

PROCEDIMIENTO Y FORMULARIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS GLOBAL ACUMEN S.A.

Febrero 2025

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:

En caso de que un cliente presente en la Institución un reclamo, en forma telefónica, personal o vía web, 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.
- Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente la cuenta y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario podrá ser solicitado por el cliente a la Institución en forma personal, vía telefónica, por mail o descargarse directamente desde la web: www.globalacumen.com.uy
- Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la Institución o enviarse de manera electrónica a los siguientes emails:

contact@globalacumen.com.uy ; ajunior@globalacumen.com.uy ;
fgreco@globalacumen.com.uy ; mlenzi@globalacumen.com.uy

GLOBAL ACUMEN

- Como constancia de la recepción del reclamo se devolverá al cliente una copia del formulario firmado, con indicación de la fecha y la hora.
- La Institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días, informando al cliente los motivos de la prórroga. En caso 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.
- La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso, en caso que el reclamo sea injustificado se informará también los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la respuesta.

ANEXO 1 **(acta de Directorio de GA)**

ANEXO 2

FORMULARIO DE RECLAMOS

Fecha (Día/Mes/Año):

Nombre y /o denominación social:

Descripción del reclamo:

Para completar por el funcionario que recibió el reclamo:

Nro de Reclamo:

Fecha y hora de recepción del Formulario:

Fecha estimada de respuesta:

Firma: