

Superintendencia de Bancos logra reembolsos por RD\$120.7 millones a usuarios en 11 meses

Por Redacción — 28 July, 2021 en Banca



Superintendencia de Bancos.

WhatsappFacebookTwitterTelegram

Desde el 17 agosto de 2020, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos (SB) ha dispuesto la devolución de RD\$69.3 millones a favor de usuarios que obtuvieron respuestas favorables en procesos de reclamación.

Este monto refleja un aumento importante con respecto a periodos previos. De hecho, supera en un 29% las devoluciones acumuladas durante los dos años inmediatamente anteriores, que totalizaron RD\$53.6 millones.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos logró la devolución de RD\$51.4 millones a usuarios financieros, por prácticas de cobros que no se correspondían con los lineamientos dispuestos por esa institución para el tratamiento de créditos flexibilizados al inicio de la pandemia. Ambas partidas suman reembolsos por RD\$120.7 millones a los usuarios.

El aumento de las devoluciones durante este periodo se relaciona principalmente con el dinamismo que exhibe la oficina en sus canales de atención, lo que genera las condiciones para que cada vez más personas demanden sus servicios, y el aumento del porcentaje de favorabilidad.

ProUsuario realizó 57,585 interacciones con usuarios entre agosto de 2020 y junio de 2021, cifra que supera la totalidad de interacciones registradas en los seis años anteriores.

En lo que va de la nueva gestión, ProUsuario ha creado su propia página web, instaló un centro de contacto multicanal (correo electrónico, llamadas y chat), estableció sus cuentas en redes sociales y habilitó su código de contacto gratis para móviles *778.

De igual forma, reestructuró el esquema de respuesta a reclamaciones, quejas y denuncias, entre otras iniciativas encaminadas a propiciar la cercanía con la población.

Reclamaciones

Los nuevos canales de difusión de información y atención al usuario no solo han propiciado el incremento de las interacciones, sino también el aumento del número de reclamaciones que recibe

la oficina. En los últimos 11 meses se han recibido 3,210 reclamaciones, el doble de las que ingresaron en los dos años anteriores.

De 2,890 respondidas desde agosto, el 74% de las decisiones han sido favorables para los usuarios.

¿Qué motiva las reclamaciones?

Casi la mitad (41%) de las reclamaciones registradas en ProUsuario fueron por consumos no reconocidos. Otras se asocian a transferencias (10%), retiros no reconocidos (8%), desacuerdo con cargos bancarios (8%) y problemas con préstamos (8%).

En menor medida se han atendido reclamaciones relacionadas con inconvenientes en los pagos (6%), dificultades con cajeros automáticos (5%), error de intereses (4%), depósitos (2%) y débitos (2%).

Archivado en: prousuario, superintendencia de bancos

Publicación anterior

Elaboran propuestas formativas para docentes de Formación Integral Humana y Religiosa

Siguiente publicación

Unos 29,000 niños no tienen acta de nacimiento en República Dominicana



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

SEGURO AUTO
ÁRMALO TÚ

FÁCIL
EN 5
MINUTOS

PRIMER INSURTECH EN RD

TU VEHÍCULO, TUS REGLAS,
TU SEGURO.

LaColonial

Últimas noticias

- El 45% de las cementeras en RD paga salarios promedio que superan RD\$50,000 mensuales
9 JULY, 2026
- Ministerio de Trabajo y Alcaldía de Los Alcarrizos firman convenio para construir nueva oficina de empleo en SDO
9 JULY, 2026
- EE.UU. busca aumentar la asistencia a proyectos de desarrollo económico en Latinoamérica
9 JULY, 2026
- La trampa de la caridad: Por qué las startups dominicanas se estanca en el "sandbox"
9 JULY, 2026
- República Dominicana cuenta con un plan para enfrentar los desafíos energéticos para la próxima década
9 JULY, 2026

- La trampa de la caridad: Por qué las startups dominicanas se estanca en el "sandbox"
9 JULY, 2026
- República Dominicana cuenta con un plan para enfrentar los desafíos energéticos para la próxima década
9 JULY, 2026

- La trampa de la caridad: Por qué las startups dominicanas se estanca en el "sandbox"
9 JULY, 2026
- República Dominicana cuenta con un plan para enfrentar los desafíos energéticos para la próxima década
9 JULY, 2026

Unos 29,000 niños no tienen acta de nacimiento en República Dominicana
SIGUIENTE PUBLICACIÓN

Newsletter

Su nombre

Su apellido

Su correo

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

SUSCRIBIRME