



# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS GLOBAL EXCHANGE S.A. URUGUAY**

Última actualización: 31/07/14

## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2.- AMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3.- PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>4.- BUENAS PRÁCTICAS REFERIDAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS.....</b>	<b>6</b>
4.1.- COMPROMISOS CON EL CLIENTE .....	6
4.2.- INFORMACIÓN BRINDADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
4.3.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES .....	7
<b>5.- MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>9</b>
<b>6.- MONITOREO Y CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>7.- DIFUSIÓN DEL CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.....</b>	<b>12</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN.

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, Global Exchange S.A. Uruguay, pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y nuestra institución, con el fin de fomentar la transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los productos y/o servicios brindados y establecer estándares de buenas prácticas que garanticen la calidad de los servicios prestados.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente, contribuyendo a afianzar los derechos de los Clientes que utilicen los servicios ofrecidos por Global Exchange S.A. Uruguay.

El presente Código será revisado y actualizado siempre y cuando sea necesario, teniendo en cuenta los cambios en las condiciones y los requerimientos de nuestros Clientes y entidades reguladoras, de tal modo que seamos merecedores de su confianza.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen la manera de operar en Global Exchange. En ningún caso revoca o reemplaza el resto de procedimientos y disposiciones contenidas en otras normas internas, sino que las complementa. Por ello, y con independencia de lo aquí establecido, Global Exchange S.A Uruguay. trabajará de forma continua en la mejora de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda la compañía.

El presente código ha sido actualizado y modificado, con fecha 31/07/2014, en base a lo establecido por la Circular 2.171 del Banco Central de Uruguay de 7 de marzo de 2014.

Para más información, puede acceder a la página web del Banco Central del Uruguay: [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)

## **2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a toda persona (física o jurídica) que solicite los servicios de cambio de moneda extranjera ofrecidos por nuestra compañía.

Asimismo, se entiende por "Código de Buenas prácticas" el conjunto de directrices y normas que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la compañía.

El presente código es de aplicación para todos aquellos productos y/o servicios comercializados por Global Exchange S.A. Uruguay, en todas sus sucursales y para todos sus empleados, sin distinción de nivel jerárquico, a los cuales se informará pertinentemente de la existencia del mismo con el fin de que conozcan cabalmente su contenido y garantizar la aplicación de las disposiciones aquí establecidas.

La aplicación de las disposiciones del presente Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Global Exchange S.A. Uruguay de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

Asimismo su aplicación se adecuará al tipo de Cliente, garantizando así la satisfacción de sus necesidades y el establecimiento de una comunicación efectiva.

### **3.- PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

Los principios básicos enunciados en el presente código no son más que una aplicación práctica de nuestros valores corporativos, y especialmente de dos de ellos: el estricto cumplimiento de la ética, legalidad y transparencia y la Excelencia en Atención al Cliente, principios irrenunciables para nuestra compañía.

En virtud de estos valores, el ejercicio de nuestra actividad comercial se desarrolla bajo la rigurosa aplicación de todas las leyes y reglamentos vigentes en nuestro sector y un exquisito comportamiento ético, reservando además a nuestros Clientes un trato excelente que garantice su plena satisfacción, nuestro único objetivo.

Los principios básicos que rigen nuestra relación con los Clientes o usuarios de nuestros servicios, y con los que debe cumplir todos los empleados de Global Exchange S.A. Uruguay, son los siguientes:

- **Integridad y profesionalidad :**

Global Exchange S.A. Uruguay y todo su personal actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones realizadas y prestando sus servicios con la máxima competencia posible y una atención exquisita.

Todo el equipo trabajará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

El comportamiento íntegro se manifestará en todos los ámbitos, no siendo compatible con nuestra reputación de integridad cualquier comparación o información falsa o engañosa.

- **Diligencia:**

Global Exchange S.A. Uruguay y todo su personal ofrecerán sus servicios con la máxima diligencia, concentrando todos sus esfuerzos por atender al Cliente de forma ágil, rápida y eficiente.

- **Transparencia y veracidad:**

Para Global Exchange S.A. Uruguay la transparencia es una máxima y una absoluta prioridad en el ejercicio de nuestra actividad. Por ello, nuestro personal brindará a los Clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos, evitando omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

- **Confidencialidad:**

El absoluto respeto a la privacidad del cliente establece el compromiso de la Compañía de proteger la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información sobre nuestros Clientes.

- **Independencia:**

Los empleados de Global Exchange S.A. Uruguay no pueden aceptar dinero, propinas o regalos así como tampoco tratos de favor o la promesa de éstos, que les sean ofrecidos durante su empleo en la casa de cambio y con motivo del cargo que ocupan en la mismo, ya que comprometen su independencia.

Esto aplica de un modo especial a regalos ofrecidos por el gestor del Aeropuerto o lugar de trabajo, Clientes o empleados de otras casas de cambio.

## **4.- BUENAS PRÁCTICAS REFERIDAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **4.1. - COMPROMISO CON LOS CLIENTES.**

En virtud del presente código de buenas prácticas, Global Exchange S.A. Uruguay adopta los siguientes compromisos hacia sus Clientes:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, cumpliendo siempre las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al ejercicio de nuestra actividad, así como los principios establecidos en el presente Código.
- Brindar al Cliente información veraz, completa, precisa y oportuna sobre el funcionamiento de los productos y/o servicios comercializados por Global Exchange S.A. Uruguay, con el fin de asesorarle y facilitarle la elección del producto o servicio que, según el criterio del Cliente, más se ajuste a sus necesidades.
- Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado. Estos precios estarán publicados en todas las oficinas de cambio y los operadores informarán de ellas verbalmente durante el transcurso de la transacción.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamación y/o queja que los Clientes realicen a Global Exchange mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y el establecimiento de mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- Utilizar en los documentos escritos que celebren con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos. Estos documentos estarán siempre en el idioma oficial del país y en otro idioma
- Actuar de buena fe, armonizando los intereses de ambas partes y evitando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente derivadas del uso de cláusulas abusivas.

### **4.2.- INFORMACIÓN BRINDADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Ante la contratación por parte de un Cliente de un nuevo producto y/o servicio comercializado por Global Exchange S.A. Uruguay, el Cliente recibirá la siguiente información y/o documentación por parte de la compañía:

- Información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre el producto y/o servicio contratado, especificando las características esenciales de cada producto y/o servicio, así como todos los cargos incurridos (intereses, comisiones,

gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación del producto y/o servicio correspondiente.

- Información de la documentación necesaria solicitada por la compañía para verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa de las entidades regulatorias y especialmente del Banco Central de Uruguay.
- Información sobre los requisitos básicos que Global Exchange establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la casa de cambio.
- Información sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- Información con respecto a posibles conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad del juicio del Cliente, fomentando así la fidelización de los Clientes.
- Recibo legalizado que contiene toda la información del producto y/o servicio contratado y que cumple escrupulosamente con todos los requisitos de la normativa del Banco Central de Uruguay.

Adicionalmente, en las promociones de productos y servicios que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, Global Exchange Uruguay S.A. informará con precisión y claridad del plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo) y de sus eventuales modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados. Esta información siempre tendrá que ser recogida por escrito y puesta a disposición de los mismos.

#### **4.3.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES.**

Global Exchange se compromete a proteger la confianza que los Clientes han depositado en la empresa, y en todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente. Para ello, nuestros empleados tratarán su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, conforme con la Ley de Protección de los Datos Personales.

En este sentido, Global Exchange se obliga a:

- Utilizar la información y la documentación que requiera al Cliente solamente para evaluar la relación actual o futura.
- No hacer pública la información, la documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el Cliente, con excepción de aquellos empleados de Global Exchange (directores,

representantes y funcionarios) que requieran y necesiten contar con dicha información o documentación para poder concretar negocios o transacciones o evaluar las mismas, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información.

- Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que se consideren confidenciales o de propiedad exclusiva del Cliente.

La precedente obligación de confidencialidad no será aplicable a información o documentación del Cliente, si la misma ha sido divulgada y cuando:

- La información o la documentación era de dominio público o conocida por tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a Global Exchange, o que se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de Global Exchange.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por Global Exchange.
- La información o la documentación no fue proporcionada a Global Exchange por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en legítima posesión de la información, y con o sin violación de su obligación de confidencialidad o restricción en el uso.
- La divulgación de la información o documentación sea requerida por autoridad administrativa o judicial en virtud de la normativa vigente. Global Exchange no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por Global Exchange en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- Exista autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

Para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, Global Exchange ofrece una serie de servicios complementarios a través de nuestra página web en Internet. En el caso de que el acceso a estos servicios implique una revelación de datos personales por parte de los Clientes, Global Exchange se compromete a respetar la confidencialidad del Cliente con la misma escrupulosidad.

## 5.- MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Global Exchange Uruguay S.A. cuenta con un Procedimiento de Atención de Reclamos así como con un Responsable de Atención de Reclamos designado ante el Banco Central de Uruguay, cuya responsabilidad es garantizar un ágil tratamiento de las consultas y reclamos que se puedan generar del uso de nuestros servicios.

Todas las consultas y reclamos presentados por nuestros Clientes, se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la más completa y exacta información sobre la situación, para poder solucionarlos con la mayor prontitud. Se responderán siempre de manera fundada, en los términos y plazos fijados por la empresa, de acuerdo a lo estipulado por las instituciones correspondientes.

Con el fin de que nuestros Clientes sepan de primera mano cómo pueden plantearnos sus posibles disconformidades con el servicio y el proceso que seguirá su reclamo, el Procedimiento de atención de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes en las oficinas de atención, a través de carteles o pantallas y en el sitio web de la compañía.

Los Clientes o usuarios de los servicios de cambio de moneda ofrecidos por Global Exchange podrán canalizar sus reclamos a través de las siguientes vías:

- **Personalmente**, en cualquiera de las oficinas de Global Exchange donde se atiende al público.
- **Por escrito**, a través del **Formulario de Atención de Reclamos** disponible en todas las oficinas de Global Exchange donde se atiende al público, o bien dirigiendo un escrito a cualquiera de las oficinas en las que se atiende al público.
- **Telefónicamente**, llamando al **0800-9500** (telf. gratuito para llamadas desde Uruguay) o bien al **5982-600-7397**, de lunes a viernes de 9h a 18h.
- Por **fax**, al **5982-600-7397**.
- Por **correo electrónico** a la siguiente dirección: [atencioncliente@grupoglobalexchange.com](mailto:atencioncliente@grupoglobalexchange.com)
- Por **internet**, a través de la página web, [www.grupoglobalexchange.com](http://www.grupoglobalexchange.com) utilizando el formulario de reclamaciones, disponible en la **sección Atención al Cliente**.

Una vez efectuado el reclamo por el Cliente, Global Exchange le enviará una confirmación de recepción del reclamo, haciendo constar la fecha y hora del reclamo, el número asignado al mismo y el plazo de respuesta estimado.

El plazo de respuesta al reclamo no será mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de presentación del mismo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, Global Exchange podrá prorrogar dicho plazo por única vez por otros 15 días corridos, informándoselo por escrito, junto con los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Global Exchange podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, comunicándole nuevamente la fecha estimada de respuesta.

Global Exchange le informará por escrito, ya sea por carta o correo electrónico, del resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por Global Exchange ante cada punto reclamado.

Si Global Exchange entiende que el reclamo es injustificado, se le informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

En caso de que el reclamo no fuera atendido por Global Exchange o el Cliente no considerara la respuesta satisfactoria, el reclamo también podrá ser presentado ante el Banco Central de Uruguay.

## **6.- MONITOREO Y CUMPLIMIENTO.**

Los empleados y los integrantes del Directorio de Global Exchange Uruguay S.A. actuarán de manera que garanticen que las relaciones con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

A tal efecto, Global Exchange cuenta con un Código de Conducta que establece las acciones correctivas y coercitivas que sirven para garantizar la observación de estos principios.

El departamento de Recursos Humanos será responsable de la cuidadosa selección de los candidatos y de la formación de los empleados en estos principios básicos y valores y en un estricto comportamiento ético.

Además, se designará un Responsable de Cumplimiento que reportará directamente al órgano de administración de Global Exchange, y tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar que la entidad cumpla con lo previsto en el presente Código.
- Solicitar a las áreas que corresponda, cuando sean detectadas deficiencias en el cumplimiento de alguna práctica, la implementación de las acciones correctivas adecuadas.
- Supervisar la implementación de las acciones correctivas y de formación.
- Sugerir modificaciones y actualizaciones del presente código.

El Responsable de Atención de Reclamos comunicará a las personas o departamentos oportunos desvío o incumplimiento detectado respecto a lo establecido en el presente Código de Buenas Prácticas.

## **7.- DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y FORMACIÓN**

Global Exchange Uruguay S.A. difundirá el presente Código entre sus colaboradores y equipos de trabajo, al tiempo que velará por su cumplimiento.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de Global Exchange Uruguay S.A., quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

Se deberán realizar procesos de formación, al menos cada dos años, a los efectos que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente código, así como las situaciones que lo contravengan que se puedan suscitar en la operativa de la casa de cambio.

El presente Código de Buenas Prácticas se encuentra disponible en el sitio de Internet de Global Exchange S.A. Uruguay (<http://www.globalexchange.com.uy/>) para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Además, y a fin de facilitar su consulta, mantendrán a disposición de sus clientes una copia del mismo en cada una de sus casas de cambio y oficinas administrativas.