



# Microfinanciera FIDEM, S.A

## Formulario para la presentación de Reclamos o Quejas - Persona Natural

(Ver instructivo en página siguiente)

Código Reclamo/Queja

Fecha de ingreso  Día  Mes  Año

Oficina receptora

Trámite que desea formular:

Queja  Reclamo

### DATOS DEL RECLAMANTE

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	No. Cédula de identidad	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Teléfono Convencional	Teléfono Celular	Correo electrónico	Municipio	Departamento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección domiciliar <input type="text"/>				

### En caso de representación Legal (información acompañarla con documento acreditativo de representación)

Nombres y Apellidos representante

Cédula de identidad

### INFORMACIÓN SOBRE EL RECLAMO/QUEJA

Producto en cuestión

Microcrédito

Crédito Personal

Otro  Especifique

Fecha de transacción o suceso

Día  Mes  Año

### Motivos del Reclamo/Queja (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

### Petición en concreto que dirige a la institución

¿Provee documentación que respalde el motivo del reclamo o queja? Si  No

En caso afirmativo, favor especifique:

### Notificaciones

Las notificaciones que se generen del siguiente formulario, solicito me las haga llegar a:

Correo electrónico  Oficina receptora

### Importante

El cliente declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a FIDEM, S.A a realizar la validación que considere pertinente.

<input type="text"/>	Espacio exclusivo para uso de FIDEM, S.A	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma del cliente	Usuario:	Firma y sello del colaborador que receipta el formulario y valida los procedimientos para este servicio
		Hora recepción:

### Instructivo para ingresar datos en el Formulario para la presentación de reclamos o quejas por parte de los Usuarios ante FIDEM, S.A

1. Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado, solicitando el acuse de recibo de presentación en su copia.
2. El código de reclamo o queja se lo facilitará la institución en el mismo momento de recepcionar el trámite.
3. Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
4. Ingrese la fecha de presentación del formulario y la oficina donde se realiza la entrega del mismo (ejemplo: FIDEM León, FIDEM Matagalpa, por mencionar).
5. Marque con una "X" el trámite que desea formular (Reclamo o queja).
6. Ingrese la información sobre el usuario reclamante: nombres y apellidos, teléfonos, correo electrónico y dirección. Esta información permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
7. Ingrese el nombre del representante legal, debiendo adjuntar el poder otorgado por el titular y copia de su cédula de identidad.
8. Marque con una "X" el producto financiero sujeto a reclamación y la fecha de ocurrencia del mismo.
9. Describa con detalle los motivos que generaron el reclamo o queja.
10. Describa la petición de manera puntual y concreta.
11. Detalle los documentos que se están adjuntando como soporte a su reclamo; importante aclarar que la cédula de identidad es indispensable presentarla o adjuntarla.
12. Marque con una "X", el medio por el cual desea recibir resolución de su reclamo o queja.
13. Considere que usted como cliente: Declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a FIDEM, S.A a realizar la validación que considere pertinente.
14. Autoriza a que la resolución generada por este reclamo sea entregada a través del correo electrónico u oficina receptora detallados en este formulario.
15. 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. El presente formulario también puede obtenerse de la página web de la institución ([www.fidem.com.ni](http://www.fidem.com.ni))
3. Lea detenidamente la información que se le solicita.
4. Complete y adjunte la documentación requerida para brindarle una respuesta ágil a su trámite.
5. Si 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 calendarios siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.