

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El usuario de Microfinanciera Micredicasa deberán exponer o realizar sus quejas y reclamos a través de los medios que la institución ha dispuesto para tal fin los cuales son:

- 1- El cliente se puede presentar en las instalaciones de Micredicasa e interponer su reclamo de forma física, llenando un formulario que se encuentra a disposición en las instalaciones el cual no tiene costo alguno.
- 2- Completar un formulario electrónico a través de la página web.
- 3- Mediante el correo oficial_au@micredicasa.com el cual es el correo designado por la institución y el que se encuentra informado en los contratos y dispuesto para tal fin.

* En los casos de las consultas, sumado a los medios anteriormente detallados también se recibirán las mismas por vía telefónica al número +505 2231-4157.

Microfinanciera Micredicasa dispone de personal para atender las quejas y reclamos de los clientes por lo que inmediatamente recibido el reclamo y/o queja se le asignará un código único correlativo que se le hará saber al cliente para que él le pueda dar seguimiento. Este tramite no tiene costo alguno para el cliente.

El encargado de atender el reclamo deberá iniciar un proceso de verificación de los datos del reclamante en donde es indispensable para el cliente contar con documento de identidad vigente, se revisarán también los documentos que acompañen al reclamo del cliente y formarán parte de las evaluaciones realizadas.

El encargado deberá realizar las investigaciones y análisis concernientes al caso los cuales deberá documentar y servirán para fundamentar la respuesta que se debe emitir al cliente, por las normativas emitidas por la CONAMI, Micredicasa tiene un plazo de 07 días hábiles para brindar una respuesta, existen casos excepcionales en donde se tendrá un plazo adicional de 05 días hábiles y se le notificará al cliente el plazo de días adicionales para su respuesta y cliente deberá firmar de recibido la notificación.

Si el usuario no recibe respuesta por parte de Micredicasa en el periodo antes detallado o está en desacuerdo con la respuesta dada por Micredicasa dispone de 30 días calendarios para recurrir ante el presidente ejecutivo de la CONAMI.

Información de Contacto CONAMI

Correo electrónico: correo@conami.gob.ni

Dirección: Managua, Nicaragua, paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1 cuadra al este, 1 ½ cuadra al norte.

Teléfonos: +505 2250-9797, +505 2222-2413, +505 2222-2414.

Apartado postal: PA 569