

LOGROS PROUSUARIO



Logros 2025



Fortalecimiento normativo y Mejora Protección

2 Circulares

Normativas

- Circular SB: CSB-REG-202500014 — Lineamientos cancelación de productos
- Circular SB: CSB-RG-202500015 — Requerimientos interrupciones o fallas en sistemas.

7 Supervisiones

SCM / IRPU

- 2 supervisiones de Conducta de Mercado (BPD y Banesco)
- 5 supervisiones IRPU (Implementación y Funcionamiento Objetivo Transparencia - BPD, Banreservas, BHD, BLH y BDI)

**+6 Reuniones
+20 participaciones**

Actividades Formativas para Entidades

- 4ta edición Conferencia Protección al Usuario (320 participantes)
- Encuentro "Rol del SAU en la protección del usuario/a financiero/a" (44 Encargados SAU).
- Encuentro "Rol del Auditor en la protección del usuario/a financiero/a" (43 Auditores)

Proyectos especiales

- 3 Reuniones con Gremios
- Desayuno con los Gremios
- Reuniones con supervisados y otras entidades relacionadas
- Participaciones nacionales e internacionales en diversos foros.



Ampliación Programas Educación Financiera

**8 charlas
+ 1.3K participantes**

Charlas

- Internas: +300
- Externas: +1K

**Inscritos ESB: + 24K
Inscritos en EDU: + 22K**

Escuela SB

- 5 cursos publicados
- 28 videos de contenido y promoción

**3k ejemplares
impresos**

Revista Ahorropolis

- Actividad con hijos e hijas de colaboradores
- Distribuido entre hijos/as de colaboradores/as y usuarios/as en eventos.

Logros 2025



Control de Gestión y Capacitación

92% CSAT
3,836 Monitoreos

Monitoreos y encuestas de Experiencia y calidad

- 17,673 encuestas contestadas
- 21 Monitoreos por usuario incógnito canal presencial
- 3,815 Monitoreos calidad atención del RAU/Oficial de Servicio

Capacitaciones

- Formador de Formadores en Inclusión Financiera para Personas Vulnerables PNUD (3 colaboradores)
- Formador de Formadores en Inclusión Financiera para Mipymes (7 colaboradores)
- Gestión Integral de Riesgos en BDO (4 colaboradores)
- CX Expert by IZO (3 colaboradores)
- Storytelling y Persuasión con Datos" INCAE (1 colaborador)



Mejora de la visibilidad de los servicios

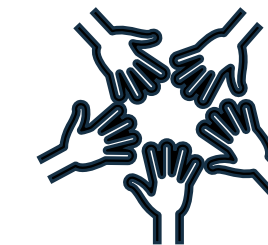
+ 12,000 orientaciones

Visibilidad de los servicios Eventos presenciales

- 7 Eventos Presenciales
 - Feria del Libro +4,700
 - Semana Económica +6,900
 - Feria Codopyme +400
 - Visita plaza Coral Mall, Agora Mall SD, Ágora Mall Stgo, Downtown Center.
- Nueva red social TikTok

Estadísticas

- +270k contactos
- +475k usuarios App ProUsuario
- 6,616 Reclamaciones
- 764 Reconsideraciones
- 1,241 Información Financiera
- 714 Contratos



Proyectos Institucionales

3 certificaciones

Certificaciones Institucionales

Recertificación:

- ISO 9001 Calidad
- ISO 22301 Continuidad del Negocio
- ISO 27001 Seguridad de Información

10 Proyectos

Programa Excelencia en el Servicio SB

- Diplomado "Trascendiendo en el Servicio" (80 colaboradores)
- Implementación de software de medición de servicio.
- Monitoreo con IA.
- Modernización de centrales telefónicas e IVR.
- Semana de Excelencia en Servicio.
- Fortalecimiento de estándares y protocolos.
- Rediseño de experiencia en 3 servicios.
- Encuentros con Embajadores de Servicio.
- Taller "Superando Expectativas" (4 departamentos)
- Nuevo contenido en *Fundamentos de Excelencia en el Servicio* de la Escuela SB.