

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.prousuario.gob.do](http://www.prousuario.gob.do)

@prousuariord

[contacto@prousuario.gob.do](mailto:contacto@prousuario.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.prousuario.gob.do](http://www.prousuario.gob.do)