


LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:				1		- 20.....	
				EDPYME GMG SERVICIOS PERU S.A. R.U.C. 20551967370 KM 6.5 CARRETERA CENTRAL. ATE-VITARTE			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:				TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE:							
VÍA DE RECLAMO		TELÉFONO		PERSONAL		CARTA	
						HORA	
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹		QUEJA ²	
MOTIVOS							
TRANSACCIONES MAL PROCESADAS / MAL REALIZADAS				COBROS INDEBIDOS: INTERESES, COMISIONES, GASTOS, TRIBUTOS			
OPERACIONES NO RECONOCIDAS				PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS CORRESPONSALES			
ENTREGA DE BILLETES FALSOS				DEMORA / INCUMPLIMIENTO EN ENVÍOS DE CORRESPONSALES			
PROBLEMAS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS PROPIOS				DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN EN LA CENTRAL DE RIESGOS			
PROBLEMAS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS AJENOS				ERRORES EN LA COMPRA O VENTA DE MONEDA EXTRANJERA			
OTROS PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA				PROBLEMAS RELACIONADOS CON LAS GARANTÍAS			
RESOLUCIÓN DEL CONTRATO				PROBLEMAS CON CHEQUES			
INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO				OTROS			
DETALLE:							
PEDIDO:						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
CANAL DE RESPUESTA:				CARTA A DOMICILIO		E-MAIL	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:							
						FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor. La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de atención al usuario.

(*) Edpyme GMG Servicios Perú S.A. no otorga créditos a menores de edad, de acuerdo a sus políticas internas.

(**) Artículo N° 24 Código de Protección y Defensa del Consumidor

CONSUMIDOR