



## Atención de reclamos, sugerencias, quejas y agradecimientos

☎ Customer Service: 0800-666-VWFS (8937) | Fax: 4131-6383

@ atencionalcliente@vwfs.com.ar

🏠 Av. Córdoba 111, piso 31 (C1054AAA), Buenos Aires.

Responsables Atención a usuarios de servicios financieros de **Volkswagen Financial Services**:  
Comunicación A5388 BCRA

**Titular: Iris Santarosa.** Teléfono de contacto: (11) 5650-9673 e-mail: iris.santarosa@vwfs.com.ar.

**Suplente: María Fernanda Suárez Álvarez.** Dirección: Av. de las Industrias 3101, B1610BKK, General Pacheco, Buenos Aires, Argentina. Teléfono de contacto: (11) 56509678. e-mail: fernanda.suarez.alvarez@vwfs.com.ar

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 BCRA:

El BCRA 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)

**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

**¿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](http://www.usuariosfinancieros.gob.ar)

Seguinos en @BCRAusuarios

**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

**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.

**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.

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

Seguinos en @BCRAusuarios