la institución establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la institución.
- c) Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (por ejemplo: página web institucional, teléfono, sucursales, etc.).
- d) Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la institución, siempre que ello estuviese habilitado por la normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.
- e) La información principal de los productos y servicios que ofrece y las condiciones generales de contratación de los mismos, estarán a disposición del público en su casa central y en sus sucursales en forma visible.
- f) Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación que la institución utilice estarán a disposición del público para permitir su lectura previa. Asimismo se brindará dicha información en la página web www.oca.com.uy.

g) Ofrecer al Cliente un servicio ágil de atención de reclamos, el cual estará convenientemente publicitado en los locales de la empresa así como en otros medios de comunicación institucional (estados de cuenta, la página web institucional, etc.).

h) En las promociones de productos y servicios que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, la institución deberá informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de las condiciones así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

4. Consideraciones generales

4.1 OCA se compromete a brindar información a los clientes antes y durante la relación contractual en materia de tarjetas de crédito.

a) Cartilla: Antes de suscribir un contrato para tarjeta de crédito, se entregará al cliente una cartilla con información prevista por la normativa vigente en la materia.

b) Contrato: La relación con los clientes para el caso de tarjeta de crédito, estará regida por el contrato de adhesión, cuyos términos y condiciones cumplirán con la normativa vigente y establecerán los derechos y responsabilidades de forma clara y precisa.

c) Definición de los términos utilizados en el contrato: OCA al relacionarse contractualmente con los clientes utilizará expresiones y términos que se definen en el contrato y se mencionan en el presente.
Código a continuación:

Cartilla: Es la cartilla requerida por la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero emitidas por el Banco Central del Uruguay y que el titular suscribe y declara haber recibido en forma previa a la formalización del contrato, la que a partir de la firma del mismo, se considerará parte integrante de dicho contrato.

Estado de cuenta: Es el documento que emite la institución que contiene la información requerida por la normativa vigente y el monto total adeudado por el titular por concepto del uso de su tarjeta y de las tarjetas adicionales, los consumos, comisiones y demás cargos, conceptos, gastos y tributos aplicables hasta la fecha de cierre mensual y los intereses y sus tributos hasta la fecha de vencimiento del mismo.

Fecha de cierre mensual: Es la fecha de cada mes que se indica en las condiciones particulares del contrato (si fuera un día inhábil, se trasladará hasta el primer día hábil siguiente) del presente, hasta la cual se computarán, desde el día siguiente de la misma fecha del mes anterior (si hubiese sido un día inhábil, el primer día hábil siguiente) los consumos, cargos, gastos, comisiones, multas y tributos relacionados a estos conceptos bajo el contrato.

Límite de crédito: Es aquel monto máximo por el cual los usuarios pueden realizar compras de bienes y/o servicios que en conjunto, sumados los intereses, comisiones, tributos, saldos financiados, adelantos de dinero en efectivo y demás cargos y conceptos objeto del presente no superen dicho monto en el período que transcurre entre dos fechas de cierre mensual consecutivas.

Pago total o pago contado: Es el importe del total de la deuda exigible según se indique en cada estado de cuenta.

Pago mínimo: Es el importe mínimo a pagar de la deuda total exigible según se indique en cada estado de cuenta.

Tarjeta adicional: Tarjeta de crédito de la institución emitida como adicional a pedido del tenedor titular.

Tenedor Titular: Cada firmante del presente contrato que haya solicitado y a quien la institución haya emitido una o más Tarjetas de Crédito.

d) Modificaciones al contrato de tarjeta de crédito

OCA podrá modificar el contrato cuando así lo creyera conveniente, debiendo tales modificaciones ser aceptadas expresamente por el cliente (por escrito, por vía electrónica, por facsímil, verbalmente – en los casos que la institución lo habilite- o por cualquier otro medio que se encuentre disponible en el presente o que se habilite en el futuro).

Por otra parte, establecerá en forma expresa, en el contrato que regula la relación entre las partes, aquellos casos en que no será necesario contar con el consentimiento expreso del cliente para que las modificaciones sean vinculantes para ambas partes conforme establece la normativa vigente.

En este sentido, se establecerán en el contrato, los días de preaviso legales establecidos, cuando correspondiese, para comunicar dichas modificaciones, así como el plazo legal que tiene el cliente para hacer sus objeciones a las modificaciones notificadas.

e) Estados de cuenta

La institución, a opción del usuario, enviará en forma mensual el estado de cuenta al domicilio correspondiente con la anticipación requerida por la normativa vigente (en cuyo caso la institución podrá cobrar un cargo por el envío del mismo).

También la institución tendrá a disposición del usuario la información sobre el estado de cuenta en cualquiera de sus oficinas y en la sección "Mi Cuenta" de la página web "www.oca.com.uy".

El estado de cuenta contendrá la información requerida por la normativa vigente y el monto total adeudado por el titular por concepto del uso de su tarjeta y de las tarjetas adicionales, los consumos, comisiones y demás cargos, conceptos, gastos y tributos aplicables hasta la fecha de cierre mensual (según dicho término se define en el contrato), los intereses y sus tributos hasta la fecha de vencimiento del mismo.

Una vez aceptados los estados de cuenta por el cliente, OCA quedará facultada para destruir los comprobantes, cupones, facturas, etc., correspondientes a las operaciones incluidas en dichos estados de cuenta, lo que se establecerá en el contrato con el Cliente.

4.2 Funcionamiento de los productos

a) Uso de las tarjetas

OCA emitirá tarjetas de crédito a los usuarios para que las mismas puedan ser utilizadas mediante su presentación o a través de internet, en forma telefónica, o a través de otros medios alternativos a efectos de realizar el pago de bienes y/o servicios exclusivamente en los comercios adheridos y/o solicitar adelantos de dinero en efectivo.

El contrato que regula la relación entre OCA y el Cliente establecerá las obligaciones que deberá cumplir el usuario al momento de dar utilización a la tarjeta y el uso del PIN correspondiente a la misma.

b) Intereses

OCA brindará al cliente información clara sobre los intereses a aplicar sobre los importes pendientes de pago desde la fecha de la compra de los bienes y/o utilización de servicios en los comercios adheridos en el país y en el exterior (siempre y cuando el usuario no haya abonado en la fecha de vencimiento prevista en cada estado de cuenta el total adeudado, y salvo excepciones habilitadas por la normativa vigente) o sobre los retiros de dinero en efectivo y restantes operaciones habilitadas por la normativa vigente.

Se deberá también detallar claramente por parte de la institución la información sobre las tasas de interés compensatorio y moratorio a efectos de que las pautas de variación que corresponda aplicar a las mismas sean de claridad al cliente.

Las tasas de interés moratorio y compensatorio vigentes se deberán indicar en la cartilla y las mismas podrán ser actualizadas mensualmente de acuerdo con lo que deberá establecer el contrato que regula la relación entre las partes.

c) Información

La Información de la empresa al cliente y del cliente a la empresa será pactada en el contrato que regulará la relación entre ambos, para lo cual deberán aplicarse los criterios establecidos en el presente Código.

Comunicaciones/Notificaciones de la Institución al cliente.

OCA realizará toda comunicación, aviso, información y/o notificación que deba realizar al usuario en forma personal, mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería, correo, correo electrónico u otro medio idóneo que se instrumente en el futuro. También podrán realizarse a través de los estados de cuenta u otra documentación que los usuarios reciban regularmente (en cuyo caso el texto de la comunicación deberá destacarse claramente o adjuntarse en hoja separada). Si la comunicación, aviso, información o notificación se cursare a un grupo indeterminado o a todos los clientes de la institución, o en caso que las circunstancias lo justificaran entonces podrá practicarse la misma mediante la publicación de un aviso claramente visible en el Diario Oficial y en otro diario de circulación nacional.

Comunicaciones del cliente a OCA.

Todas las comunicaciones que deba realizar el Cliente a la institución deberán ser realizadas por escrito (y de acuerdo con la normativa vigente en la materia), salvo en aquellos casos en que la normativa vigente autorice otra forma de comunicación.

4.3 Protección de datos personales

Serán de aplicación, en lo pertinente, las disposiciones de la Ley N° 18.331 (Protección de Datos Personales y Habeas Data), sus modificativas, reglamentaciones y concordantes.

5. Consideraciones especiales para préstamos

OCA informará con precisión los requisitos y condiciones que demandará la obtención de un préstamo, otorgando en forma previa a la contratación la totalidad de la información prevista por la normativa vigente.

En caso que la solicitud sea denegada, el cliente podrá reclamar la documentación presentada.

Para el caso de préstamos amortizables la relación se registrará por lo establecido en los documentos de adeudo y/o concertación de cada transacción.

5.1 Préstamos amortizables

Toda vez que OCA le otorgue un préstamo amortizable (denominados comercialmente "PRAM") al cliente a solicitud de éste, podrá computarlo a los efectos del límite de crédito (de su tarjeta de crédito), reduciéndose en consecuencia la disponibilidad del mismo por un monto igual a los saldos adeudados a cada momento bajo el mismo.

5.2 Domicilio para entrega de correspondencia

El titular del préstamo instruirá a OCA el domicilio para que toda la correspondencia sea enviada a esa dirección.

Por otra parte el cliente deberá asumir la obligación de comunicar de inmediato a la institución, por escrito, cualquier cambio de domicilio por él indicado.

5.3 Cancelación del préstamo

OCA comunicará debidamente al cliente sobre los términos y condiciones para la cancelación de los préstamos y las consecuencias ante la falta de pago al vencimiento de los montos adeudados. En caso de pluralidad de deudores se pactará la solidaridad de las obligaciones emergentes del referido título de valor.



6. Servicio de atención al cliente

OCA tiene a disposición del cliente un servicio de atención al cliente con el fin de solicitar cualquier información adicional que se pueda requerir.

A efectos de enviar comentarios y/o consultas la comunicación puede realizarse:

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

7. Atención al cliente

OCA ofrece líneas de atención al cliente para cualquier consulta que deseen efectuar:

- a) El acceso a la institución podrá realizarse en forma personal, por teléfono vía correo electrónico o a través de la página www.oca.com.uy.
- b) Entre las funciones de las líneas de atención al cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que los mismos pudieran tener, incluyendo cuestiones relativas a lo previsto en el presente Código.

8. Reclamos de clientes

- a) Los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito, en forma telefónica, vía correo electrónico o a través de www.oca.com.uy.
- b) Los reclamos de los clientes, serán atendidos por personal de la institución diligentemente, de acuerdo con las circunstancias del caso cumpliendo con los principios de transparencia, diligencia y veracidad.
- c) Dichos reclamos serán registrados a fin de facilitar su seguimiento.
- d) Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición un formulario para la presentación de un reclamo formal. La institución entregará una confirmación de recepción del reclamo con la fecha del mismo, e indicará el plazo estimado en que el cliente recibirá una respuesta por escrito, el cual no podrá ser mayor a 15 días. Este plazo, podrá prorrogarse por única vez otros 15 días. En caso que para investigar el reclamo deban intervenir empresas del exterior, la institución podrá extender este segundo plazo, debiendo comunicar al cliente la fecha estimada de respuesta.



9. Tratamiento de la información relativa a los clientes

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, la institución administrará la información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

10. Administración y cumplimiento

La alta gerencia será la responsable:

- a) De verificar el cumplimiento del Código, corregir y sancionar los desvíos.
- b) Difundir el Código, el cual deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la empresa y en el sitio institucional en internet.
- c) Revisar y actualizar en forma anual el contenido y los objetivos del Código.