

En **Pro Mujer** nuestra prioridad es crear las mejores prácticas para cuidar a nuestras clientas, es por ello que contamos con un sistema integral de atención a través del cual podemos recepcionar sugerencias, reclamos, quejas y dudas a través de diferentes canales de comunicación que nos permiten tener contacto con nuestras clientas.

## TE INVITAMOS A CONOCER ASPECTOS RELEVANTES DE NUESTROS PROCESOS DE ATENCIÓN A NUESTRAS CLIENTAS:

### Conoce tus derechos como cliente nuestro:

A ser informado de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a los productos y servicios que ofrece **Pro Mujer**.

A recibir educación sobre consumo responsable de los productos financieros ofrecidos por **Pro Mujer**.

A seleccionar el o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito o cualquier otro servicio financiero prestado por **Pro Mujer**.

A ser notificadas de forma verificable, de la decisión negativa por parte de **Pro Mujer** respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado de previo por el usuario.

A ser atendidas oportuna y diligentemente de forma gratuita en el caso de reclamos, quejas, o consultas interpuestas ante **Pro Mujer**.

A ser notificadas de forma verificable, oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre el estado del trámite o la resolución final de sus reclamos, quejas y consultas.

A recibir un trato adecuado ante cualquier reclamo, quejas y consultas, referente a los servicios prestados.

A recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, o con respuesta negativa por parte de Pro Mujer o en los casos que los usuarios se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por **Pro Mujer**.

A que sus denuncias sean recibidas por la **CONAMI**.

### Conoce tus deberes como cliente nuestro:

**1-** Leer de previo el contrato a suscribir con **Pro Mujer**.

**2-** Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar.

**3-** Actualizar cualquier cambio a su información brindada a **Pro Mujer**.

**4-** Firmar cada documento de autorización, ampliación e información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado. Se le entregará una copia al momento de su suscripción.

**5-** En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante **Pro Mujer** y de no considerar la resolución emitida por **Pro Mujer** satisfactoria o falta de respuesta podrá recurrir ante la **CONAMI**.

**6-** El usuario deberá presentar sus datos de contacto, la descripción de los hechos y los motivos concretos del reclamo, queja y consulta.

**7-** Cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

### Proceso de quejas, reclamos, sugerencias y dudas:

En **Pro Mujer** existe una persona encargada de atención a la clienta que brinda respuesta a las consultas, reclamos, quejas y sugerencias que tengas.

#### Conoce acerca del proceso:

**1-** El/la client@ expone su queja, reclamo, consulta y sugerencias por los siguientes medios:

*Presencial en los centros de servicios*  
*Vía telefónica: 7513 9600*  
*Buzón de sugerencias ubicados en las oficinas*  
*Correo electrónico: [pmnatacionclienta@promujer.org](mailto:pmnatacionclienta@promujer.org)*  
*Facebook: [@promujerlatam](https://www.facebook.com/promujerlatam)*  
*Online: [Formulario en línea](#).*

**2-** La persona encargada de atención a la clientela recopila la información e investiga más a fondo sobre el caso.

**3-** Se agrega el incidente al Sistema de Gestión de Clientas y se genera un código o número único correlativo de incidente.

**4-** En caso de reclamos, se le entregará a el/la client@ un formato con el código o número único de reclamo el cual tendrá que firmar el recibido.

**5-** En casos que la respuesta se encuentre al alcance de la persona encargada de atención a la clienta, se brindará de forma inmediata.

**6-** En caso de no tener respuesta inmediata al incidente, por normativa de CONAMI, Pro Mujer tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta. Solamente en casos excepcionales se tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles y se le notificará el/la client@ el plazo de días para su respuesta y deberá firmar la notificación.

**7-** Si el/la usuari@ no recibe respuesta a este reclamo, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendario siguientes a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.