

ABRIL A JUNIO 2022

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS



19,751

contactos vía nuestros
distintos canales de atención



41%

vía telefónica como canal de atención
más utilizado



42%

de los contactos se realizaron vía
canales digitales (*correo, redes sociales y chat*)



17%

vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES



1,209

reclamaciones
fueron recibidas.

73%

de reclamaciones
completadas fue
favorable.



1,250

reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

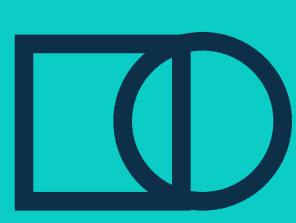
Se instruyó a
acreditar

**RD\$28.1
MILLONES**

a usuarios reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La razón principal
de reclamaciones entrantes
corresponde a **consumos y
retiros no reconocidos**

- TRANSFERENCIAS NO RECONOCIDAS,
NO APLICADAS O DUPLICADAS.
- RETIROS NO RECONOCIDOS.
- PAGO A PRODUCTO MAL APLICADO
O NO REFLEJADO.

*Tiempo de respuesta luego de interponer su reclamación:
hasta 60 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.



448
solicitudes recibidas.



514
solicitudes completadas.

*Tiempo de respuesta luego de solicitar el servicio:
hasta 60 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.



210
solicitudes recibidas.



220
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.



93%

Índice de
satisfacción

Canal más
valorado

▪ **REDES SOCIALES**



84%

Índice de
esfuerzo del usuario

Canal de mayor
facilidad

▪ **REDES SOCIALES**



139 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron **revisados por ProUsuario** en el segundo trimestre, para asegurar la protección del usuario y cumplimiento de las normativas.



Nuestros canales de contacto:



Chat en línea

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 nuevo ChatBot de ProUsuario

disponible en la web y WhatsApp 809-731-3535.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do