

ABRIL A JUNIO 2021

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

## ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **20,500**  
contactos vía nuestros  
distintos canales de atención

 **49%**  
vía telefónica como canal de atención  
más utilizado

 **36%**  
de los contactos se realizaron vía  
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

 **15%**  
vía atención presencial en  
Santo Domingo y Santiago.

## RECLAMACIONES

  
**1,089**  
reclamaciones  
fueron recibidas.

**74%**  
de reclamaciones  
completadas fue  
favorable.



  
**1,277**  
reclamaciones  
completadas según  
orden recibido  
incluyendo  
período anterior.

Se instruyó a  
acreditar  
**RD\$23  
MILLONES**  
a usuarios reclamantes.



## RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

  
  
La razón principal  
de reclamaciones entrantes  
corresponde a consumos no  
reconocidos o duplicados.

- TRANSFERENCIAS NO RECONOCIDAS
- PAGO A PRODUCTO MAL APLICADO O NO REFLEJADO
- RETIROS NO RECONOCIDOS

Tiempo de respuesta luego de interponer su reclamación:  
hasta 60 días calendario.

## INFORMACIÓN FINANCIERA



A través de este servicio puedes tener acceso a la documentación e información de todos los productos y servicios de los que seas titular ante una entidad de intermediación financiera o cambiaria dentro del sistema financiero nacional.



**472**  
solicitudes recibidas.



**688**  
solicitudes completadas.

*Tiempo de respuesta luego de solicitar el servicio:  
hasta 60 días calendario.*

## CENTRAL DE RIESGO



Conoce de forma consolidada los movimientos de préstamos y tarjetas de crédito a tu nombre. En este reporte se visualiza la categoría de riesgo crediticio que posees en el sistema financiero.



**305**  
solicitudes recibidas.



**105**  
solicitudes completadas en 48 horas y entregadas de manera presencial para proteger la privacidad del usuario.

*Tiempo de respuesta luego de solicitar el servicio:  
hasta 48 horas.*

## EXPERIENCIA DEL USUARIO

Nos enfocamos en tu satisfacción, midiendo la facilidad de uso de nuestros canales. Nuestra meta es merecer tu recomendación en cada servicio brindado.

**Iniciamos la medición de estos indicadores:**



**91%**

Índice de satisfacción

Canal mejor valorado

**REDES SOCIALES @PROUSUARIORD**



**83%**

Índice de esfuerzo del usuario

Canal más apreciado

**REDES SOCIALES @PROUSUARIORD**



**221 CONTRATOS DE ADHESIÓN**

fueron revisados por ProUsuario en el primer y segundo trimestre, para asegurar la protección del usuario y cumplimiento de las normativas.



Nuestros canales de contacto:

@prousuariord

contacto@prousuuario.gob.do

809.731.3535

\*778 desde el móvil sin cargos

**¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!**

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

[www.prousuuario.gob.do](http://www.prousuuario.gob.do)