

**Anexo 1: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**

LIBRO DE RECLAMACIONES				001	HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)		- 20__	
<b>CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A.</b> Jr. Junín N° 129 - Puno <b>RUC 20322445564</b>						
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>						
NOMBRE:				FECHA DE NACIMIENTO:		
DOMICILIO:						
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: (para el caso de menores de edad)						
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>						
PRODUCTO:		MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO:		DESCRIPCIÓN:				
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>				RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE:						
PEDIDO:					FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>						
FECHA DE LA COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA				(DÍA)	(MES)	(AÑO)
					FIRMA DEL PROVEEDOR	
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> 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.

**ORIGINAL: CONSUMIDOR**