

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 – 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. Gustavo Tonelli:**
 - Correo electrónico: gustavo.tonelli@renaultcredit.com.ar
 - Teléfono: 4778-2000 int. 2234
 - 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
 - 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 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

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

Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Información Importante

¿Consultas o reclamos?

El **Banco Central** te sugiere:



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



Pedí el número de reclamo para su seguimiento.



¡Recordá! Tu banco tiene un máximo de 20 días hábiles para responderte.

Conocé más en:

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

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



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.