

— Derechos del usuario —

- Respeto a tu privacidad.
- Recibir información veraz, clara oportuna y relevante sobre los productos y servicios ofrecidos por Poder Capital
- Ser notificado de tu gestión.
- Elegir libremente el producto de crédito que se ajuste a tus necesidades.
- Presentar reclamos y ser notificado de la respuesta.
- Acudir a la CONAMI en caso de no ser atendido o estar en desacuerdo con la respuesta brindada por Poder Capital

— Queremos —

- Oficiales de negocio, abogados, gestores de cobranza y servicios automáticos de cobranza de Poder Capital, te contactarán de lunes a viernes entre las 7:00 am a las 6:00 pm, y los sábados de las 7:00 am a las 2:00 pm en caso de que tu crédito esté en mora.
- Poder Capital podrá publicar en diarios de circulación nacional la lista de los deudores y fiadores con créditos en mora.
- No publicaremos nombres de clientes que tengan arreglos de pago formalizados por escrito y vigentes

— Ayúdanos a servirte mejor —

- Atendé nuestras llamadas de seguimiento.
- Contestá nuestras encuestas.
- Recibí a nuestro Oficial de Atención al Usuario, quien te ayudará a evacuar todas tus dudas.
- Tus sugerencias son valiosas para nosotros. Ayúdanos a mejorar.



Contacto de Atención — al Usuario —

Oficial de Atención al Usuario: **Ana Vanegas**

☎ (505) 2250-0000

✉ atencion_al_usuario@podercapital.com

📍 **Altagracia, Semáforos Racachaca**
1 Cuadra, Arriba 1/2 al Lago



Inspirar a Alcanzar
Ayudar a Lograr

Atención al Usuario

Sistema de Atención al Usuario



Nuestro objetivo es hacer que como cliente te sintás seguro con nosotros. Por eso tu opinión es importante para mejorar cada día nuestros servicios.

Gestión de Cobranza

- Brindarte información clara y transparente.
- Atender tus sugerencias, consultas quejas o reclamos.
- Darte a conocer los tiempos e instancias de respuestas.



Medios para interponer una consulta, queja o reclamo



LLámanos al teléfono: 2250-0000



Visitáanos en el Bo. Altigracia, Semáforos
Racachaca 1 Cuadra, Arriba 1/2 al Lago



Envíanos correo a:
atencion_al_usuario@podercapital.com



Contactanos en la web:
www.podercapital.com



Depositálos en los buzones ubicados
en nuestras sucursales

Tiempo de atención a reclamo, queja o consulta

- Una vez presentés tu reclamo, en un tiempo máximo de un día (1) hábil te contactaremos para brindarte un # de gestión, con el que podrás darle seguimiento.
- En siete (7) días hábiles a partir de la recepción del reclamo te estaremos dando una respuesta. estaremos dando una respuesta. Las consultas se responderán en máximo cinco (5) días hábiles.
- En casos excepcionales o debido a la complejidad del reclamo, podrá tomar cinco (5) días hábiles adicionales brindarte una respuesta. Si esto ocurriera te informáramos.
- Si no recibes respuesta a tu reclamo en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, podés recurrir al Presidente Ejecutivo de la conami, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.
- Si estás en desacuerdo con la respuesta emitida podés recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes.

Contacto del Responsable de
Atención al Usuario de la CONAMI:

atencion.usuario@iconami.gob.ni
correo@conami.gob.ni
Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c.
Este, 1 1/2c. al Norte.
<http://www.conami.gob.ni>
Teléfono: 2250-9797/2222-2414