

## Atención de reclamos, sugerencias, quejas y agradecimientos



Customer Service: 0810-333-2733



Correo electrónico: [servicioclientes@renaultcredit.com.ar](mailto:servicioclientes@renaultcredit.com.ar)



Correo Postal: F.J.S.M. de Oro 1744 – CP 1414 – C.A.B.A.



Personalmente: F.J.S.M. de Oro 1744 – CP 1414 – C.A.B.A.

### Responsables – Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros de Rombo Cía. Financiera S.A.

#### ○ Sr. Carlos Knaudt:

- Correo electrónico: [carlos.knaudt@rcibanque.com](mailto:carlos.knaudt@rcibanque.com)
- Teléfono: 4778-2000 int. 2083
- Domicilio: F.J.S.M. de Oro 1744 – CP 1414 – C.A.B.A.

#### ○ Sr. Miguel Seijo Rolán:

- Correo electrónico: [miguel.seijo-rolan@rcibanque.com](mailto:miguel.seijo-rolan@rcibanque.com)
- Teléfono: 4778-2000 int. 6065
- Domicilio: F.J.S.M. de Oro 1744 – CP 1414 – C.A.B.A.

Los reclamos de los usuarios deberán resolverse en un plazo máximo de 10 días hábiles. Ante la falta de respuesta o disconformidad con la misma podrán efectuar una denuncia ante el B.C.R.A.

EL B.C.R.A. dispone de un área de Protección al Usuario de Servicios Financieros que se podrá contactar ingresando a [www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)

## Información Importante

# Contactate con el Banco Central para:

- ✓ Comparar precios y condiciones de productos.
- ✓ Conocer tu situación crediticia y acceder a la central de cheques rechazados y denunciados.
- ✓ Consultar información sobre productos y servicios financieros.
- ✓ Enviar sugerencias y quejas.

Conocé más en:

[www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)

Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

## Información Importante

# ¿Consultas o reclamos?



Contactá a tu banco a través del *home banking*, teléfono o correo electrónico.



Pedí el número de reclamo para su seguimiento.



¡Recordá! Tu banco tiene un máximo de 10 días hábiles para responderte.

Conocé más en:

[www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)

Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

## Información Importante

# SÍ

**tenés  
derecho  
a:**

- ✓ La restitución de cobros mal aplicados.
- ✓ Dar de baja tus productos y servicios a distancia y de forma ágil.
- ✓ Cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.

Conocé más en:

**[www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)**

# NO

**puede  
tu banco  
cobrarte  
por:**

- ✗ Apertura y mantenimiento de Caja de Ahorro, Cuenta Sueldo y Seguridad Social.
- ✗ Generación y envío de resúmenes de cuenta por medios electrónicos.
- ✗ Transferencias en pesos y en moneda extranjera.



Seguinos en @BCRAusuarios








BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

## Información Importante

# Atención

## Jubilado o Beneficiario de la Seguridad Social

-  No es obligatorio contratar productos o préstamos para cobrar haberes.
-  Antes de firmar una solicitud de préstamo, es importante que leas las condiciones y aclares tus dudas.
-  Pedí información sobre la tasa de interés y costo financiero total aplicable a la operación.
-  Podés cancelar un préstamo u otro servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.
-  Siempre pedí una copia de la documentación firmada por el banco.

Conocé más en:

[www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)



Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

## Información Importante

# Baja de productos y servicios

Podés hacerlo a través de los **medios electrónicos habilitados** por tu banco o entidad, **o de manera presencial** en cualquiera de sus sucursales.

Además:

- ✓ Si registrás deudas, no podrán exigirte su cancelación como condición para revocar o rescindir el servicio.
- ✓ **Aun si tenés deudas pendientes** con tu tarjeta de crédito **podés darla de baja**, sólo pueden requerirte que realices el trámite **en forma presencial** en cualquier sucursal.
- ✓ Recordá que **una vez solicitada la baja no te pueden cobrar ningún cargo o comisión**, salvo por el envío de resumen y el eventual recupero de una deuda no cancelada.
- ✓ Pedí siempre tu **constancia por el trámite** realizado.

Conocé más en:

**[www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)**



Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

# **Procedimiento: “Servicio de Atención al usuario de servicios financieros”**

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

### **1.1 Alcance**

El presente manual establece (según lo requiere la comunicación “A” BCRA 6419):

- Los pasos para el tratamiento de consultas y reclamos de los usuarios de servicios financieros (recepción, registro, resolución y comunicación)

## **2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### **2.1 Presentación y registro de consultas y reclamos**

La presentación del cliente puede ser a través de los siguientes canales:

- Personal
- Telefónico
- Carta
- Correo electrónico
- Fax.

Cuando el canal de presentación sea escrito (correo electrónico, fax, carta) el cliente deberá informar sus datos de identificación (o los correspondientes al titular del crédito prendario) y el motivo de su contacto.

Para el resto de los canales, el Responsable de Usuarios de Servicios Financieros registrará los siguientes datos del cliente en el sistema de registro de Consulta y Reclamos:

- Nombre y Apellido
- Documento: tipo y número
- Fecha y hora de reclamo /consulta
- Teléfono
- Correo electrónico/ Fax/ Dirección de correspondencia
- Motivo

## **2.2 Puntos de recepción de consultas y reclamos**

La Compañía recibirá los reclamos y las consultas de clientes por cualquiera de los canales informados en este sitio, e ingresará los datos de presentación en el sistema de gestión de trámites. El sistema asignará un número de trámite.

## **2.3 Resolución de la presentación**

Se analizará el motivo de la presentación del cliente y clasificará los diferentes tipos de Consultas y Reclamos. Se gestionará la resolución internamente estableciendo como fecha límite de resolución de la misma, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

## **2.4 Comunicación al cliente**

La resolución de la consulta y/o reclamo se notificará al cliente por la misma vía que se realizó el contacto inicial y se registrará dicha resolución dentro del sistema de gestión de trámites.

En caso de recibir un reclamo por Nota simple con contenido de índole legal, carta documento, telegrama, acta notarial y/o cualquier otro medio fehaciente, se le dará curso a través del área de Servicios Jurídicos de la Compañía, a fin de canalizar y resolver el caso.



## Productos y Tasas

Para mayor información acerca de productos y tasas vigentes, consultar [aquí](#)