Código de buenas prácticas

Fecha Renovación: Setiembre 2026

Vigencia: Setiembre 2027

Índice

1 Parte general

2 Compromiso de OCA DINERO ELECTRÓNICO

3 Transparencia en la información

4 Consideraciones sobre las CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO

5 Servicio de atención al cliente

6 Reclamos de clientes

7 Tratamiento de la información relativa a los clientes

8 Administración y cumplimiento

9 Información de control

Resumen

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, denominado también el "Código") ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en OCA DINERO ELECTRÓNICO S.A. (en adelante, la "Institución"), en el relacionamiento con sus Clientes. Se enmarca dentro de los lineamientos del Código de Ética Corporativo adoptado por nuestra Institución, siendo a su vez un complemento del mismo.

La implantación del presente Código habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios de dinero electrónico.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones con sus Clientes conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia constituyen el marco más favorable para que los derechos de los Clientes queden plenamente asegurados. En ese sentido, la Institución asume el compromiso de promover la libre competencia como condición necesaria para la protección efectiva de sus Clientes.

1 . Parte general

1.1 Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas, 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 Código 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 Institución, 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.

El incumplimiento de estos principios puede afectar la imagen y reputación de la Institución, por lo cual la Institución asume el compromiso de aplicarlos 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, sometidas a revisión periódica y mejoramiento de los niveles del servicio. Asimismo, busca brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la Institución 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 todos los integrantes de OCA Dinero Electrónico y a la relación de la misma con los Clientes. Su finalidad es establecer un marco de referencia en el relacionamiento entre éstos, con relación a los productos y servicios brindados.

2. Compromiso de OCA DINERO ELECTRÓNICO

El Código de Buenas Prácticas implica el compromiso de nuestra Institución 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 Institución.

b) Notificar en forma expresa a sus colaboradores el Código adoptado y sus modificaciones, conservando el registro de dichas notificaciones.

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 en las sucursales de la Institución y en la página https://oca.uy/

2.2. El compromiso con relación a los Clientes supone:

a) Ceñirse a las buenas prácticas 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, en forma 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 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, nuestra Institución 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 deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.

b) Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos 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 (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 pactado contractualmente.

e) Mantener la información principal de los productos, servicios y condiciones generales de contratación a disposición del público en su casa central y sucursales en forma visible.

f) Poner a disposición del público todos los contratos de adhesión y condiciones generales de contratación para su lectura previa, y brindar dicha información en la página web https://oca.uy/.

g) Ofrecer al Cliente un servicio ágil de atención de reclamos, convenientemente publicitado en las sucursales de la Institución y en otros medios de comunicación institucional (página web, APP, etc.).

h) En las promociones de productos y servicios dirigidas al público en general, informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de las condiciones, sus modalidades, limitaciones y cualquier otro dato necesario para la mejor comprensión por parte de los interesados.

4. Consideraciones sobre las CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO

OCA Dinero Electrónico se compromete a brindar información a los Clientes antes y durante la relación contractual en materia del uso del dinero electrónico.

4.1. Documentación contractual

a) **Cartilla:** Antes de suscribir las CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO, se entregará al Cliente una cartilla con la información prevista por la normativa vigente en la materia.

b) **Contrato:** La relación con los Clientes estará regida por las CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO, cuyos términos y condiciones cumplirán con la normativa vigente y establecerán los derechos y responsabilidades de forma clara y precisa.

4.2. Glosario de términos

La Institución al relacionarse contractualmente con los Clientes utilizará expresiones y términos que se definen en el contrato y se mencionan en el presente Código:

Cartilla:
Es la cartilla emitida por el Emisor en cumplimiento del requisito establecido en el artículo 97 de la RNSP y que el Usuario declara haber recibido en forma previa a la firma del presente.

Comercio Adherido:
Todo establecimiento comercial, industrial o de servicios que esté adherido al Sistema.

Condiciones Generales:
Son las presentes Condiciones Generales para el Uso del Dinero Electrónico.

Dinero Electrónico:
Valor monetario exigible al Emisor almacenado en la Tarjeta u otros medios electrónicos y que es aceptado como medio de pago por un Comercio Adherido. El término Dinero Electrónico es inclusivo del Dinero Electrónico Especial, General y Mixto.

Dinero Electrónico Especial:
Es el Dinero Electrónico que proviene de remuneraciones, honorarios profesionales, pasividades, beneficios sociales y otras prestaciones.

Dinero Electrónico General:
Es el Dinero Electrónico generado originado en fondos distintos al Dinero Electrónico Especial.

Dinero Electrónico Mixto:
Es aquel que combina fondos de Dinero Electrónico Especial y Dinero Electrónico General.

Emisor:
Es OCA Dinero Electrónico S.A., empresa autorizada por el Banco Central del Uruguay para emitir dinero electrónico.

Monto Acreditado:
Es el Monto Acreditado definido en la cláusula 2.3.

OCA:
Es OCA S.A.

Red de extracción de efectivo:
Son los puntos de atención al Usuario que permiten la conversión de efectivo en Dinero Electrónico y de Dinero Electrónico en efectivo. La Red de extracción de efectivo comprende la red de cobranzas que el Emisor designe, además de otros puntos que podrán ser añadidos en el futuro.

RNSP:
Recopilación de Normas de Sistema de Pagos del Banco Central del Uruguay.

Sistema:
El sistema de la Tarjeta Visa, integrado por el Emisor y por la entidad administradora y/o procesadora de la Tarjeta u otros medios electrónicos.

Solicitud de Adhesión:
Es el formulario adjunto a estas Condiciones Generales, mediante el cual cualquier persona solicita al Emisor la adhesión al sistema de Dinero Electrónico del Emisor en calidad de Usuario.

Tarjeta:
Tarjeta física de sello Visa con validez internacional que constituye uno de los instrumentos de Dinero Electrónico que permite al Usuario disponer del Dinero Electrónico Especial, General o Mixto acreditado en la misma.

Tarjeta Adicional:
Tarjeta emitida como adicional de la Tarjeta a solicitud del Tenedor Titular.

Tenedor Adicional:
Titular de una Tarjeta Adicional, accesoria a la del Tenedor Titular emitida a solicitud de éste. Tenedor Titular o Titular: persona física que adhiera a estas Condiciones generales y solicite una Tarjeta y a cuya solicitud se emita una Tarjeta.

Usuario:
Es indistintamente el Tenedor Titular y el Tenedor Adicional.

4.3. Modificaciones a las Condiciones Generales

Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas por la Institución cuando así lo creyera conveniente, debiendo tales modificaciones ser aceptadas expresamente por el Titular (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 o que se habilite en el futuro).

No será necesario contar con el consentimiento expreso del Titular cuando: (a) se trate de modificaciones de gastos, comisiones, tarifas, tributos trasladables, seguros, precios u otros importes necesarios para mantener o utilizar el servicio, reflejados en la Cartilla; o (b) cuando la normativa vigente no lo requiera en forma preceptiva, notificando al Titular de las modificaciones en caso de corresponder.

Aviso de modificaciones
En los casos regulados en el literal (a), la modificación será comunicada al Titular a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos en el presente, con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia (salvo que este contrato o las normas vigentes prevean o autoricen un plazo mayor o menor, en cuyo caso, serán de aplicación tales normas). El Titular dispondrá de un plazo de 10 días desde su notificación para devolver las Tarjetas y rescindir el contrato, en caso de discrepancia.

Sin perjuicio de todo lo establecido anteriormente, se aclara que, si las modificaciones propuestas por la Institución implican una reducción en los cargos, en ningún caso será necesario el preaviso ni tampoco tendrá lugar el proceso aquí detallado, pudiendo instrumentarse de inmediato.

4.4. Funcionamiento de la tarjeta

La Institución emitirá una tarjeta física de sello Visa con validez internacional que permite al Usuario disponer del Dinero Electrónico Especial, General o Mixto acreditado en la misma. La tarjeta puede utilizarse mediante su presentación o a través de Internet, en forma telefónica, u otros medios alternativos, para realizar el pago de bienes y/o servicios exclusivamente en los Comercios adheridos.

El contrato que regula la relación entre la Institución y el Cliente establecerá las obligaciones que deberá cumplir el Usuario al momento de utilizar la tarjeta y el PIN correspondiente.

4.5. Comunicaciones e Información

La Información de la Institución al Cliente y del Cliente a la Institución será pactada en las CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL DINERO ELECTRONICO 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:

Toda comunicación, aviso, información y/o notificación que deba realizar la Institución en forma personal al Usuario bajo el presente serán realizados mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería, correo, correo electrónico (comunicado a la Institución) u otro medio idóneo que se instrumente en el futuro. También podrán realizarse a través de otra documentación que el Usuario reciba 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 Usuarios de Tarjetas, o en caso que las circunstancias lo justificaren, entonces podrá practicarse por los medios permitidos en la normativa aplicable; actualmente mediante la publicación de avisos en medios de comunicación masivos, en el sitio de internet de la Institución y en mensajes dirigidos a las casillas de aquellos clientes que hayan optado por constituir una dirección electrónica ante la Institución, todo ello de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en la normativa aplicable vigente.

Del Cliente a OCA Dinero Electrónico:

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.

4.6 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. Servicio de atención al cliente

Nuestra Institución tiene a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente para solicitar cualquier información adicional que se requiera. Entre sus funciones se encuentra la de evacuar cualquier duda que los clientes pudieran tener, incluyendo cuestiones relativas a lo previsto en el presente Código.

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

1) Al teléfono 1730 desde cualquier punto del país.
2) Por Whatsapp al 098 331 730
3) Enviando un correo electrónico a: atencionalcliente@oca.com.uy
4) A través de la página web de OCA: https://oca.uy/
5) Directamente en cualquiera de nuestras sucursales de atención al público

6. Reclamos de clientes

Los Clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos a través de MI CUENTA, en las sucursales de la Institución o por teléfono al 1730.

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.

Dichos reclamos serán registrados a fin de facilitar su seguimiento.

¿Cuánto demora la respuesta?

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 y se le proporcionará un número de reclamo para su seguimiento.

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 corridos contados desde la fecha de presentación.

Este plazo, podrá prorrogarse por única vez otros 15 días. En caso de 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.

7. Tratamiento de la información relativa a los clientes

En todo momento, aun 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.

8. Administración y cumplimiento

La Alta Gerencia será la responsable de:

a) Verificar el cumplimiento del Código, corregir y sancionar los desvíos detectados.

b) Difundir el Código de Buenas Prácticas, el que deberá estar a disposición de los Clientes para su consulta en las sucursales de la Institución y en la página web institucional.

c) Revisar y actualizar en forma anual el contenido y los objetivos del Código.

9. Información de control

Fecha Renovación: Setiembre 2026

Vigencia: Setiembre 2027