

OCTUBRE - DICIEMBRE 2025

REPORTE DE TRANSPARENCIA

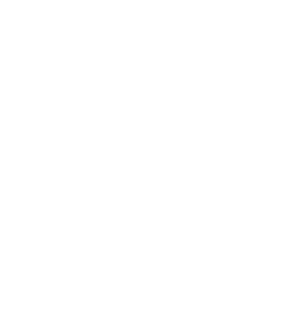
DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **60,695**contactos vía nuestros
distintos canales de atención**59%**Vía canales de autoservicio
(IVR, chatbot web, WhatsApp, consultas web).**21%**De los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp)**20%**

Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES

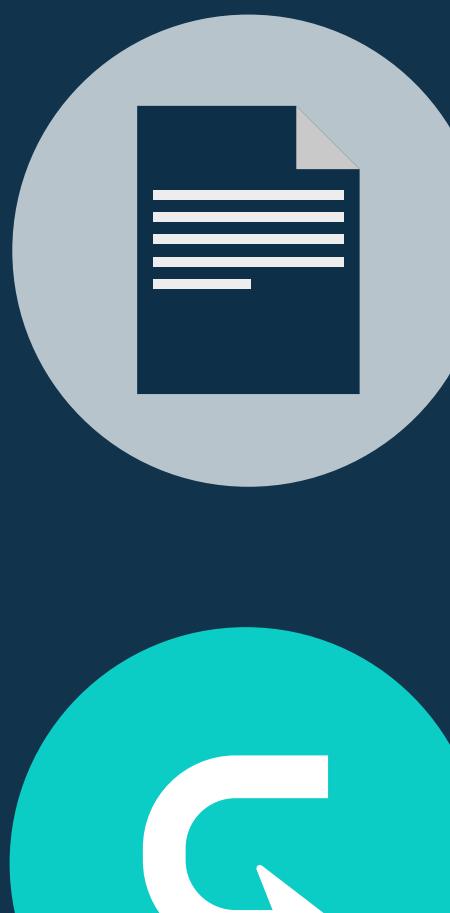
**1,516**reclamaciones
recibidas.**56%**de reclamaciones
completadas fueron
favorables.**1,830**Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.**69** días
Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.**39%** Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.Se instruyó a
acreditar**RD\$33.3
MILLONES**a usuarios y usuarias
reclamantes.

RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:**Consumos****Otras categoría relevantes:****Transferencias, retiros y cajeros.**

OCTUBRE - DICIEMBRE 2025

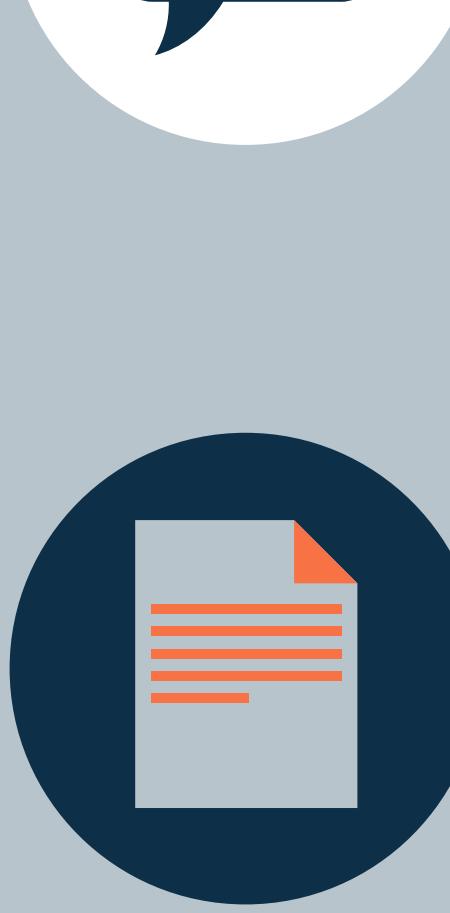
INFORMACIÓN FINANCIERA



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.



283
solicitudes recibidas.



229
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
69 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.



157
solicitudes recibidas.



157
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.

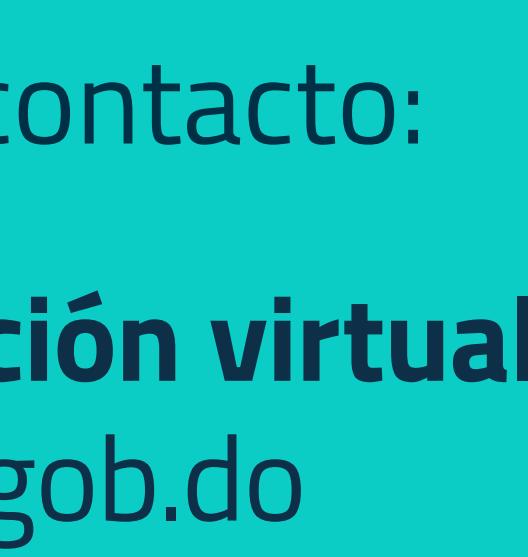


92%

Índice de
satisfacción
general

Canal más
valorado

TELÉFONO



86%

Índice general de
esfuerzo del usuario
o usuaria

Canal de mayor
facilidad

PRESENCIAL



156 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el cuarto 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.prousuario.gob.do

@prousuarior

contacto@prousuario.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.prousuario.gob.do