



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

SOYAHORA, S.A.

1. Los reclamos y quejas pueden ser presentados a través de las siguientes vías:

- ⌘ En físico.
 - ⌘ Vía Telefónica.
 - ⌘ Correo electrónico.
 - ⌘ Página web.

2. Llenado de **Formulario de Reclamos y Quejas**:

FORMATO DE RECLAMO Y QUEJAS SOYAHORA

SoyAhora
Mi solución financiera

RECLAMO/QUEJA N.O. _____

Fecha de reclamo/queja _____

II. DATOS PERSONALES DEL USUARIO

Medios de Comunicación: Personal _____ Correo electrónico _____ Otro _____

Nombres y Apellidos Completos: _____

No. De Cédula a: _____ Dirección: _____

No. De Teléfono: _____ Celular: _____ Departamento: _____

Correo Electrónico: _____ No. De Crédito: _____

Asesor/ promotor: _____

III. MOTIVO DEL RECLAMO

Cobros indebidos.

Cambios y/o modificaciones unilaterales del Microcrédito.

Incumplimiento por parte de SOYAHORA de las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de Microcrédito.

Infraacciones a la Ley No. 842 "Ley de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y usuarios".

Incumplimiento de la norma dictada por la CONAMI en el ejercicio de sus atribuciones.

Otras.

III. DESCRIPCION DEL RECLAMO/QUEJA

Desea Recibir respuesta a través de: _____

Firma del Cliente: _____

Firma del Funcionario de la Institución: _____

El cliente anexa documentos: _____

" Si no recibe respuesta a este redamo en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI dentro de los 30 días calendario siguientes, a partir del vencimiento o del plazo para emitir respuesta". Dirección de la CONAMI: Del Busto José Martí 1 cuadra al este, 1 1/2 cuadra al norte. Teléfono: 2250-9797

- ⊕ Se le asigna un **código o número único y correlativo**

- ⦿ **Se llena el formulario** con toda la información que se le solicita:

- Código único del reclamo/queja (paso anterior)
 - Fecha del reclamo/queja.
 - Medio de comunicación por el que se recepcione el reclamo/queja.
 - Nombre y apellidos completos del cliente.
 - Número de Cédula
 - Número de Teléfono.
 - Dirección/Departamento.
 - Copia de Cédula.
 - Motivo o petición del reclamo/queja.
 - Descripción del Reclamo/queja.
 - Documentación soporte (presentada por el cliente).
 - Leyenda que fundamente el plazo de resolución y donde puede recurrir posterior a la respuesta emitida. (Pie de página del formato).

- 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".

EXTENSION DE PLAZO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y QUEJAS

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



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 notificarte 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.

- 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 prorroga 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
- ❖ Correo electrónico del Oficial de atención al Usuario: atencion.usuario@soyahora.com.ni

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