**RESOLUCIÓN DE ENTREGA**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN No. 114/2016**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas del día dos de diciembre del año dos mil dieciséis, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **114/2016** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita **xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx,** quien se identifica con su Documento Único de Identidad número xxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y quien requirió: **“Solicito una entrevista para tratar el tema de las instituciones financieras y sus denuncias. Para ello presento las siguientes generadoras: 1- ¿Cuáles son las denuncias más frecuentes recibidas en la Defensoría con relación a los bancos e instituciones financieras?, 2- ¿Cuáles son las malas prácticas más comunes de los bancos e instituciones financieras?, 3- ¿Cuáles son las instituciones del sistema financiero que tienen prácticas con los consumidores? También necesitamos estadísticas de los últimos 5 años sobre denuncias, asesorías o cualquier otro tipos de gestión contra los bancos o instituciones financieras (estadísticas por año)”,** se analizó el fondo de lo solicitado y se realizaron las gestiones correspondientes, a fin de obtener la información de interés en cumplimiento de los Artículos 50 letras “c”, “d”, “h”, “i” y “j”, y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP-, Asimismo, considerando que no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los Artículos 19 y 24 de la LAIP y conforme a lo dispuesto a los Artículos 61, 62, 65, 72 y 102 del mismo cuerpo legal, se hace constar lo siguiente:

1. Se brindó la entrevista requerida, a través de la Gerencia del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros, de la Defensoría del Consumidor, quien respondió a todas las preguntas interpuestas por la solicitante de conformidad a su área de trabajo y a las competencias legales de esta institución.
2. Para el registro de la entrevista, se emitió un acta a las diez horas y cuarenta minutos del día uno de los corrientes, firmada a satisfacción por la solicitante y por la Gerencia del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros, la cual se anexó a este expediente administrativo. En esta se registró que la conversación fue grabada por la solicitante únicamente para fines académicos.

Asimismo, a través de la presente resolución, se resuelve:

1. Entregar en archivo adjunto formato pdf, estadísticas de enero de 2012 a octubre de 2016 sobre asesorías, denuncias, derivaciones y gestiones contra proveedores regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Sirva la presente resolución, para hacer constar que la Defensoría del Consumidor, respondió a la solicitud de información número **114/2016,** dentro del plazo legal establecido en el Artículo 71 inciso primero de la LAIP, notificado a la solicitante por medio de la Constancia de recepción y Resolución de admisibilidad.

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia