

JULIO A SEPTIEMBRE 2021

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **19,462**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **41%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **43%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

 **16%**
vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES


1,125
reclamaciones
fueron recibidas.

74%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.



1,219
reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$24.1
MILLONES**
a usuarios reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La razón principal
de reclamaciones entrantes
corresponde a consumos no
reconocidos o duplicados.

- TRANSFERENCIAS NO RECONOCIDAS
- PAGO A PRODUCTO MAL APLICADO O NO REFLEJADO
- RETIROS NO RECONOCIDOS

El orden de las razones de reclamaciones más frecuentes no ha sufrido variación desde el primer trimestre del 2021.

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.



480
solicitudes recibidas.



498
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.



363
solicitudes recibidas.



139
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 mejor valorado

REDES SOCIALES @PROUSUARIORD



84%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal más apreciado

REDES SOCIALES @PROUSUARIORD



288 CONTRATOS DE ADHESIÓN

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



Nuestros canales de contacto:

@prousuariord

contacto@prousuuario.gob.do

809.731.3535

*778 desde el móvil sin cargos

Accede o descarga ProUsuario Digital

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prousuuario.gob.do