

JULIO A SEPTIEMBRE 2022

REPORTE DE TRANSPARENCIA


DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **22,190**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **38%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **45%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (*correo, redes sociales y chat*)

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

RECLAMACIONES


1,357
reclamaciones
fueron recibidas.



63%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.



1,231
reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$29.1
MILLONES**
a usuarios reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



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

- **TRANSACCIÓN PROCESADA
CON DIFERENCIA**
- **DEPÓSITOS NO REFLEJADOS**
- **PAGOS MAL APLICADOS
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.



511
solicitudes recibidas.



341
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.



211
solicitudes recibidas.



201
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

• **PRESENCIAL**



108 CONTRATOS DE ADHESIÓN

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



Nuestros canales de contacto:

Chat en línea

www.prouuario.gob.do

@prouuariord

contacto@prouuario.gob.do

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