

ENERO A MARZO 2023

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **23,541**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **39%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **43%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

 **18%**
vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES

 **1,499**
reclamaciones
fueron recibidas.

67%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.


 **1,632**
reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$66.8
MILLONES**
a usuarios reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

 
La razón principal
de reclamaciones entrantes
corresponde a transferencias no
reconocidas, no aplicadas, duplicadas,
con errores o procesadas con
diferencias.

- CONSUMOS NO RECONOCIDOS O
DUPLICADOS.
- 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.



299
solicitudes recibidas.



334
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.



188
solicitudes recibidas.



191
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



84%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal de mayor facilidad

• PRESENCIAL



66 CONTRATOS DE ADHESIÓN

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



Nuestros canales de contacto:

 **Chat en línea**

www.prousuario.gob.do

 @prousuariord

 contacto@prousuario.gob.do

 **809.731.3535**

***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.prousuario.gob.do