

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Es política de GLOBAL WEALTH MANAGEMENT AGENTE DE VALORES S.A. (en adelante “GWM”) buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

Procedimiento de atención de reclamos

En caso de que un cliente presente a GWM un reclamo, en forma telefónica o personal, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por GWM;
- Se le entregará un formulario pre-impreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse¹y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de GWM y en el sitio web institucional.
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, deberá entregarlo en el local de GWM, o enviarlo vía email a la dirección: reclamos@global.com.uy
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta. Cuando el cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, la referida constancia será una copia del formulario firmado por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.

¹Cuando se trate de un cliente persona física, deberá indicar su nombre completo y número de documento de identidad, para las personas jurídicas se deberá informar su razón social (nombre completo de la sociedad o compañía del exterior).

- GWM analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de la respuesta no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente, en forma escrita, los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.
- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o correo electrónico. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la respuesta.

Difusión

A efectos de dar publicidad al presente, GWM mantendrá el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en su oficina y en el sitio web institucional.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE GLOBAL WEALTH MANAGEMENT
AGENTE DE VALORES S.A.

Zonamérica Ruta 8 Km. 17.500 Edificio @2 Oficina 302
Montevideo, Uruguay

FECHA:

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

- **Nombre del Cliente** (*nombre y apellido del cliente/ nombre de la compañía o sociedad*):

- **Número de documento de identidad** (*sólo para personas físicas*):

- **Dirección postal o email en el cual desea recibir respuesta al presente reclamo:**

MOTIVO DEL RECLAMO (*Sírvase describir detalladamente la situación que da origen al reclamo*):

FIRMA DEL CLIENTE:

ACLARACIÓN: