

# León 2000 IMF, S.A

¡Financiando Tu Desarrollo!

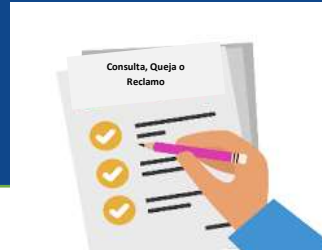


## Procedimiento Para Presentación De Quejas, Reclamos O Consultas.

Se debe recibir todas Consultas, quejas o reclamos presentado por los usuarios, evitando su rechazo automático.



Las queja, reclamos o consultas puede realizarlo por los medios: a) Físico  
b) Telefónicos: León 2311-6680/2311-2746 Chinandega: 2340-3548, Managua 22497981  
c) Pagina Web: [www.leon2000imf.com](http://www.leon2000imf.com),  
d) E-mail: [atencionalusuario@leon2000imf.com](mailto:atencionalusuario@leon2000imf.com)  
d) Facebook



En León 2000 IMF, S.A, el cliente puede dirigirse a las personas de atención al cliente en las sucursales u oficial de atención al cliente de casa matriz (León), o cualquier personal que sea interceptado, esté le orientará a quien dirigirse para exponer su situación, para presentar consultas, quejas o reclamos.



León 2000 IMF, S.A, tiene asignado una persona de atención al cliente en cada sucursal y en casa matriz un oficial de atención al usuario, quien lo atiende le facilitara un espacio para la presentación de el formulario de presentación de reclamos previamente explicado y con su código único, (una original y una copia) y un lapicero al usuario. Una vez llenado se entregará la original al cliente y la copia ha expediente.



El personal de atención al cliente le explicará al cliente sobre el periodo de resolución de consultas, quejas o reclamos de acuerdo al Artículo 17.- Plazo para la respuesta a las consultas, quejas o reclamos: León 2000 IMF, S.A. tendrán un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo o queja, para emitir la respuesta fundamentada al mismo.



En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad de consultas, quejas o reclamos, de la operación reclamada, León 2000 IMF, S.A. podrá hacer uso de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta. El uso del plazo adicional por parte de León 2000 IMF, S.A. deberá ser notificado al reclamante por los medios que él haya indicado para notificaciones, dejando constancia por medio verificable en el expediente del reclamo.

Debe emitirse y registrarse la respuesta a las consultas, quejas o reclamos, en el plazo establecido en la presente norma;

León 2000 IMF, S.A. proporcionará la respuesta a las consultas, quejas o reclamos presentados, usando el mismo medio que fue interpuesto u otro que haya sido aceptado por el reclamante.

"Si no recibe respuesta a este reclamo, en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendarios siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta"