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**
Jan 2022	381	205	176	378	172	206	551	4	358	255	103	152	103	60	43	71%	29%	2	18	$ 8,331,582.85	$ 3,948,448.64	$ 4,383,134.21	$ 35,453.54	235	92	143
Feb 2022	430	234	196	379	207	172	601	1	353	227	120	107	126	73	53	64%	36%	2	24	$ 8,463,887.58	$ 4,096,901.54	$ 4,366,986.04	$ 42,319.44	200	95	105
Mar 2022	464	270	194	542	301	241	518	5	505	360	199	161	145	83	62	71%	29%	5	32	$ 11,194,112.38	$ 5,443,143.88	$ 5,750,968.50	$ 34,764.32	322	166	156

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/1eb96214-f699-495b-bc0c-314f81162805