

OCTUBRE A DICIEMBRE 2021

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

## ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **22,881**  
contactos vía nuestros  
distintos canales de atención

 **32%**  
vía telefónica como canal de atención  
más utilizado

 **57%**  
de los contactos se realizaron vía  
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

 **10%**  
vía atención presencial en  
Santo Domingo y Santiago.

## RECLAMACIONES

 **1,012**  
reclamaciones  
fueron recibidas.

**70%**  
de reclamaciones  
completadas fue  
favorable.  


 **982**  
reclamaciones  
completadas según  
orden recibido  
incluyendo  
períodos anteriores.

Se instruyó a  
acreditar  
**RD\$41.4  
MILLONES**  
a usuarios reclamantes.  


## RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

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

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

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.



**423**  
solicitudes recibidas.



**346**  
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.



**352**  
solicitudes recibidas.



**366**  
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.



**88%**

Índice de  
satisfacción

Canales más  
valorados

- REDES SOCIALES @PROUSUARIORD
- VÍA TELEFÓNICA



**80%**

Índice de  
esfuerzo del usuario

Canal más  
apreciado

- REDES SOCIALES @PROUSUARIORD



## 378 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el año 2021 para asegurar la protección del usuario y cumplimiento de las normativas.



Nuestros canales de contacto:

Chat en línea

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

@prouuariord

[contacto@prouuario.gob.do](mailto:contacto@prouuario.gob.do)

809.731.3535

\*778 desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **ProUsuario Digital**

## ¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

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