



Formato de Consulta, Queja o Reclamo

Fecha: _____

Sucursal: _____

No. único : _____

Código préstamo: _____

Nombre: _____

No. de cédula: _____ No de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Nombre del funcionario que le atendió: _____

Medio de contacto: ☐ En físico ☐ Correo electrónico

Motivo de contacto:

☐ Consulta ☐ Queja ☐ Reclamo

Petición del usuario:

Nota: Si no recibe respuesta a esta queja o reclamo en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, (se podrá tomar cinco días (5) hábiles adicionales dependiendo de la complejidad), en caso de no recibir respuesta en este período puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendarios siguientes a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.

Firma de usuario

Firma de responsable

Reclamos a Institución Financiera
CREDICOM

Alina Molinares

**Oficina de atención
al usuario**

 Barrio Campo Bruce. De donde fue el
cine Salinas 1 c. al lago, 1 1/2 abajo.

 atencionalusuario@credicomni.com

 22508685 ext. 115

 8334-4179

Reclamos ante
CONAMI

**Oficina de atención
al usuario**

 Paseo Tiscapa, Busto José Martí
1 c. al este, 1 1/2 c. al norte

 atencion.usuarios@conami.gob.ni

 www.conami.gob.ni

 2222-2413 / 2222-2414 / 2250-9797

Consultas: Comunicación que el usuario dirige a la IMF, para solicitar aclaración acerca de las condiciones relativas a la contratación, vigencia o finalización de una relación financiera o derechos que le asisten y la forma de poderlos ejercer. También se considerará como tal la comunicación dirigida a la CONAMI por medio de la cual el usuario solicite aclaración sobre la existencia o no de un derecho reconocido en el marco regulatorio y/o su forma de ejercerlo.

Queja: Manifestación del usuario relativo a la tardanza, desatención, mala atención e irregularidades en el funcionamiento de los servicios recibidos.

Reclamo: Petición que realiza el usuario ante la IMF o la CONAMI, para que se reconozca a su favor la existencia de un derecho, de conformidad con la presente norma.