

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



Customer Service: 0800-333-2733

Correo electrónico: [atencionclientes@mobilize-fs.com](mailto:atencionclientes@mobilize-fs.com)

Fax: 47782337

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. Eduardo Fernández:**
  - Correo electrónico: [eduardo.fernandez@mobilize-fs.com](mailto:eduardo.fernandez@mobilize-fs.com)
  - Teléfono: 4778-2000
  - Domicilio: F.J.S.M. de Oro 1744 - CP 1414 - C.A.B.A.
  
- **Sr. Pablo Diez:**
  - Correo electrónico: [pablo.diez@mobilize-fs.com](mailto:pablo.diez@mobilize-fs.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](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

**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.

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

## Información Importante

# 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.

Conocé más en:

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

#InclusiónFinanciera

Contacto @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL  
DE LA REPUBLICA ARGENTINA



# **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](#)

## Promociones

Para mayor información, 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	20-16037463-3	Maipú 26, Piso 3ero, "G-H", CABA	(011) 4343-5100/2708	De Lunes a Viernes de 9 a 18hs
			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.