Consultas, gestiones y reclamos

Estamos para ayudarte. Conocé cómo comunicarte con Banco de Comercio S.A. para hacer una consulta, solicitar una gestión o presentar un reclamo relacionado con nuestros productos y servicios, incluidos los canales digitales y el portal de inversiones.

¿Cómo podés contactarnos?

- Por correo electrónico: info@bancodecomercio.com.ar
- Por teléfono: (011) 5554-5800, de lunes a viernes de 10 a 17 h.
- De manera presencial: en los puntos de atención habilitados del Banco.

Al contactarte, explicá lo sucedido e indicá el producto o servicio involucrado, la fecha y la información que permita identificar la consulta o el inconveniente. No envíes claves, contraseñas, tokens ni códigos de seguridad.

¿Qué sucede después de tu presentación?

El Banco recibirá tu solicitud y la canalizará para su tratamiento. Si se trata de un reclamo comprendido en el régimen de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (PUSF), se te informará su identificación para que puedas realizar el seguimiento.

Podés consultar el estado de tu presentación a través de nuestros canales de atención. Cuando corresponda, te informaremos la resolución por los medios habilitados.

Reclamos de usuarios de servicios financieros

Los reclamos comprendidos en el régimen PUSF deben resolverse, como regla general, en un plazo máximo de 10 días hábiles, con las excepciones previstas por la normativa aplicable.

Si la respuesta no resulta satisfactoria o transcurren 10 días hábiles sin respuesta, podés presentar el caso ante el Banco Central de la República Argentina, conservando el número y la constancia de tu reclamo previo.

Información y formulario del BCRA: www.bcra.gob.ar/reclamo-productos-servicios-financieros/

¿No reconocés una operación o sospechás un fraude?

Contactanos inmediatamente por los canales oficiales del Banco. No compartas claves, contraseñas ni códigos, y no esperes el plazo ordinario de respuesta de un reclamo para informar una operación desconocida.

Informá qué operación desconocés, cuándo la detectaste y qué canal utilizabas. Conservá comprobantes, mensajes y capturas relevantes. El Banco te indicará cómo formalizar tu presentación y qué medidas de protección corresponden.

Atención al usuario financiero

Para recibir orientación sobre tu reclamo y su seguimiento, escribinos a info@bancodecomercio.com.ar o comunicate al (011) 5554-5800, de lunes a viernes de 10 a 17 h.

Tu seguridad también es importante

Utilizá siempre canales oficiales. Nunca compartas tus credenciales ni códigos de autenticación al presentar consultas o reclamos.