

- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE  
QUEJAS Y RECLAMOS.  
SOYAHORA, S.A.**

- ☐ Correo electrónico.
- ☐ Nombre del Asesor/promotor.
- ☐ Número de crédito.
- ☐ Medio por el cual el cliente autoriza se le notifique la respuesta a su reclamo/queja.
- ☐ Firma del cliente.
- ☐ Firma del funcionario de la institución.

⊕ La normativa vigente de **Protección y Atención al Usuario en su Artículo 18** menciona lo siguiente:

El Plazo para la respuesta a los reclamos o quejas es de siete **(7) días hábiles** contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo o queja.

En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo y queja, de la operación reclamada, la IFIM podrá hacer uso de un **plazo adicional de cinco (5) días hábiles** para emitir la respuesta.

El uso del plazo adicional por parte de la IFIM **deberá ser notificado al usuario** por los medios que él haya indicado para notificaciones.

**Artículo 20.- Tramitación de reclamos y quejas** (inciso 6): "Si no recibe respuesta a este reclamo/queja, en un plazo máximo de **siete (7) días hábiles**, puede recurrir al **PRESIDENTE EJECUTIVO** de la CONAMI, dentro de los **30 días calendarios siguientes**, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta".

3. **SÍ** se presentará este caso de **extensión de plazo de respuesta**, haremos uso del siguiente formato:

#### EXTENSION DE PLAZO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y QUEJAS



Managua \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

#### NOTIFICACIÓN

Estimado(a) Señor(a) \_\_\_\_\_ en virtud de que el próximo \_\_\_\_\_ vence el tiempo de respuesta al reclamo/queja No. \_\_\_\_\_, emitido el día \_\_\_\_\_, cumplimos con notificarle que debido a lo complejo que es su caso, recurriremos a disponer de cinco (5) días adicionales al plazo acordado de (7) Siete días, a partir de la fecha \_\_\_\_\_, por lo que su caso llevará más tiempo para dar respuesta (según la Norma Sobre Protección y Atención al Usuario Arto. 18)

Sin más a que referirme, mes despido.

Atte.:

\_\_\_\_\_  
**Funcionario Soyahora**

Recibido: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### 4. Llenado de **formato de Respuesta** a Reclamos y Quejas.

[illegible]

- Número único del reclamo.
- Fecha de respuesta del reclamo.
- Hora de notificación al Usuario.
- Datos personales del usuario.
- Respuesta fundamentada al reclamo/queja.
- Firma del cliente.
- Firma del OAU/Responsable de gestión.

**5.** En el **Artículo 20.- Tramitación de reclamos y quejas** (inciso 7): Se debe incluir en la respuesta al reclamo, la siguiente leyenda: "Si está **en desacuerdo con la respuesta** emitida, **puede recurrir** ante el **PRESIDENTE EJECUTIVO** de la **CONAMI**, dentro de **30 días calendarios**".

## SAU 2024

En Microfinanciera **SoyAhora, S.A.** trabajamos para mejorar los procesos que brinden mejores experiencias a los clientes y/o usuarios, es muy importante para nosotros que usted manifieste sus insatisfacciones y sugerencias.

Recuerde que puede acudir a presentar su reclamo, queja o consulta en la sucursal de la institución, con el/la oficial de atención al usuario, quien es la persona encargada de registrar su trámite y quien le entregará el soporte de su visita, además de especificar la fecha de entrega de la respuesta, con su prórroga si se diera el caso; el medio de respuesta al caso y el procedimiento posterior, plazos y la instancia del ente regulador (**CONAMI**) a la cual acudir si no está de acuerdo con la resolución emitida.

Medios para presentar reclamos, quejas y/o consultas:

- ❖ Presencial en la sucursal con el Oficial de Atención al Usuario.
- ❖ Llamadas telefónicas al número convencional: 2248-6525.
- ❖ Números celulares: 7872-7465 (Tigo)
- ❖ Página web: [soyahora.com.ni](http://soyahora.com.ni)
- ❖ Correo electrónico del Oficial de atención al Usuario: [atencion.usuario@soyahora.com.ni](mailto:atencion.usuario@soyahora.com.ni)

Visítenos: Barrio Larreynaga, Del Puente El Edén, 1 cuadra al oeste/abajo y media cuadra al norte/lago. Managua.