Comisión Nacional de Microfinanzas

CONAMI

Guía instructiva para la presentación de Reclamos ante la Comisión Nacional de Microfinanzas

Norma sobre Protección y Atención al Usuario

1

Procedimiento para la presentación de Reclamos ante la CONAMI

Los reclamos pueden ser presentados a través de las siguientes vías:

Físico

Correo Electrónico

Página Web

2

Tenga presente que:

1. El Formulario para la presentación de reclamos y su tramitación son gratuitos.
2. Su reclamo debe de 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.

3

Es importante que conozca que la CONAMI no admitirá los reclamos que formulen los usuarios en estas circunstancias:

1. Cuando no se interponga el reclamo ante la IFIM correspondiente.
2. Cuando el reclamo haya sido interpuesto ante autoridad administrativa distinta y se encuentra en trámite.
3. En caso que exista acción judicial pendiente acerca de los hechos materia de reclamo.
4. Otras, que conforme la Ley impidan a la CONAMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.

4 Recuerde que para la presentación del Reclamo deberá:

1. Deberá ingresar la información requerida en el formulario.
2. Presentar el Formulario debidamente llenado, para lo cual deberá adjuntar:
   - Copia de cédula de identidad
   - Copia del reclamo presentado ante la IFIM
   - Documentos sustento del reclamo.
3. Copia de la respuesta emitida por la IFIM sobre el reclamo presentado, de ser el caso.

5 Plazo para la emisión de respuesta sobre los reclamos

Una vez recibida a satisfacción la información por parte de la CONAMI la Presidencia Ejecutiva, vía resolución se pronunciará sobre el reclamo.

6 Tome en cuenta que

En el caso de que el Usuario o la IFIM, estén en desacuerdo con la Resolución emitida por la Presidencia Ejecutiva, podrán interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación en la forma y plazos establecidos en la Norma sobre los Procedimientos de los Recursos Administrativos emitida por la xxxxxxxxxxxxxxxxxx

7 Es importante que conozca que los Horarios de Cobranza Extrajudicial:

No se considerará mecanismo abusivo de cobranza, la publicación en diarios de circulación nacional los nombres de los deudores y fiadores de los principales créditos en mora.

No obstante, la publicación se debe garantizar que no se publiquen los nombres de los clientes que se encuentran con arreglos de pagos o que se encuentran al día con sus créditos.

Las instituciones, abogados, gestores de cobranza y servicios automatizados de cobranza, solo podrá contactar al deudor entre las ocho de la mañana y las siete de la noche (8:00 am-7:00pm) de lunes a sábado.

Las IFIM no deben de aplicar métodos o usar medios de cobro extrajudicial, que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial, que atenten contra el honor e imagen de los usuarios o xxxxxxxxxx

8

Las IFIM también deberán:

Es obligación de las IFIM la protección de datos de sus clientes. El uso de los datos personas con fines distintos a los manifestados por el usuario, requerirá autorización escrita.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) nace a partir de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas", aprobada el día nueve de junio del año dos mil once, cuya publicación de la Gaceta, Diario Oficial, Nº 128 del día once de julio del año dos mil once, al tenor de lo dispuesto en el artículo cinco (5) que establece: "Créase la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) como ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesario para el cumplimiento de sus objetivos y funciones".

Misión:

Regular, fomentar y fortalecer la industria de Microfinanzas, promoviendo su desarrollo, la transparencia en las operaciones y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a fin de incentivar la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos.

Visión:

Ser una institución reguladora y supervisora reconocida a nivel nacional e internacional, que contribuye al desarrollo de la industria de microfinanzas, la inclusión financiera, la transparencia, el desempeño social y la confianza de los diferentes agentes económicos.

Valores:

- Independencia
- Transparencia
- Prudencia
- Integridad
- Vocación de servicio
- Orientación al usuario
- Iniciativa

Managua, Nicaragua. Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1 ½ c. al Norte.
Tel: (505) 2250-9797. Apartado Postal: PA 569.
Correo Electrónico: correo@conami.gob.ni