

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 resulten intimidatorios.

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.

Puede contactarnos a través de:

Correo Electrónico: correos@conami.gob.ni
Teléfono: 2250-9797 / 2222-2414 / 22222413
Dirección: Del Busto José Martí 1c. Este, 1 ½ c. al Norte.



Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)



Norma sobre la Protección al Usuario

Guía instructiva para la presentación de Reclamos ante las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM)

Procedimiento para la presentación de Reclamos ante la Instituciones

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



En Físico



Vía Telefónica



Correo Electrónico



Página Web

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. La IFIM debe registrar su reclamo, asignándole un código o número único y correlativo;
4. Se le debe proporcionar la respuesta usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo u otro que haya sido



Es importante que conozca que las IFIM no pueden:

1. Realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si estos fueran improcedentes.
2. Exigir a los usuarios reclamantes la presentación de documentos e información que se encuentre en poder de la propia IFIM o que no guarda relación directa con la materia reclamada.
3. Exigir a los usuarios la participación de un abogado.

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:
 - a. Copia de cédula de identidad
 - b. Documentos sustento del reclamo.
 - c. Otros
3. Asegúrese de solicitarle a la IFIM el acuse de recibo de presentación en su copia del formulario.

Plazo para la emisión de respuesta sobre los reclamos



La IFIM tendrá un plazo de **siete (07) días hábiles** contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo, para emitir la respuesta fundamentada del mismo.



En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo, la IFIM podrá hacer uso de un plazo adicional de **cinco (05) días hábiles**, debiéndolo notificar en su domicilio al usuario reclamante.

Tome en cuenta que:

Si la IFIM no emite una respuesta en el plazo establecido por la Norma, si la respuesta es negativa o está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI.

