

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Cliente expone su queja o reclamo presentando su cédula de identidad a través de los siguientes medios: Presencial en sucursal o casa matriz.

 Vía telefónica: 2268-1152 ext. 135

 www.fundeser.com.ni

 reclamos@fundeser.com.ni

 Microfinanciera Fundeser

2. El encargado de atender quejas y reclamos recepciona el caso y registra la información en el sistema generando un formulario con un código único de gestión, sin costo alguno para el cliente.

3. Se entrega al cliente el formulario de ingreso de la queja o reclamo, indicando el código único de gestión asignado a su caso.

4. Microfinanciera Fundeser realiza revisión e investigación del caso y documentación para brindar una respuesta.

5. Por normativa de CONAMI, Microfinanciera Fundeser tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta. En caso de excepciones se tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles y se le notificará al cliente el plazo de días para su respuesta y cliente deberá firmar de recibido la notificación.

6. Si el usuario no recibe respuesta a su reclamo en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendario siguientes a partir del vencimiento del plazo para emitir respuestas.

Contacto en Microfinanciera Fundeser

Oficial de Atención al Usuario

 2268-1152 ext. 135

 reclamos@fundeser.com.ni

 Bolonia, frente al hotel Mansión Teodolinda, Managua

Contacto en la CONAMI

 2250-9797 / 2222-2414 / 2222-2413

 correo@conami.gob.ni

 Paseo Tiscapa, del busto José Martí
1c. al Este, 1 ½ c. al Norte, Managua.

Este procedimiento también está disponible para su descarga gratuita en nuestro sitio web

 www.fundeser.com.ni