Atención de reclamos, sugerencias, quejas y agradecimientos clientes Rombo Compañía Financiera S.A.

Customer Service: 0800-333-2733

Correo electrónico: <u>atencionclientes@rcibanque.com</u>

(🐚 Fax: 47782337

Orreo 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. Eduardo Fernández:

• Correo electrónico: <u>eduardo.fernandez@rcibanque.com</u>

• Teléfono: 4778-2000

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

○ Sra. Elizabeth Guido:

Correo electrónico: elizabeth.guido@rcibanque.com

• Teléfono: 4778-2000

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

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

Seguinos en 🕝 @BCRAusuarios



¿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.

Conoce más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en 🔾 @BCRAusuarios





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.

NO

Tu banco no puede 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 dentro del país en pesos y en moneda extranjera.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @ @BCRAusuarios







Cuenta Gratuita Universal

Únicamente en pesos

Para su apertura:



- No podés tener ningún tipo de cuenta, en este banco ni en otras entidades financieras.
- Sólo debés presentar tu DNI.

Además



Sin costos de apertura, mantenimiento, movimientos de fondos y consultas de saldos en cajeros automáticos de distintas entidades o redes del país.

Recordá que:



Ante cualquier inconveniente, podés presentar tu reclamo al responsable de atención al usuario de servicios financieros del banco.

Conoce mas en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

#InclusionFinanciera

Contacto O @BCRAusuarios



Procedimiento: "Servicio de Atención al usuario de servicios financieros"

1. CONSIDERACIONES GENERALES

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

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. 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.

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 diez (10) días hábiles.

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, salvo que éste hubiera sido iniciado por teléfono en cuyo caso se le responderá por otra vía (correo electrónico o carta) 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

Estudios Jurídicos						
Morasso & Asociados	20-12969030-6	Av. Córdoba 657, Piso 5to. CABA	(011) 3988-8021/8008	De Lunes a Viernes de 8 a 18hs		
García Porcel & Asociados		Maipú 26, Piso 3ero, "G-H", CABA	(011) 4343-5100/2708	De Lunes a Viernes de 9 a 18hs		
	20-16037463-3		Celular (011) 6606- 2601 – (011) 5317- 4769			
AFM Abogados	30-71702620-5	Sarmiento 476, Piso 6to., CABA	(011) 57033791/ (011) 39888003/ 41319029	De Lunes a Viernes de 9 a 18hs		
MF Krause Abogados	23-13417776-4	Tucumán 1441, Piso 10, Dto. "C", CABA	(011) 5218-4987/ 15- 5132-6441	De Lunes a Viernes de 9 a 18hs		
Hernán Blousson	20-21842921-2	Av. Leandro N. Alem 465, Piso 4to, CABA	(011) 4312-0220/ 3986-6814	De Lunes a Viernes de 9 a 18hs		
Pascual y Forno	Javier Santiago Pascual – CUIT 20- 11986139-0	Av. Roque Sáenz Peña Nro. 616, Piso 5to, CABA	(011) 4342-8454/8458	De Lunes a Viernes de 9:30 a 17hs		
	Gustavo Adolfo Forno – CUIT 20- 11574536-1					

Agencias						
Proaction Services S.A	30-71144476-5	Maipú 464 Piso 2 of. 201. (1006) C.A.B.A	(011) 5278 – 4950/4940 /4970	De Lunes a Viernes de 9 a 21 HS.		
Pena y Asociados	30-70881169-2	Maipú 255 Piso 1 (1084) C.A.B.A	(011) 4131-6000	De Lunes a Viernes de 9 a 21 HS.		
MO&PC Business Solutions	30-70712489-6	Sarmiento 476, PISO 1, CABA	(011) 5071-0422	De Lunes a Viernes de 9 a 21 HS.		