



EMPRESA DE CRÉDITO ALTERNATIVA	ATENCIÓN DE RECLAMOS / QUEJAS LIBRO DE RECLAMACIONES		Oficina / Agencia	
			Fecha ingreso del reclamo/queja	
			N° Código del reclamo/queja	
<b>I. DATOS DEL RECLAMANTE</b>				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres
Razón social (Personas Jurídicas)				
<b>Documento Oficial de Identidad (Marcar con una X el tipo de documento y escribir el número en el recuadro)</b>				
N° de DNI	N° de RUC	N° Carnet de Extranjería	N° de Pasaporte	Código del cliente
Dirección del domicilio				
Correo electrónico				
Departamento	Provincia	Distrito	Teléfono fijo N°	N° de Celular
Es cliente de Alternativa?	( ) Si		( ) No	
<b>II. DATOS DEL USUARIO (En caso el reclamo sea presentado por un tercero)</b>				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres
Tipo de vínculo				
Razón Social o denominación (en caso sea una persona jurídica)				
<b>II. DATOS DEL PADRE O MADRE (EN CASO DE SER MENOR DE EDAD)</b>				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres
Tipo de vínculo		Documento de Identidad		
<b>III. UBICACIÓN GEOGRAFICA</b>				
Departamento		Provincia		Distrito
<b>IV. CANAL UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO</b>				
( ) 1. Oficina (Ventanilla)		( ) 8. Página web de la empresa		
<b>V. DATOS DEL RECLAMO</b>				
Operación / Servicio / Producto/	Motivo del reclamo	Sub motivo de reclamo	Monto reclamado	Tipo de moneda
Nombre comercial del producto o servicio asociado al reclamo				
<b>VI. CANAL DE OPERACIÓN (Canal por el cual el usuario realizó la operación que ocasionó el reclamo)</b>				
( ) 1. Oficina	( ) 3. Domicilio	( ) 4. Correo electrónico	( ) 5. Vía telefónica	( ) 8. Página web
( ) 9. Plataforma online de terceros	( ) 10. Aplicativo móvil	( ) 11. Puntos de venta POS	( ) 99. No existe canal asociado	
Detalle del reclamo				
Documentos adjuntos				
<b>VII. RESPUESTA AL RECLAMO/QUEJA</b>				
Fecha de comunicación de la ampliación		Fecha de recepción de comunicación de la ampliación.		
Canal de comunicación de la ampliación		Canal de remisión de la comunicación de ampliación		
Fecha de resolución		Fecha de la notificación de la respuesta.		
<b>Canal de respuesta al reclamo</b>	( ) 1. Oficina	( ) 3. Domicilio	( ) 4. Correo electrónico	
Resolución del reclamo	( ) A favor del usuario (Procedente)		( ) A favor de la empresa (Improcedente)	
Respuesta al reclamo				
<b>Firma del Reclamante</b>				
<b>Firma del Responsable de Atención al Usuario</b>				
De acuerdo a la Ley N° 29733 "Ley de Protección de Datos Personales" y su reglamento, le informamos que con la finalidad de gestionar los reclamos /quejas y requerimientos presentado por Ud. los datos personales proporcionados se ingresaran en el banco de datos denominado <b>Banco de datos personales de reclamos y requerimientos con código RNPDP-PJP N.º 27608</b> , del cual Alternativa es titular. Asimismo, le informamos que Ud. podrá ejercer sus derechos ARCO, mediante la presentación de una solicitud en las sedes de Alternativa. De manera adicional Ud. puede conocer nuestra Política de Privacidad en el portal de transparencia de nuestra página web <a href="http://www.alternativa.com.pe">www.alternativa.com.pe</a> .				