



## **ATENCION AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

En cumplimiento a las disposiciones vigentes del Banco Central de la República Argentina (BCRA), informamos que se encuentra a su disposición el Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros, al que podrá acceder a través de los siguientes medios:

- En sucursal Urquiza 893 esquina Copiapó de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hs y sábados de 8:00 a 13:00 hs
- A nuestro Centro de Atención Telefónica 0380-4437777, de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 horas.
- [www.dondevosestas.com.ar](http://www.dondevosestas.com.ar)
- Vía "Nota" presentándola en nuestra oficina en Urquiza 893 (CP 5300) La Rioja, Capital
- Vía correo electrónico a [info@genesyssa.com.ar](mailto:info@genesyssa.com.ar) .

El plazo máximo de resolución de consultas y/o reclamos es de diez (10) días hábiles (excepto cuando reglamentariamente se hayan establecido plazos mayores o cuando medien causas ajenas a la Entidad debidamente justificadas).

Responsable Titular: Lorena Álvarez del Valle

Email: [lorenaalvarez@genesyssa.com.ar](mailto:lorenaalvarez@genesyssa.com.ar)

Teléfono: 3804330507

Responsable Suplente: Emilia Elizabeth Diaz Rissi

Email: [emiliadiaz@federalriojana.com.ar](mailto:emiliadiaz@federalriojana.com.ar)

Teléfono: 3804651079

En caso de incumplimiento o disconformidad, podrás canalizar tu reclamo a través del Banco Central de la República Argentina - Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros ingresando a [www.usuariosfinancieros.gob.ar](http://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](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)**



# ¿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

# 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