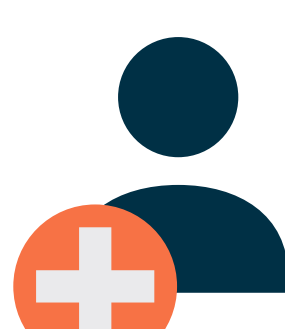


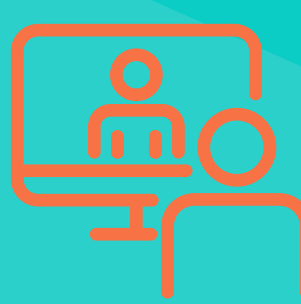
ENERO - MARZO 2025

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **65,189**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **58%**
Vía canales de autoservicio
(IVR, chatbot web y whatsapp, consultas web).

 **20%**
De los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp)

 **22%**
Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES


1,749
reclamaciones
recibidas.

67%
de reclamaciones
completadas fueron
favorables.



1,986
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.
72 días Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.
44% Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar
RD\$46.6
MILLONES
a usuarios y usuarias
reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:
Consumo

Otras categoría relevantes:
Transferencias, retiros, problemas en cajeros

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.



226
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
84 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.



183
solicitudes recibidas.



183
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
general

Canal más
valorado

WHATSAPP



84%

Índice general de
esfuerzo del usuario
o usuaria

Canal de mayor
facilidad

WHATSAPP



**174 CONTRATOS
DE ADHESIÓN**

fueron revisados por ProUsuario en el primer trimestre, para asegurar la protección de los usuarios y usuarias además del 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