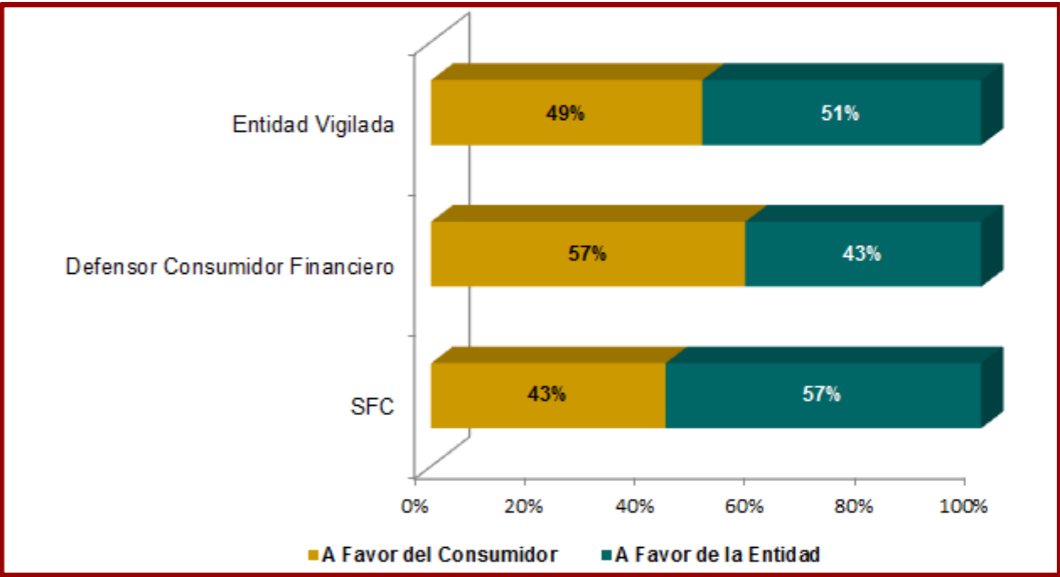


Decisiones a favor de la Entidad o del Consumidor Financiero – Consolidado 2016

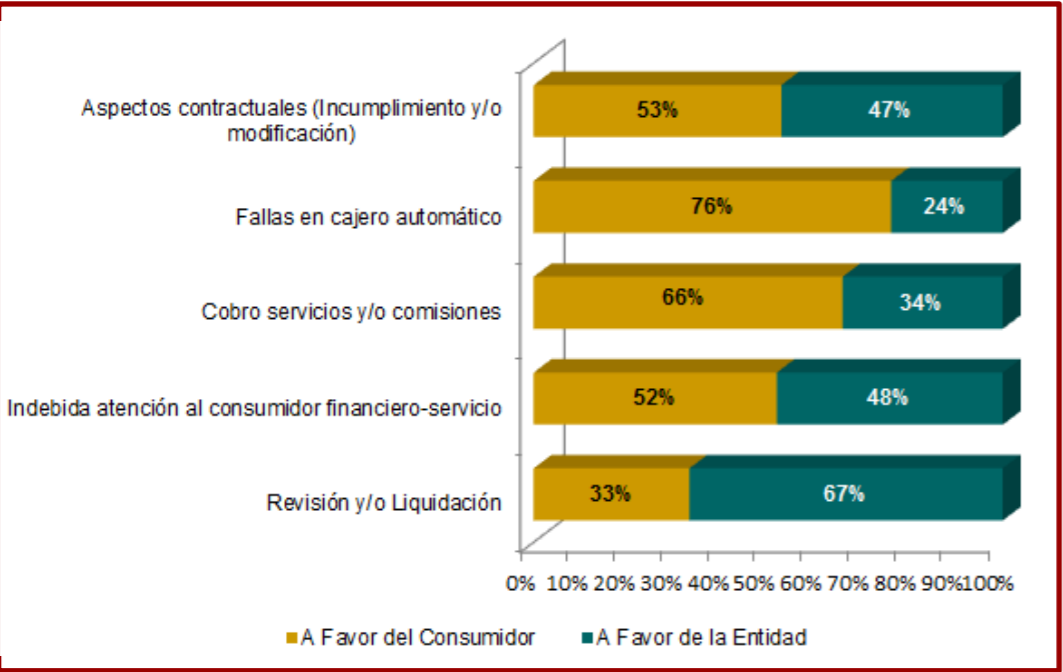
El propósito fundamental de la difusión del sentido de las Respuestas Finales (a favor del consumidor financiero o a favor de la entidad vigilada) es complementar la información sobre Quejas Recibidas, con datos tanto del volumen o número de Respuestas Finales como de si la decisión es positiva o no frente a la inquietud formulada, a efectos de brindar mayores elementos de análisis en la temática.

Consolidado Total Quejas Resueltas: 1.324.797



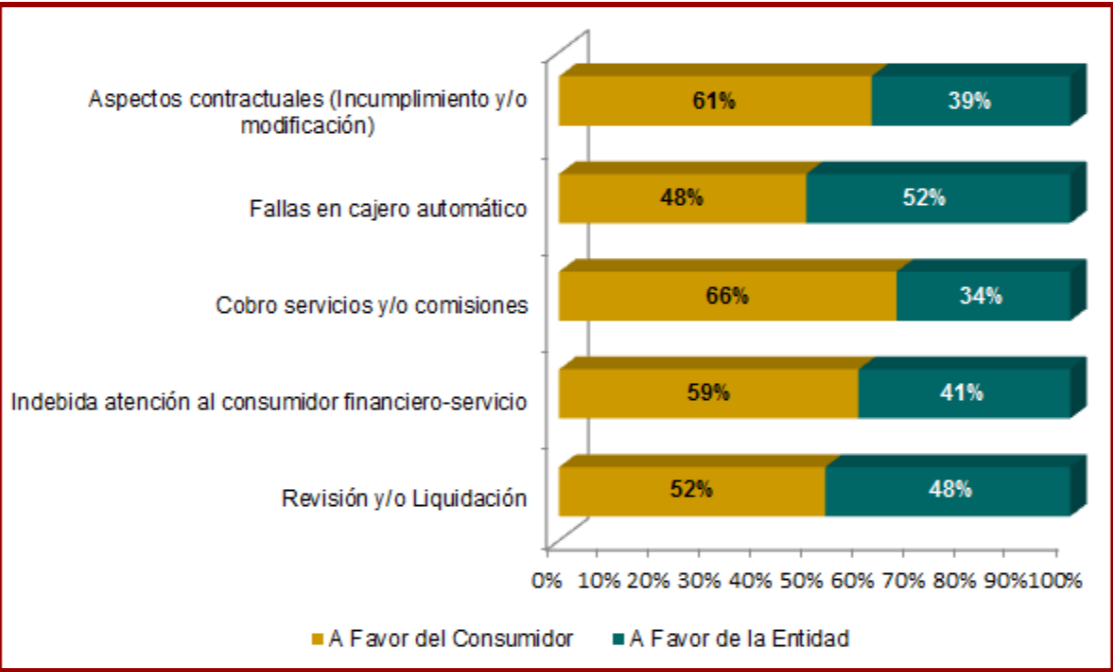
Entidades Vigiladas

Total Quejas Resueltas: 1.194.232



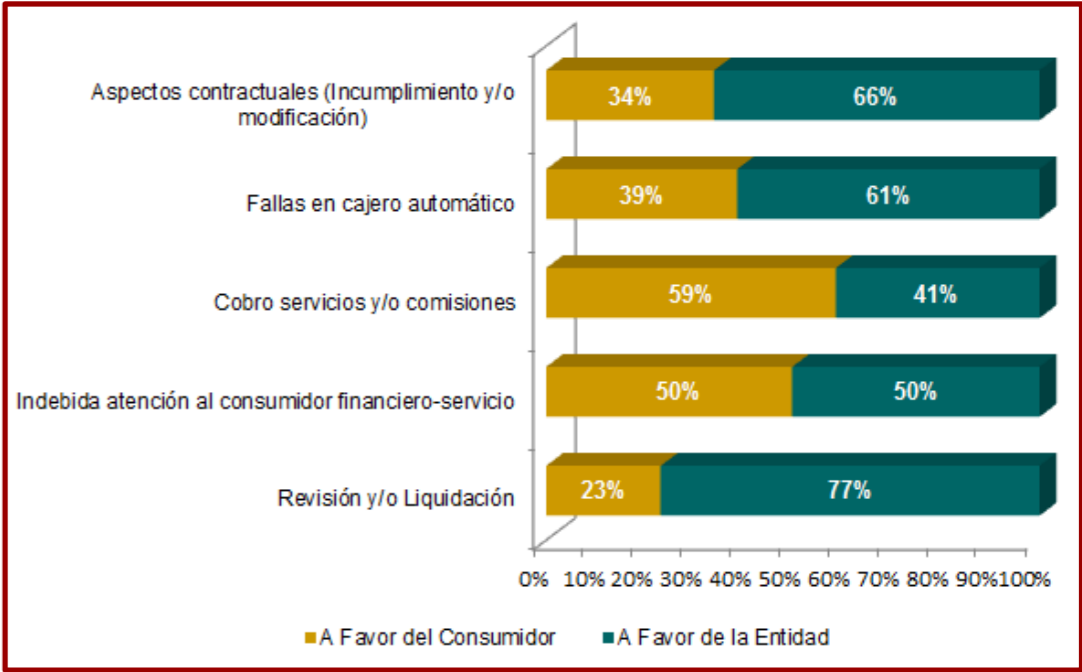
Defensor del Consumidor Financiero

Total Quejas Resueltas: 61.108



Superfinanciera

Total Quejas Resueltas: 69.457



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.