

Atención de reclamos, sugerencias, quejas y agradecimientos



Customer Service: 0810-333-2733



Correo electrónico: servicioclientes@renaultcredit.com.ar



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



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

Responsables – Atención de Servicios Financieros de Rombo Cía. Financiera S.A.

○ Sr. Gustavo Tonelli:

- Correo electrónico: gustavo.tonelli@renaultcredit.com.ar
- Teléfono: 4778-2000 int. 2234
- Domicilio: F.J.S.M. de Oro 1744 – C.A.B.A.

○ Sr. Miguel Seijo Rolán:

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

Los reclamos de los usuarios deberán resolverse en un plazo máximo de 20 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

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 ATENCION 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 del reclamo / consulta,
- Teléfono,
- Correo electrónico / Fax / Dirección para 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.