

LOGROS PROUSUARIO



Logros 2024



Ampliación Programas Educación Financiera

19 charlas
1,385 participantes

Charlas presenciales y virtuales

- 9 Finanzas personales
- 5 Jóvenes
- 4 Finanzas para mujeres
- 1 Salud mental

4,794
Inscritos en EDU

Escuela SB

- 5 cursos publicados
- 28 videos de contenido y promoción

+ 519.5 K
Visitantes en EF

Sección EF – página web

- +9MM visitas página web
- + 9K descargas de guías

5 visitas
974 participantes

Cierre Ruta Universitaria

- Duarte
- La Vega
- Sánchez Ramírez
- La Altagracia
- Cierre Feria del Libro

+ 4,000 orientaciones
766 registros APP

Eventos presenciales

- Feria Internacional del Libro
- Feria Finanzas con Cucharitas
- Expo Cibao
- Visita plaza Sambil



Fortalecimiento normativo y Mejora Protección

Normativas

- Instructivo del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. puesto en vigencia mediante la Circular CSB-REG-202400007 de fecha 31 de mayo de 2024.

3era edición
320 participantes

Conferencia Protección

- Taller sobre Supervisión Conducta de Mercado a colaboradores/as.

11 Reuniones y Asistencias Técnicas
+30 participaciones

Proyectos especiales

- 8 Reuniones con Gremios, Supervisados y otras entidades relacionadas.
- 3 Asistencias técnicas.
- +30 Participaciones nacionales e internacionales en diversos foros

Logros 2024



Control de Gestión y Capacitación

4 Certificaciones

Capacitaciones

- 3 colaboradores "CX Culture & People Centricity Certification"
- 5 colaboradores "Certified Financial Education Instructor"
- 1 colaboradora "BCP-AFI Regional Training on Financial Education Policies for Women and Youth"
- 1 colaboradora Experta Certificada en Políticas de Inclusión Financiera

92% CSAT según encuestas
3,836 Monitoreos

Monitoreos y encuestas de Experiencia y calidad

- 17,673 encuestas contestadas
- 21 monitoreo por Usuario incógnito canal presencial
- 3,815 Monitoreos calidad atención del RAU



Mejora de la visibilidad de los servicios

4 nuevas iniciativas

Visibilidad de los servicios

- Video sobre los servicios en lenguaje de señas
- Colocación de 7 pantallas o vallas sobre canales de ProUsuario en la ciudad y principales provincias del país
- Nueva campaña APP ProUsuario
- Onepager del proceso general de cómo reclamar



Proyectos Institucionales

4 Proyectos 17 iniciativas

Programa Excelencia en el Servicio SB

- **Lanzamiento Academia de Servicio y creación de área de conocimiento en Escuela SB**
 - Sensibilización Estándares y protocolos
 - Cursos de inglés
 - Taller atención telefónica y Fundamentos de Excelencia en el Servicio en Escuela SB
- **Difusión y fortalecimiento de la cultura de servicio**
 - Creación de comunidad interna de experiencia en el servicio
 - Inclusión de estándares de servicio en Web.
 - Campaña de difusión de políticas, estándares y protocolos.
 - Manifiesto de Servicio
 - Inducción en cultura de servicio para nuevos colaboradores
 - Designación de Embajadores de Servicio
 - Reconocimiento de Cultura de Servicio
- **Experiencia Multisensorial: aroma en oficinas de atención**
- **Diagnóstico y rediseño de atención en central telefónica e IVR**
 - Nuevos audios en el IVR fase I
 - Monitoreos presenciales semanales para representantes de la central telefónica
 - Entrenamientos en servicio

3 certificaciones

Certificaciones Institucionales

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