

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS GRUPO GLOBAL EXCHANGE

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 atienda al público.
- **Por escrito**, a través del **Formulario de Atención de Reclamos** disponible en todas las oficinas de Global Exchange donde se atienda al público, o bien dirigiendo un escrito a cualquiera de las oficinas en las que se atienda 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**.

El presente procedimiento de atención aplica únicamente en aquellos casos en los que el reclamo no pueda ser solucionado de forma inmediata a favor del 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 a su 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, informándose 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.

Global Exchange se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).