



**GUÍA INSTRUCTIVA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DE
MICROFINANZAS.
(CONAMI)**

SAU 2023.

INFORMACIÓN IMPORTANTE



OTROS ASPECTOS DE PROTECCION A LOS CLIENTE Y/O USUARIO.

- ❖ **No se deben aplicar** mecanismos abusivos de cobranza, no obstante, **SOYAHORA** podrá publicar en diarios de circulación nacional los nombres de deudores y fiadores de los principales créditos con más de noventa días en mora, esta publicación debe garantizar que no se publiquen clientes que se encuentren con arreglos de pago, o que se encuentren al día en sus préstamos.

En caso de darse cualquiera de estas situaciones **SOYAHORA** deberá proceder, en las siguientes 72 horas de haberse enterado del error, a publicar un anuncio el cual limpie la imagen del deudor. (Art.34. Norma de Protección y Atención al Usuario).

- ❖ **No se deben aplicar** métodos o usar medios de cobro extrajudicial, que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial que atenten contra la tranquilidad familiar o laboral de los mismos, el honor e imagen de los usuarios o resulten intimidatorios.
- ❖ Los promotores, gestores de cobranza, abogados y servicios automatizados de cobranza, solo podrá contactar al deudor entre las siete de la mañana y las seis de la tarde, de lunes a viernes y los sábados de siete de la mañana a dos de la tarde.
- ❖ Las gestiones de cobranza extrajudicial y los contactos y comunicaciones con los deudores deben efectuarse en días y horarios adecuados y sin alterar la tranquilidad familiar o laboral de los mismos.
- ❖ El uso de los datos personales con fines distintos a los manifestados por el cliente requerirá autorización escrita.

Los usuarios de **SOYAHORA** podrán presentar ante la **CONAMI** una comunicación mediante la cual soliciten una aclaración sobre la existencia o no de un derecho reconocido y/o su forma de ejercerlo, así como, sobre la aplicación del marco regulatorio en general.

El usuario podrá presentar su consulta, a través de la página web de la **CONAMI**, por correo electrónico o en físico, debiendo indicar su nombre y datos de contacto para garantizar la notificación de la respuesta a la consulta.

El Presidente Ejecutivo emitirá la respuesta a la consulta formulada por el usuario, en un plazo de treinta (30) días hábiles.

INTERPOSICION Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS ANTE LA CONAMI.

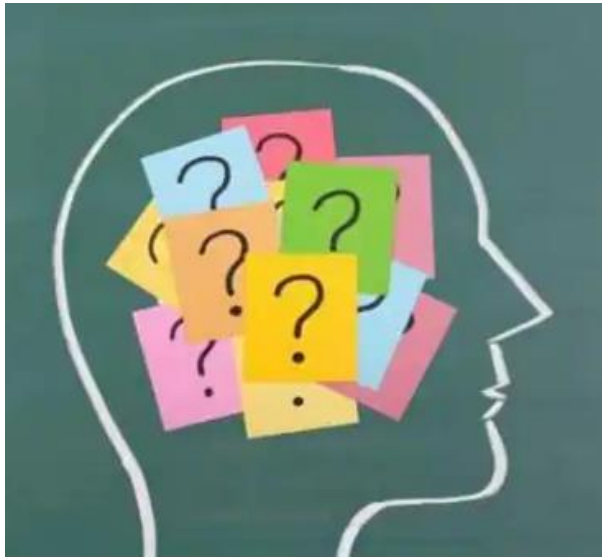


INFORMACION A TENER PRESENTE

1. El formulario para la presentación de reclamos y su tramitación son **gratuitos**.
2. Su reclamo debe ser recibido, evitando el rechazo automático.
3. Se le debe proporcionar la respuesta usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo u otro que haya sido aceptado por el reclamante.



RECUERDE QUE
PARA LA
PRESENTACIÓN
DE SU RECLAMO,
USTED DEBERA:



1. **Ingresar** la información requerida en el formulario.
2. **Presentar** el Formulario debidamente llenado y adjuntar los siguientes documentos:

- Copia de cedula de identidad.
- Copia de reclamo presentado ante **SOYAHORA.**
- Documento de soporte del reclamo.

3. **Copia de la respuesta emitida** por **SOYAHORA** sobre el reclamo presentado, de ser el caso.

PROCEDIMIENTO

Usuario presenta reclamo.

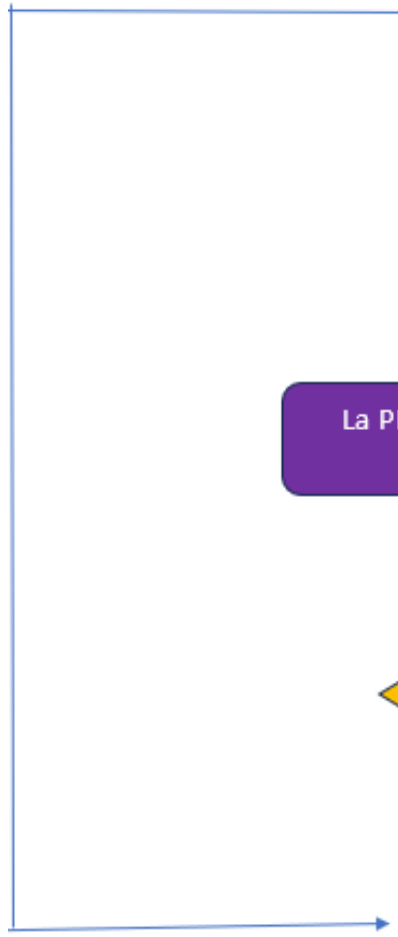
Los reclamos se pueden presentar a través de la **página web de la Institución, por correo electrónico o en físico**



¿Reclamo Admitido?

INADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS ANTE LA CONAMI

NO



SI

CONAMI procesa el reclamo

La **CONAMI** una vez recibido el reclamo requerirá a **SOYAHORA**, a través del OAU, toda la información y documentación que estime conveniente, así como realizar las inspecciones que considere necesarias, e inclusive citar a los funcionarios de **SOYAHORA** para verificar a adecuada atención del reclamo.

La **PRESIDENCIA EJECUTIVA** emite su resolución.

Usuario de acuerdo con la resolución.

Luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requerida, tanto a la SOYAHORA como del usuario reclamante, el **Presidente Ejecutivo** deberá emitir resolución debidamente fundamentada pronunciándose sobre el reclamo formulado, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles

NO

Interpone recurso de revisión y de apelación.

SI

FIN

INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE LA CONAMI



Los clientes podrán interponer reclamos y denuncias ante la **CONAMI** cuando:

1. Los reclamos no hayan sido atendidos en los plazos que establece la norma vigente, hayan recibido respuestas negativas o estén en desacuerdo con la respuesta emitida por **SOYAHORA**, pueden recurrir ante el Presidente Ejecutivo en un plazo de (30) treinta días calendarios, con la finalidad que se pronuncie, vía resolución, sobre dicho reclamo.

2. Los reclamos se pueden presentar a través de la **página web de la Institución, por correo electrónico o en físico**, debiendo cumplir con los mínimos requisitos para la presentación de documentos necesarios para su resolución. Y de aquellos documentos adicionales que **CONAMI** estime necesarios.

3. En caso de omisiones en el reclamo presentado ante la CONAMI, se requerirá a la persona reclamante para que subsane las mismas, en un plazo de (5) cinco días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento se cerrará el caso y se archivarán las diligencias.

INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE LA CONAMI



4. Las partes podrán **llegar a un acuerdo respecto al reclamo en cualquier momento**, antes de que la **CONAMI** emita una resolución.

5. Luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requerida, tanto a **SOYAHORA** como al usuario reclamante, el **Presidente Ejecutivo** deberá emitir resolución debidamente fundamentada pronunciándose sobre el reclamo formulado, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

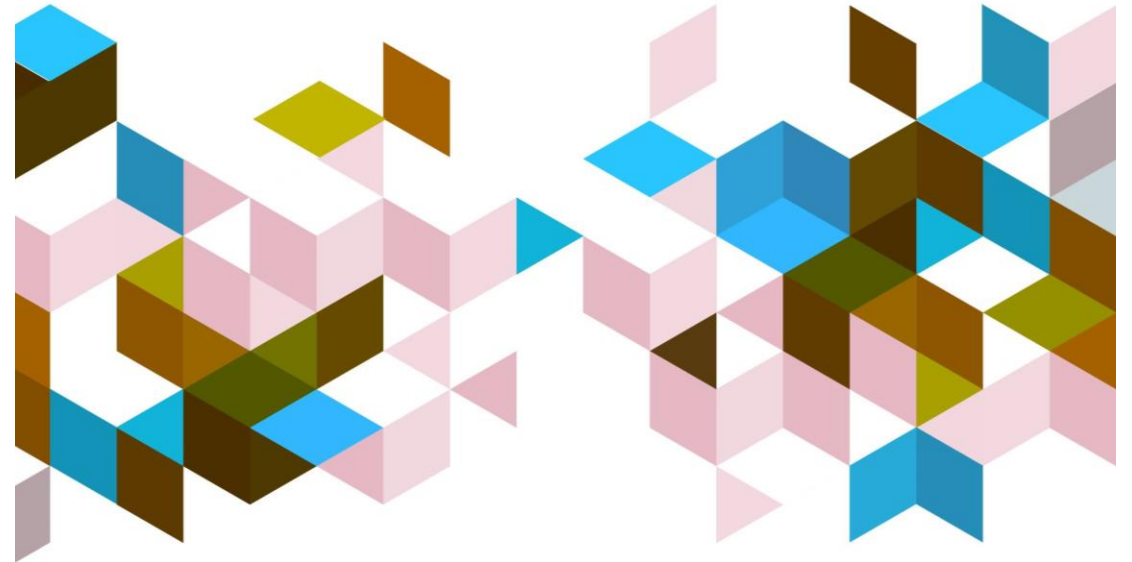
6. En caso de que el cliente o **SOYAHORA**, estén en desacuerdo con la resolución emitida por el presidente ejecutivo de **CONAMI**, les asiste el derecho de interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación, en la forma y plazos establecidos en el Arto. 66 de la ley, y en la **NORMA SOBRE PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS** emitida por la **CONAMI**.

NORMA SOBRE PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS EMITIDA POR LA CONAMI.

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 244 del 20 de diciembre de 2012

RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-006-02NOV19-2012

De fecha 19 de Noviembre de 2012



INADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS ANTE LA CONAMI



La **CONAMI** no admitirá el reclamo que pudieran formular los usuarios, en las siguientes circunstancias:

- Cuando no se haya interpuesto previamente el reclamo ante **SOYAHORA** o cuando no haya recibido respuesta **SOYAHORA**, sin que todavía haya expirado el plazo máximo establecido para ello.
- Cuando se interponga el reclamo después de (30) treinta días, de haber recibido la respuesta **SOYAHORA**.
- Cuando el reclamo haya sido interpuesto ante autoridad administrativa distinta y se encuentre en trámite.
- En caso exista acción judicial acerca de los hechos materia de reclamo.
- Reclamos que no sean presentados por el usuario o representante legal, debidamente acreditado.
- Otras que, conforme a ley, impidan a la **CONAMI** avocarse al conocimiento y solución del reclamo.

CONTACTO
PARA
RECLAMO
ANTE LA
CONAMI



- Nombre /unidad Responsable:

Unidad Atención al usuario
CONAMI Oficina de Atención al usuario

- Números de Teléfonos:

22509797/22222413/22222414

- Debe el reclamante presentarse personalmente a la siguiente

Dirección: Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1 cuadra al este 1 1/2 cuadra al norte.

- Dirección postal: (PA569)

- Página en Internet: **www.conami.gob.ni**

- Correo Electrónico:

atencion.usuario@conami.gob.ni /
correo@conami.gob.ni