

# Superintendencia de Bancos dispone reembolsos por RD\$224.5 millones en casi dos años

El 74% de las reclamaciones atendidas entre el 17 de agosto de 2020 y el 30 de junio de 2022 fueron decididas de manera favorable para los usuarios

Por Redacción — 4 July, 2022 en Banca



Superintendencia de Bancos.

Whatsapp

Facebook

Twitter

Telegram

Entre el 17 de agosto de 2020 y el 30 de junio de 2022, la Superintendencia de Bancos (SB), a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario), dispuso la acreditación de RD\$173.14 millones a usuarios que presentaron reclamaciones asociadas a sus productos con entidades de intermediación financiera.

Este monto refleja un aumento drástico con respecto al periodo previo, pues equivale a 3.7 veces el valor ordenado a acreditar entre agosto de 2018 y junio de 2020 (RD \$46.9 millones).

Adicionalmente, la SB logró la devolución de RD\$ 51.4 millones a usuarios, por prácticas de cobros que no se correspondían con los lineamientos normativos dispuestos para el tratamiento de créditos flexibilizados al inicio de la pandemia de Covid-19. Ambas partidas suman RD \$224.5 millones a favor de los usuarios.

Desde el inicio de la actual gestión, ProUsuario de la Superintendencia de Bancos ha atendido 7,641 reclamaciones. El 74% de las decisiones emitidas han sido favorables para los usuarios. También este dato refleja un incremento sustancial, pues anteriormente se situaba en 51.8%.

Casi la mitad (44%) de las reclamaciones fueron por consumos no reconocidos. Otras estaban asociadas a transferencias no reconocidas o

## Últimas noticias



**Infotep capacitará a más de 13,600 jóvenes rurales para impulsar empleo y emprendimiento**

9 JULY, 2026



**DGM emite 5,603 permisos digitales de viaje para menores en un solo mes**

9 JULY, 2026



**ETED anuncia la incorporación de 600 MW al SENI en agosto**

9 JULY, 2026



**David Collado destaca crecimiento de Puerto Rico como mercado turístico para RD**

9 JULY, 2026



**De incentivos fiscales a motores de resiliencia: nuevo rol de las zonas francas en América Latina**

9 JULY, 2026

fraudulentas (11%) y retiros no reconocidos (9%).

En menor medida, ProUsuario recibió reclamaciones por inconformidades relacionadas con cargos bancarios, el cálculo de intereses, el uso de cajeros automáticos, entre otros.

Acercamiento al usuario

Desde agosto de 2020, ProUsuario ha sostenido 139,227 interacciones con usuarios de las entidades supervisadas por la SB que han utilizado los servicios de la oficina, ya sea consultas de información financiera, quejas o reclamaciones a través de los diferentes canales disponibles.

Este dinamismo se debe a que la SB ha hecho considerables esfuerzos para diversificar las vías de atención de la oficina y aumentar la capacidad de las existentes. Una de las mejores muestras ha sido la aplicación ProUsuario Digital, que facilita un rápido acceso a sus servicios desde un celular o computadora con internet. Cerca de 70,000 dominicanos ya cuentan con esta aplicación en sus teléfonos móviles.

A través de esta herramienta pueden consultar su información crediticia disponible en la Central de Riesgos de la SB, presentar reclamaciones y darle seguimiento al contenido de educación financiera difundido por la institución.

En este periodo, ProUsuario desarrolló su propia página web, instaló un centro de contacto multicanal (correo electrónico, llamadas y chat), abrió cuentas en redes sociales y habilitó su código de contacto gratis para móviles \*778.

Todos estos esfuerzos se enmarcan en los ejes de Innovación y Protección y salud del consumidor de la planificación estratégica institucional, y apoyan la iniciativa #LaSúperTeEscucha, orientada a estrechar el vínculo entre la SB y los usuarios.

Archivado en: prousuario | superintendencia de bancos

Publicación anterior

El impacto de las fintech en la educación financiera

Siguiente publicación

La inflación repercute en precios del papel de baño y otros productos de higiene



Redacción

Otros lectores también leyeron...



SB impulsa innovación regulatoria con intercambio internacional sobre economía conductual



RD comparte experiencia sobre economía conductual con reguladores internacionales



Superintendencia de Bancos extiende facilidades para venezolanos con documentos vencidos en RD



Superintendencia de Bancos  
presenta campaña de educación  
financiera “Organiza tu bolsillo”

Escuela SB capacita a cerca de  
10,000 personas en sus primeros  
dos años

Activos de la banca alcanzaron  
los RD\$4.28 billones en marzo  
de 2026

DEJE UN COMENTARIO



Periodismo económico y financiero responsable

EDITORIAL CM, SAS  
Edificio Corporativo MARTÍ  
Rafael Augusto Sánchez, esquina Winston Churchill,  
Ensanche Piantini, Santo Domingo, RD.

#### Newsletter

Su nombre

Su apellido

Su correo

☐ He leído y acepto los Términos y condiciones y la  
Política de privacidad

SUSCRIBIRME