PRO USUARIO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

JULIO - SEPTIEMBRE 2026

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

77,893
contactos vía nuestros distintos **canales de atención**

60%
Vía canales de autoservicio
(IVR, Chatbot web y Whatsapp y consultas web).

24%
De los contactos se realizaron vía **canales digitales** ***(correo, redes sociales, chat web, App ProUsuario, atención virtual y WhatsApp)***

16%
Vía **atención presencial y telefónica.**

RECLAMACIONES

1,658
reclamaciones recibidas.

54%
de reclamaciones completadas fueron favorables.

2,099
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.

40 días
Tiempo promedio de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.

95%
Reclamaciones atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a acreditar
RD$39.9 MILLONES
a usuarios y usuarias reclamantes.

RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

El tipo principal de reclamaciones recibidas corresponde a:

Consumo no reconocido

Otras categoría relevantes:
Transferencia no reconocida, transferencia errónea, retiro de efectivo no reconocido y cargo no reconocido.

JULIO - SEPTIEMBRE 2026

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.

373
solicitudes recibidas.

450
solicitudes completadas.

Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
82 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.

239
solicitudes recibidas.

239
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.

91%
Índice de satisfacción general

Canal más valorado
ATENCIÓN VIRTUAL

82%
Índice general de esfuerzo del usuario o usuaria

Canal de mayor facilidad
ATENCIÓN VIRTUAL

278 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron **revisados por ProUsuario** en el **tercer 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
@prousuariord
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