

HOJA DE RECLAMACIÓN

No. de Identificación del Reclamo ____ / ____ / ____

PERSONAS JURÍDICAS

Nombre de la Cooperativa _____ RTN _____

Domicilio legal: _____ Municipio: _____ Departamento: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Nombre y apellido del Representante o Apoderado Legal: _____

N° de identidad / Pasaporte: _____

FECHA: ____ / ____ / ____

TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____

RECLAMACIÓN: Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí No

En caso afirmativo, favor describa la misma: _____

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si No

En caso afirmativo, por favor indicar No. de Identificación del Reclamo: _____

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE EL CONSUCOOP

Describa la petición que realiza a la DPUC en relación a los hechos anteriormente descritos:

En caso que el usuario cooperativo haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que el CONSUCOOP conozca de tal acción.

En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

En _____ a _____ de _____ de 20____ Firma del reclamante _____

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para FACACH y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para la Cooperativa.
3. La Cooperativa, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por FACACH, podrá recurrir al CONSUCOOP y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la Federación, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. La Cooperativa deberá consignar correctamente los datos de contacto, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. FACACH deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el código de la Federación y número correlativo de reclamo para FACACH, identificando el código del reclamo conforme a la Tipología señalada.

TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA PARA EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
Atención a la Cooperativa	Fallas del sistema informático
	Facturación
	Billetes falsos entregados en caja
	Información sujeta a reserva
	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia
Operaciones por Internet	Accesos no autorizados
	Operaciones no registradas por la Federación
	Cargos no reconocidos por la Cooperativa
Central de Riesgos	Registro indebido
	Categoría de clasificación de crédito
	Usurpación de identidad
Comisiones de Créditos	Comisiones/cobros en depósitos de ahorros
	Comisiones/cobros en depósitos a plazos
	Comisiones/cobros en créditos
	Comisiones/cobros en transferencias y remesas
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones/cobros por pago adelantado en crédito
	Comisiones por emisión de constancias
Créditos	Contrato
	Monto desembolsado difiera de monto contratado
	Pago efectuado por la Cooperativa no registrado
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Débitos y cargos no reconocidos
	Seguro de Vida
	Seguro de Daños
	Seguro de Desempleo
	Finiquito de Crédito
	Acciones de cobranza extrajudicial
	Proceso judicial
	Convenio de Pago
	Liberación de garantías
	Crédito no reconocido por la Cooperativa
	Garantía personal - Fianza
Usurpación de identidad	