

PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA GLOBAL EXCHANGE, S.A.

INTRODUCCIÓN:

Nuestra actividad se basa en una relación diaria, directa y continua con los Clientes, y por ello la Empresa debe prestar especial atención a los requerimientos de los mismos, para utilizar dicha información con miras a la mejora del servicio y a aumentar su grado de satisfacción.

Para lograr cumplir con esta importante tarea, la Empresa se compromete a contar con un **Departamento de Atención al Cliente** propio, dotado del personal y los recursos necesarios para atender adecuadamente a todos nuestros Clientes.

El Dpto. de Atención al Cliente será el responsable de recibir, tramitar y registrar todas las quejas, consultas y sugerencias, que provengan directa o indirectamente del servicio proporcionado a nuestros Clientes. Para ello requerirá la colaboración estrecha de todo el personal de la Empresa, a los cuales se les debe formar en el desempeño de las tareas que les correspondan, así como en los procedimientos a seguir.

Todas las quejas, consultas y sugerencias, se contestarán completa, correcta y rápidamente, y en línea con las prácticas y políticas de la empresa de mostrar una gran educación y empatía con los Clientes.

MOTIVOS DE CONTACTO DE LOS CLIENTES:

- **QUEJAS:** se trata de aquellas manifestaciones de malestar o descontento por algún aspecto de nuestro servicio y/o atención, que nos muestran tanto los Clientes que llegaron a realizar una operación de cambio en nuestras oficinas, como los que no lo hicieron.
- **CONSULTAS:** preguntas y peticiones de información de Clientes, potenciales Clientes, o personas interesadas, para solicitar alguna aclaración sobre el servicio prestado, o para resolver alguna duda sobre un tema relacionado con nuestra actividad.
- **SUGERENCIAS:** engloba todas aquellas sugerencias y propuestas que puedan hacernos llegar los Clientes o potenciales Clientes, desde mejoras en el servicio hasta solicitud de nuevas prestaciones.

MODALIDADES DE RECEPCIÓN:

Un Cliente puede comunicar una queja, consulta o sugerencia por diferentes vías:

1. VERBAL: de forma presencial en nuestras oficinas, o por teléfono en el número: (005982) 600-7397, que se encuentra impreso en todos los recibos.
2. ESCRITA: en nuestro Libro de Quejas del que contamos con un ejemplar por oficina, o en el Libro del Gestor Aeroportuario, o a través de una carta a la dirección: Global Exchange, Aeropuerto Internacional de Carrasco, C.P.14.000, Canalones, Uruguay.
3. INTERNET: a través del email de contacto: dpto-atencioncliente@globalexchange.es, o por la cumplimentación del formulario específico de nuestra página Web corporativa.

PLAZOS Y PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA:

Independientemente del motivo y de la forma de comunicación elegida por el Cliente, el Departamento de Atención al Cliente analizará sus fundamentos, y le deberá dar una respuesta en **5 días hábiles**.

De ser necesario solicitar alguna aclaración al Cliente, para esclarecer el motivo de su contacto, se podría ampliar ese plazo pero solamente hasta un máximo de 10 días hábiles.

La respuesta se realizará siempre por escrito ya sea por correo electrónico o por envío de correo físico. La carta de respuesta deberá estar acompañada con información adicional, si los fundamentos expuestos en la misma así lo requiriesen.

NOTAS:

- 1- Aplicamos un gasto de servicio por operación de UYU 50.
- 2- Global Exchange es una entidad supervisada por el BCU, para más información www.bcu.gub.uy