



Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)

Formulario para la presentación de Reclamos - Persona Jurídica

FECHA

DIA	MES	AÑO

DATOS DEL RECLAMANTE

Número RUC	Razón Social	
Teléfono 1	Teléfono 2	Correo Electrónico
Municipio	Departamento	
Dirección		

Representante Legal

Nombre del Representante Legal
El Representante lo hace en calidad de (Acompañar copia del documento acreditativo de representación)

DATOS DE LA INSTITUCION INTERMEDIARIA DE MICROFINANZAS (IFIM) RECLAMADA

Nombre de la IFIM contra la que se formula el Reclamo	Ciudad/Sucursal de la IFIM
Fecha de presentación del reclamo ante la IFIM	Código Único de Reclamo

INFORMACIÓN SOBRE EL RECLAMO

Antecedentes del Reclamo

--

Motivos del Reclamo (Si necesita más espacio puede adjuntar carta explicativa)

--

Solicitud

--

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE EL RECLAMO

Acciones Judiciales	Acción ante autoridad administrativa diferente de la CONAMI que se encuentre en trámite

Otras

--

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

Copia Cédula/Pasaporte	
Documentos sustento del reclamo	
Copia del reclamo presentado ante la IFIM	
Poder Legal otorgado por el titular y cédula de identidad del representante.	

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)**Autorización del Usuario**

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, correo electrónico arriba indicados. Solicito se tenga por presentado este documento y se proceda a su tramitación administrativa conforme el procedimiento dispuesto por la Norma sobre Protección al Usuario emitida por la CONAMI.

En _____, el _____ de _____ del año 20____.

Usuario

Instructivo para ingresar datos en el Formulario para la presentación de reclamos por parte de los Usuario de las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM) ante la CONAMI

1. Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado, solicitando el acuse de recibo de presentación en su copia.
2. Ingrese la fecha de presentación del formulario.
3. Ingrese la información sobre el usuario reclamante, referentes a Número de Registro Único del Contribuyente (RUC), razón social, teléfonos, correo electrónico y dirección. Esta información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
4. Ingrese el nombre del representante legal y la calidad de la representación, debiendo adjuntar el poder otorgado por el titular y copia de su cédula de identidad.
5. Ingrese el nombre de la Institución Financiera Intermediaria de Microfinanzas (IFIM) contra la que se formula el reclamo, la ciudad y la sucursal en que se encuentra, así como fecha de presentación del reclamo y el código único de reclamo asignado por la IFIM.
6. Ingrese antecedentes del caso expuesto.
7. Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta, señalando puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
8. Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
9. Ingrese la información complementaria sobre el caso, reflejando si existe acción judicial pendiente acerca de los hechos materia del reclamo, si ha interpuesto reclamo sobre los hechos relacionados ante autoridad administrativa distinta y se encuentre en trámite, o bien otras que conforme la ley impidan a la CONAMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.
10. Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario. El usuario deberá adjuntar:
 - 10.1. Copia de cédula RUC
 - 10.2. Copia del reclamo presentado ante la IFIM.
 - 10.3. Documentos sustento de su reclamo.
 - 10.4. Copia de la respuesta emitida por la IFIM sobre el reclamo presentado, de ser el caso.
11. Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

Debe tener presente lo siguiente:

1. El formulario y su tramitación son gratuitos.
2. Lea detenidamente la información que se le solicita.
3. Adjunte la documentación requerida para que de esta manera no se dilate la tramitación de su reclamo.
4. La CONAMI no admitirá reclamos que formulen los usuarios en las siguientes circunstancias:
 - 4.1. Cuando no se interponga el reclamo ante la IFIM correspondiente.
 - 4.2. Cuando el reclamo haya sido interpuesto ante autoridad administrativa distinta y se encuentra en trámite.
 - 4.3. En caso que exista acción judicial pendiente acerca de los hechos materia de reclamo.
 - 4.4. Otras, que conforme la Ley impidan a la CONAMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.
5. La Presidencia Ejecutiva de CONAMI, luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requerida, emitirá Resolución pronunciándose sobre el Reclamo formulado, en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
6. En el caso de que el Usuario o la IFIM, estén en desacuerdo con la Resolución emitida por la Presidencia Ejecutiva, podrán interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación en la forma y plazos establecidos en la Norma sobre los Procedimientos de los Recursos Administrativos emitida por la CONAMI.