

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS

1. Cliente se presenta a casa matriz o sucursal de Microfinanciera Fundeser y realiza consulta al asistente de atención al cliente u oficial de atención al usuario.
2. Asistente de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Usuario en Casa Matriz, ingresa la consulta en sistema topaz y genera Formulario de Ingreso de Gestión al usuario, en el cual se indica el código único de gestión.
3. Asistente de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Usuario imprime *Formulario de Ingreso de Gestión al Usuario*, solicita firma del cliente o usuario y le entrega una copia.
4. Si la respuesta a la consulta está al alcance, el Asistente de Atención al Cliente en sucursal u Oficial de Atención al Usuario en Casa Matriz, brinda respuesta de forma inmediata.
5. En caso que la respuesta a la consulta no está dentro de las facultades del Asistente de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Usuario, se indicará al cliente que la resolución a su consulta será emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
6. Oficial de atención al usuario en conjunto con asistente de atención al cliente y gerente de sucursal analizan la consulta para brindar una resolución en el plazo estipulado.
7. Una vez definida la respuesta a la consulta, Asistente de atención al cliente en sucursal u Oficial de Atención al usuario en casa matriz, completa e imprime el formato respuesta a consultas de cliente, contacta al cliente, solicita firma y entrega una copia del ejemplar.

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



www.fundeser.com.ni