

# 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 sucursales o Casa Matriz.

 [www.fundeser.com.ni](http://www.fundeser.com.ni)

 [reclamos@fundeser.com.ni](mailto:reclamos@fundeser.com.ni)

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, investigación y documentación del caso para brindar una respuesta al usuario.

5. Por normativa de CONAMI, Microfinanciera Fundeser tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta. En caso de excepciones la institución podrá hacer uso de un plazo adicional de 5 días hábiles para emitir la respuesta, este debe ser notificado de manera verificable al usuario antes de que venza el plazo original.

6. Si el usuario no recibe respuesta a su reclamo en un plazo máximo de siete (07) 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 respuesta.

## Contacto en Microfinanciera Fundeser

Oficial de Atención al Usuario

 2268-1152 ext. 135

 [reclamos@fundeser.com.ni](mailto: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](mailto: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](http://www.fundeser.com.ni)