

OCTUBRE A DICIEMBRE 2022

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **21,092**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **37%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **46%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

 **17%**
vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES


1,299
reclamaciones
y reconsideraciones
fueron recibidas.

61%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.




1,256
casos completados
según orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$32.4
MILLONES**
a usuarios reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



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

- **TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA**
 - **RETIRO NO RECONOCIDO**
 - **CARGOS 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.



329
solicitudes recibidas.



322
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.



171
solicitudes recibidas.



149
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.



93%

Índice de satisfacción

Canal más valorado

• **VÍA TELEFÓNICA**



85%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal de mayor facilidad

• **CORREO ELECTRÓNICO Y CHAT**



127 CONTRATOS DE ADHESIÓN

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



Nuestros canales de contacto:



Chat en línea y asistencia virtual

www.prouuario.gob.do

[YouTube](#) [Twitter](#) [Instagram](#) [Facebook](#) @prouuariord

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

[☎ 809.731.3535](tel:809.731.3535) WhatsApp Disponible

***778** desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **ProUsuario Digital**



Conoce a Lucía,
el nuevo ChatBot de ProUsuario.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do