

OCTUBRE - DICIEMBRE 2023

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS



19,041
contactos vía nuestros
distintos canales de atención



34%
vía telefónica como canal de atención
más utilizado



48%
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (*correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp*)



18%
vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES



1,250
reclamaciones
fueron recibidas.

62%

de reclamaciones
completadas fue
favorable.



1,155
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.

38 días Tiempo promedio de
resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.

91% Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar

**RD\$24.8
MILLONES**

a usuarios reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

?



Las razón principal de reclamaciones
entrantes corresponde a

Consumos no reconocidos

- Transferencias no reconocidas, no aplicadas, duplicadas, con error o procesadas con diferencias.
 - Retiros no reconocidos.
- Problemas con débitos automáticos no autorizados o reconocidos.
 - Pago a producto mal aplicado o no reflejado.
 - Depósitos no reflejados o mal aplicados.

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.



284
solicitudes recibidas.



296
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
46 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.



97
solicitudes recibidas.



97
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.



92%

Índice de
satisfacción

Canal más
valorado

• TELEFÓNICO



84%

Índice de
esfuerzo del usuario

Canal de mayor
facilidad

• CHAT



191 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 atención virtual**

www.prouuario.gob.do

 @prouuariord

 contacto@prouuario.gob.do

  **809.731.3535**

***778** desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **App ProUsuario**



Conoce a Lucía,
el ChatBot de ProUsuario.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do