

JULIO A SEPTIEMBRE 2023

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **19,763**

contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **35%**

vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **48%**

de los contactos se realizaron vía
canales digitales (*correo, redes sociales, atención
virtual, chatbot y WhatsApp*)

 **17%**

vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES



1,130

reclamaciones
fueron recibidas.

64%

de reclamaciones
completadas fue
favorable.



984

reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar

**RD\$25.8
MILLONES**

a usuarios reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

?



Las razón principal de reclamaciones
entrantes corresponde a

Consumos no reconocidos

- Transferencias no reconocidas, no aplicadas, duplicadas, con error o procesadas con diferencias.
- Retiros no reconocidos.
- Cargos administrativos no reconocidos o duplicados.
- Problemas con débitos automáticos no autorizados o reconocidos.

Tiempo promedio de respuesta luego de interponer su reclamación:
38 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.



284
solicitudes recibidas.



296
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
46 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.



130
solicitudes recibidas.



130
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.



95%

Índice de satisfacción

Canal más valorado

• TELEFÓNICO



92%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal de mayor facilidad

• CHAT



206 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 y atención virtual

www.prouuario.gob.do

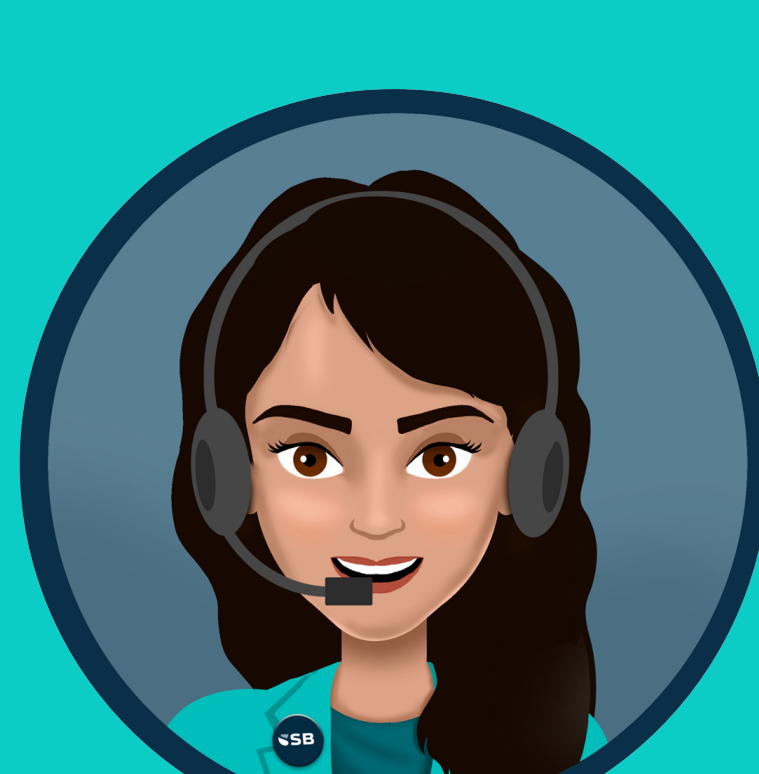
@prouuariord

contacto@prouuario.gob.do

809.731.3535

***778** desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **ProUsuario Digital**



Conoce a Lucía,
el ChatBot de ProUsuario.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do