

PASOS PARA INTERPONER QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS



PASO 1

En Microfinanciera **Crediciti**, usted puede manifestar su Queja, Reclamo o Consulta a través de los siguientes canales:



VISITA A SUCURSAL
O CASA MATRIZ



LLAMADA
TELEFONICA



PÁGINA
WEB



CORREO
ELECTRONICO



NUESTRO
FACEBOOK



NUESTRO
WHATSAPP

PASO 2

El encargado de atender quejas, reclamos y consultas recepciona el caso, registra la información en el sistema y genera el código único de su gestión.

PASO 3

Se indica al cliente el código único de gestión asignado a su queja, reclamo o consulta.

PASO 4

Revisión e investigación del caso y documentación, para brindar una respuesta.

PASO 5

Por normativa de la CONAMI, **Crediciti** tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta.

En caso de excepciones se tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles, la notificación deberá ser firmada por el cliente.

PASO 6

Si el usuario no recibe respuesta a su reclamo en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendario siguiente a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.

CONTACTOS EN LA CONAMI:

Atención.usuarios@conami.gob.ni

2250-9797/2222-2413/2222-2414

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