



PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACION DE CONSULTAS

01



Recepción de la consulta

El usuario podrá presentar su consulta de manera presencial en cualquier agencia o en la Casa Matriz de Star Credit, donde será atendido por el personal de servicio al cliente o por el Oficial de Atención al Usuario.

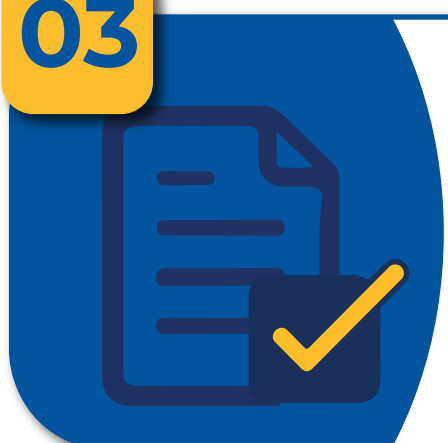
02



Registro de la gestión

El colaborador responsable registrará la consulta en el sistema institucional y generará un número único de gestión, el cual permitirá dar seguimiento al caso hasta su conclusión.

03



Confirmación de la solicitud

Una vez ingresada la consulta, se entregará al usuario un comprobante con el número de gestión asignado. Cuando corresponda, se solicitará la firma del usuario como constancia de recepción.

04



Respuesta inmediata

Si la consulta puede resolverse con la información disponible al momento de la atención, el personal autorizado brindará la respuesta de forma inmediata, procurando satisfacer las necesidades del usuario.

05



Consultas que requieren análisis

Cuando la consulta requiera revisión adicional o no pueda ser resuelta durante la atención inicial, se informará al usuario que su solicitud será analizada y que recibirá una respuesta dentro del plazo establecido por la institución, el cual no excederá de cinco (5) días hábiles.

06



Evaluación interna

Las consultas que requieran un análisis más detallado serán revisadas por el Oficial de Atención al Usuario, en coordinación con las áreas o responsables correspondientes, quienes evaluarán la información necesaria para emitir una respuesta clara y fundamentada.

07



Comunicación de la respuesta

Una vez concluido el análisis, Star Credit se comunicará con el usuario para informar la respuesta a su consulta. De ser necesario, se entregará una constancia de cierre o el documento correspondiente, dejando evidencia de la atención brindada.



En **Star Credit** estamos comprometidos con ofrecer un servicio eficiente, transparente y orientado al usuario, garantizando que todas las consultas sean atendidas con profesionalismo, respeto y dentro de los plazos establecidos, en cumplimiento de la normativa emitida por la **Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)**.