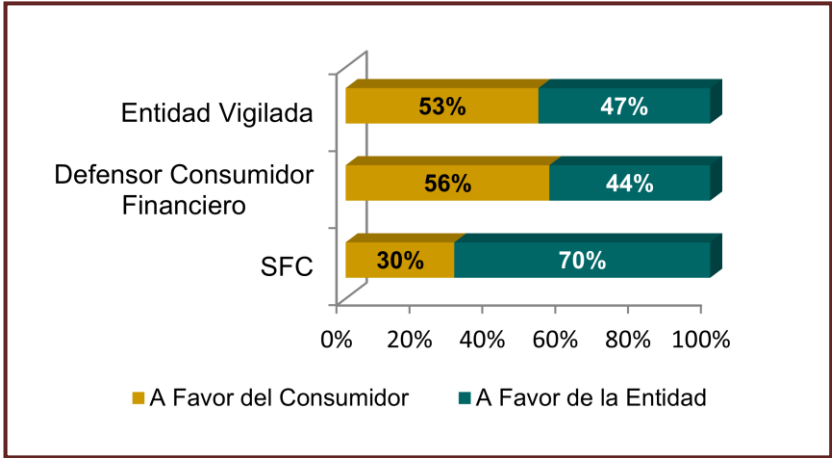
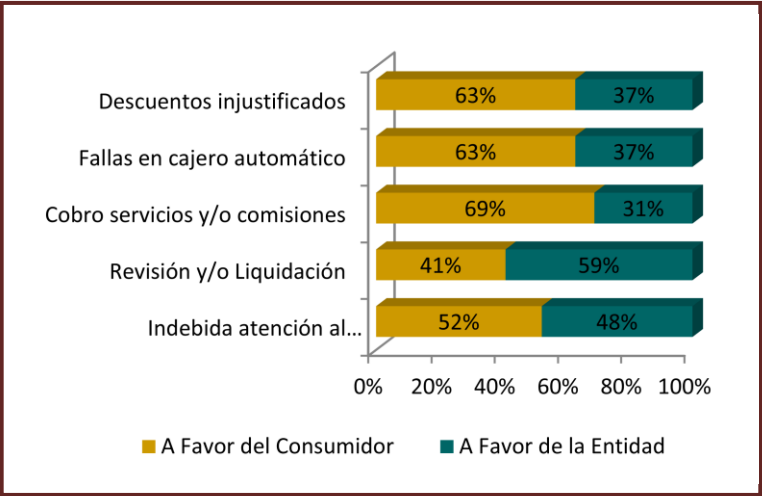


Decisiones a favor de la Entidad o del Consumidor Financiero – Consolidado 2014

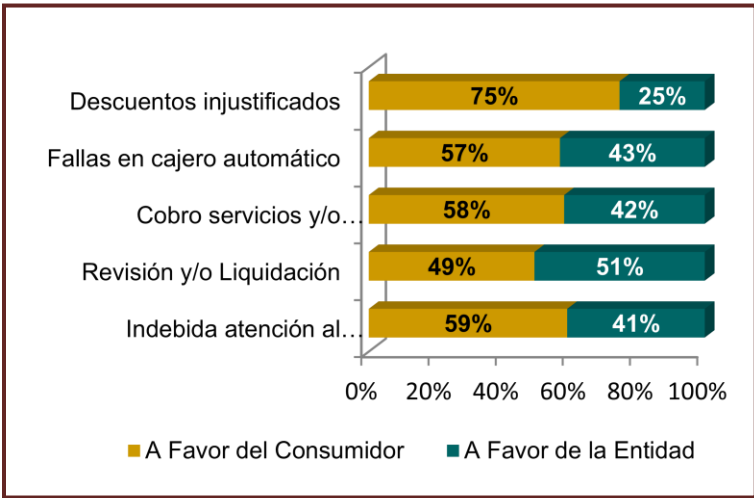
Consolidado: Total Quejas Resueltas: 1.043.999



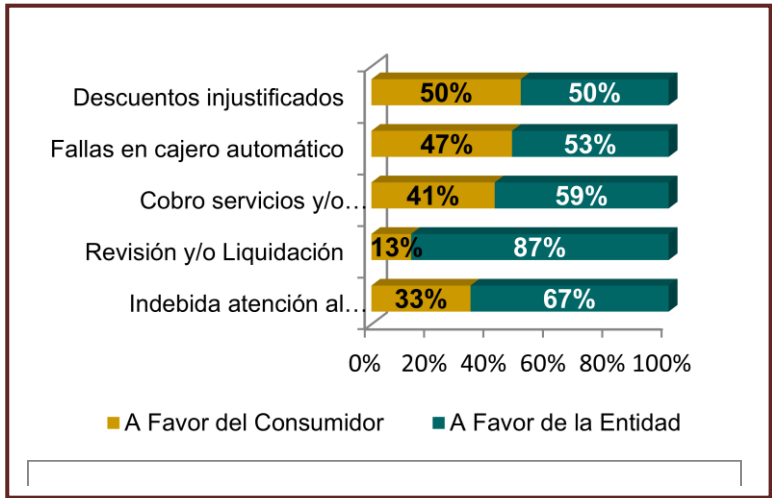
Entidades Vigiladas
Total Quejas Resueltas: 931.834



Defensor del Consumidor Financiero
Total Quejas Resueltas: 51.726



Superfinanciera
Total Quejas Resueltas: 60.439



Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el defensor del consumidor pueden tener tres vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DC).
- Aceptación por la entidad vigilada (cuando son aceptadas expresamente por ambas partes o cuando así se adoptó a través de reglamentos internos)
- No aceptación por la entidad vigilada.