



Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

CIRCULAR ADMINISTRATIVA
PE-1008-08-2016\JML

Para: Representantes de Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas.

De: Jim Madriz López
Presidente Ejecutiva CONAMI



Referencia: Presentación a la CONAMI de Informes Trimestrales sobre el Sistema de Atención al Usuario y Contacto CONAMI a establecer en el Resumen Informativo.

Fecha: 02 de agosto de 2016

La Resolución No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013, “Norma sobre Protección al Usuario”, emitida por el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 167, el 04 de septiembre del año 2013, en el numeral 10 del artículo 8 establece la obligación de las IFIM de presentar Informes trimestrales:

“10. Remitir a la CONAMI, con una periodicidad trimestral, un informe que contenga la información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes que le sea requerida y los demás aspectos sobre el cumplimiento cualitativo de la presente Norma”.

De conformidad con lo anterior, el Informe debe ser presentado conteniendo los datos sobre los reclamos atendidos y la sobre los aspectos cualitativos de la Norma, debiendo entenderse por ello, la relación de las actividades ejecutadas por el Oficial de Atención al Usuario en cumplimiento de las funciones atribuidas en el artículo 14 de la citada norma, así como, aquellas funciones determinadas en el Manual del Sistema de Atención al Usuario.

Se establecen como fechas máximas para la entrega de los informes en materia de la Norma sobre Protección al Usuario las señaladas en la tabla adjunta o el día posterior hábil si esta fecha así no lo fuera, las que corresponderán a cada año a partir del recibido de la presente Circular, la que modifica las fechas contenidas en la Circular Administrativa PE-505-04-2015/JML de fecha 15 de abril de 2015.



Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI

Implementación	Vencimiento de plazo
Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario (en formato físico y electrónico)	16 de febrero
I Informe Trimestral	10 de abril
II Informe Trimestral	10 de julio
III Informe Trimestral	10 de octubre
IV Informe Trimestral	10 de enero
Programa Anual de Trabajo	15 de enero

La Resolución No. CD-CONAMI-004-01MAY26-2014, Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas, de fecha 26 de mayo de 2014, a través de su artículo 22 establece la información que deberá contener el Resumen Informativo. En este sentido el numeral 13 del mismo artículo requiere se incorpore lo siguiente:

“13. Contacto para reclamos en la misma institución y, para el caso de no ser resuelto a favor del cliente, contacto con la Oficina de Atención al Usuario de la CONAMI”.

De acuerdo con lo anterior, se instruye la inclusión de la información detallada en la tabla de contenido insertada a continuación:

Contacto para reclamo ante la CONAMI (18)			
Oficina de Atención al Usuario			
<u>Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1 ½ c. al Norte.</u>	Dirección de correo electrónico: <u>atención.usuario@conami.gob.ni</u> <u>correo@conami.gob.ni</u>	Página en Internet: <u>http://www.conami.gob.ni/</u>	Teléfono 22222413 22222414 22509797

Agradeciendo su comprensión y el cumplimiento de la presente, les saludo.

Atentamente

Cc:
Dr. Álvaro Contreras - Director División Legal CONAMI
Lic. Norwin Rizo - Director de Registro y Supervisión CONAMI
Lic. Yessenia Aguilar - Asesor Legal CONAMI
Archivo.-