SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

Cuadro 1. Estadísticas institucionales de reclamaciones atendidas por ProUsuario por tipo de decisión y montos instruidos a acreditar a favor del usuario, según año y mes.

Fecha	Flujo de reclamaciones								Resultado											Monto instruido a devolver a favor del Usuario						
	Reclamaciones recibidas			Completadas			Pendientes	Desactivadas	Decisión									Desestimada	Inadmisible	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación		
									Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable	% Desfavorable			Total	Hombres	Mujeres		Total	Hombres	Mujeres
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres				Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres											
2022	**5140**	**2884**	**2256**	**5080**	**2826**	**2254**	**589**	**23**	**4722**	**3175**	**1741**	**1434**	**1547**	**888**	**659**	**67%**	**33%**	**62**	**296**	**$ 114,413,333.81**	**$ 64,287,286.26**	**$ 50,126,047.55**	**$ 44,956.12**	**2545**	**1233**	**1312**
Jul 2022	436	235	201	410	259	151	492	0	376	245	153	92	131	83	48	65%	35%	7	27	$ 5,900,406.99	$ 3,252,929.69	$ 2,647,477.30	$ 35,544.62	166	87	79
Aug 2022	502	286	216	368	204	164	624	2	332	207	108	99	125	76	49	62%	38%	9	27	$ 5,841,034.98	$ 2,759,016.72	$ 3,082,018.26	$ 35,186.96	166	72	94
Sep 2022	419	220	199	460	259	201	581	2	436	264	153	111	172	92	80	61%	39%	3	21	$ 9,836,097.38	$ 6,212,616.36	$ 3,623,481.02	$ 52,042.84	189	90	99

Terminología:

Fecha	Fecha o período al que corresponde y se generó la medición.
Flujo de reclamaciones	Cantidad de reclamaciones recibidas, completadas, pendientes y descartadas.
Reclamaciones recibidas	Total de reclamaciones que ingresaron en ese período.
Completadas	Reclamaciones que se completaron en ese período.
Pendientes	Reclamaciones en proceso al final de ese período.
Desactivadas	Reclamaciones que fueron desactivadas luego de la apertura, por ser duplicados o errores de sistema.
Decisión	Reclamaciones que se completaron con dictamen de decisión favorable o desfavorable en conformidad a lo establecido en el Art. 28 y 29 del Reglamento de Protección al Usuario.
Favorable	Reclamaciones cuyo resultado fue favorable para el usuario.
Desfavorable	Reclamaciones cuyo resultado fue desfavorable para el usuario, o en otras palabras, favorable para la entidad.
Desestimada	Reclamaciones que se completaron sin un veredicto de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario, o recibieron una carta informativa.
Inadmisibles	Reclamaciones consideradas inadmisibles por no cumplir con los requisitos de admisión, conforme establece el Reglamento de Protección al Usuario, Art. 31.
Monto instruido a devolver a favor del Usuario	Monto acordado para acreditación.
Reclamaciones que implicaron devolución	Cantidad de reclamaciones cuyo resultado implica una acreditación al usuario.

Notas: Las reclamaciones tiene un plazo de resolución de 60 días calendarios para ser completadas.
Fuente: Oficina de servicios de atención y protección al usuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Documento firmado digitalmente por:
José Alexander García De Peña (19/05/2023 CEST)
https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/1a89da32-577e-4a0c-b9e3-b77daafd8761