



Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)

Formulario para la presentación de Reclamos - Persona Natural

FECHA

DIA	MES	AÑO

DATOS DEL RECLAMANTE

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	No. Cédula/ Pasaporte	Profesión
Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Correo electrónico	Municipio	Departamento
Dirección				

Contacto Adicional

Nombres y Apellidos	Teléfono	Correo Electrónico
Dirección		

En caso de Representación Legal

Nombres y Apellidos de la persona representada
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 acreedor:	Ciudad/Sucursal de la IFIM	Fecha reclamo ante 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	
Si actúa mediante Representación Legal, Poder Legal otorgado por el titular y su cédula de identidad	

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 o representante legal, según sea el caso, referente a nombre, cédula de identidad o pasaporte, números de teléfonos, correo electrónico, profesión, municipio, departamento y dirección. Esta información permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
4. En el caso de que no pueda el usuario reclamante ser ubicado conforme los datos proporcionados en el primer apartado, ingrese nombre, teléfonos y correo electrónico que nos permita ubicarlo a través de otra persona.
5. Si actúa mediante representación legal, ingrese nombre de la persona representada y la calidad de la representación, debiendo adjuntar el poder otorgado por el titular y la copia de su cédula de identidad.
6. 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.
7. Ingrese los antecedentes del caso expuesto.
8. Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta, señalando puntualmente el servicio o producto motivo del reclamo.
9. Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
10. 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.
11. Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario. El usuario deberá adjuntar:
 - 11.1. Copia de cédula de identidad
 - 11.2. Copia del reclamo presentado ante la IFIM.
 - 11.3. Documentos sustento de su reclamo.
 - 11.4. Copia de la respuesta emitida por la IFIM sobre el reclamo presentado, de ser el caso.
12. 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 consulta o 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.