


# PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



1. Cliente expone su queja o reclamo presentando sus datos personales y cédula de identidad a través de los siguientes medios:

-  **Presencial en sucursales o Casa Matriz.**
-  **<https://app.credinicsanic.com/>**
-  **[servicioalcliente@credinicsanic.com](mailto:servicioalcliente@credinicsanic.com)**



2. El encargado de atender quejas y reclamos, recepciona el caso y registra la información en el sistema generando un formulario con un código único de gestión.



3. Se entrega al cliente el formulario de ingreso de la queja o reclamo, indicando el código único de gestión asignado a su caso.



4. El encargado de Atención al usuario de la Institución realiza revisión, investigación y documentación del caso para brindar una respuesta al usuario.



5. Por normativa de CONAMI, la institución tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta. En caso de excepciones la institución podrá hacer uso de un plazo adicional de 5 días hábiles para emitir la respuesta, este debe ser notificado de manera verificable al usuario antes de que venza el plazo original.



6. Si el usuario no recibe respuesta a su reclamo en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, o dentro del plazo adicional cuando sea el caso podrá recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendario siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.