

Servicios PROUSUARIO

ORIENTACIÓN CIUDADANA

Mediante este servicio los usuarios, ya sean personas físicas o jurídicas, pueden presentar a ProUsuario cualquier inquietud o consulta general o específica relacionada con los productos y servicios financieros. Ofrecemos orientación y servimos de mediadores entre las entidades y los usuarios en determinadas situaciones.



REQUISITOS

Este servicio no requiere de ningún requisito formal. Solo debes presentar tu inquietud o consulta para ser atendido. Pediremos tus datos generales para fines de registro.



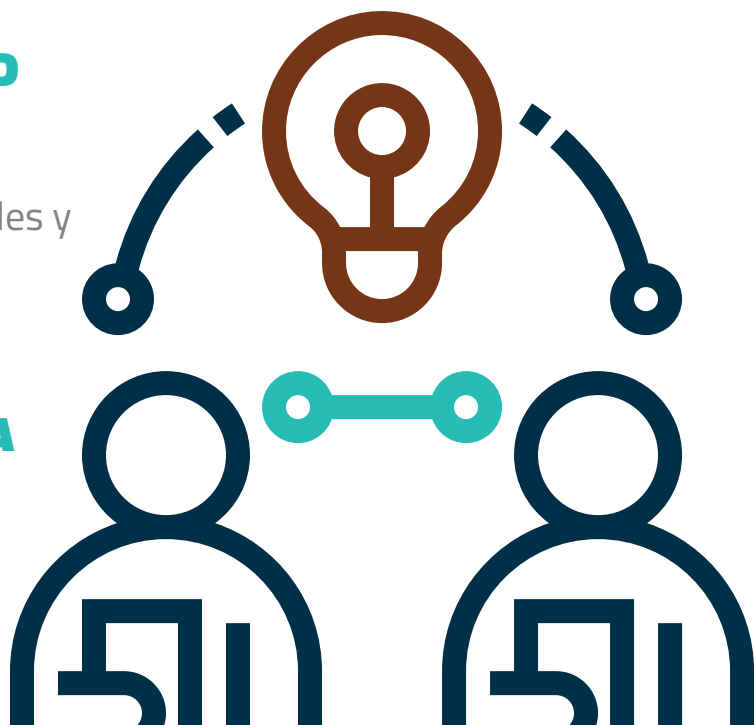
CANALES DE SOLICITUD

Disponible vía todos nuestros canales de atención: teléfono, correo electrónico, redes sociales y presencial.



TIEMPO DE RESPUESTA

Inmediato.



Para solicitar el servicio de orientación ciudadana ingresa a nuestra página web www.prouuario.gob.do y completa el formulario online.

RECLAMACIONES

Mediante el servicio de reclamaciones puedes hacer constar cualquier vulneración a tus derechos, en relación a un producto o servicio que has adquirido en una entidad de intermediación financiera autorizada. Como usuario puedes exigir una solución si te han prestado un servicio de forma indebida o no has recibido respuesta a una solicitud.



REQUISITOS

- Comprobante de reclamación y respuesta de la entidad financiera.
- Copia de cédula de identidad y electoral del usuario.
- Poder de representación (en caso de reclamar a nombre de otro usuario).
- Cualquier documento que sustente la reclamación.
- Datos de contacto: número telefónico y correo electrónico.



CANALES DE SOLICITUD

Vía correo electrónico: Escribiendo a consultasprousuario@sb.gob.do
Recuerda anexar en el correo los documentos requeridos e incluir tus datos de contacto.

Presencial: Si lo prefieres puedes, realizar tu proceso de manera presencial, visitando las oficinas de ProUsuario en Santo Domingo y Santiago.



TIEMPO DE RESPUESTA

Hasta 60 días calendario.



SEGUIMIENTO

Escríbenos a consultasprousuario@sb.gob.do, incluyendo en el correo tus datos de contacto y número de caso, o llámanos al 809-731-3535.

INFORMACIÓN FINANCIERA

Mediante este servicio de consulta puedes solicitar la información financiera de la que seas titular o sobre la que tengas facultad legal ante una entidad de intermediación financiera o cambiaria.



REQUISITOS

Completar el Formulario Solicitud de Información Financiera y presentar la documentación de soporte explicada a continuación, según el caso:



SOLICITUD A NOMBRE DEL TITULAR

Persona Física:

- Copia de cédula de identidad y electoral del usuario.
- Completar Formulario Solicitud Información Financiera.

Empresas o personas jurídicas:

- Copia de cédula de identidad y electoral.
- Última acta de asamblea sellada por Cámara de Comercio y Producción.
- Completar Formulario Solicitud Información Financiera.
- Representante legal (abogado o tutor):
- Copia de cédula de identidad y electoral.
- Poder de representación legalizado.
- Completar Formulario Solicitud Información Financiera.

SOLICITUD A NOMBRE DE UN TERCERO (SOLO ADMISIBLE PARA CASOS PERSONAS FALLECIDAS)

- Copia de cédula de identidad del solicitante y del fallecido.
- Actas del estado civil según correspondan y compruebe la afiliación y el vínculo (acta de nacimiento, acta de matrimonio y/o acta de defunción).
- Poder de representación legalizado del representante legal.
- Completar Formulario Solicitud Información Financiera.



CANALES DE SOLICITUD

Vía correo electrónico: Escribiendo a consultasprousuario@sb.gob.do y anexa el Formulario Solicitud Información Financiera completo junto a los documentos requeridos.

Presencial: Si lo prefieres puedes, realizar tu proceso de manera presencial, visitando las oficinas de ProUsuario en Santo Domingo y Santiago.



TIEMPO DE RESPUESTA

Variable según el caso.



CENTRAL DE RIESGOS

(CONSULTA CREDITICIA)

Ponemos a tu disposición este servicio mediante el cual puedes conocer de forma gratuita y consolidada los movimientos de préstamos y tarjetas de créditos a tu nombre. En este reporte podrás visualizar la categoría de riesgo crediticio que posees en el sistema financiero. Este servicio está disponible para personas físicas y jurídicas.



REQUISITOS

Personas:

- Completar Formulario Solicitud de Central de Riesgo Personas.
- Copia de cédula de identidad y electoral.

Empresas:

- Completar Formulario Solicitud de Central de Riesgo Empresas.
- Carta de la empresa indicando la solicitud.
- Copia del registro mercantil actualizado.



CANALES DE SOLICITUD

Vía correo electrónico: Escribiendo a consultasprousuario@sb.gob.do y anexa el Formulario Solicitud de Central de Riesgo y la documentación requerida.

Presencial: Si lo prefieres puedes, realizar tu proceso de manera presencial, visitando las oficinas de ProUsuario en Santo Domingo y Santiago.



TIEMPO DE RESPUESTA

Hasta 48 horas.

QUEJAS O DENUNCIAS

Los usuarios y público general pueden presentar sus quejas o denuncias ante ProUsuario, informando sobre hechos o prácticas provenientes de una entidad de intermediación financiera o cambiaria que se entiende contraria a las disposiciones de las normativas vigentes. Las quejas son acciones que afectan al usuario. Si el hecho afecta a un tercero, constituye una denuncia, requiriendo la investigación correspondiente y la aplicación de algún correctivo en el caso pertinente. Las denuncias pueden ser realizadas por el público general, aun no sea usuario financiero.



REQUISITOS

- Detalle de la situación.
- Datos de contacto (correo, teléfono y/o cédula). Esto es opcional, ya que pueden ser anónimas.



CANALES DE SOLICITUD

Vía correo electrónico: Escribiendo a consultasprousuario@sb.gob.do o a través del formulario más abajo. Recuerda incluir en el correo la explicación en detalle y no olvides incluir tus datos de contacto.

De manera telefónica: Llamando al 809-731-3535, mencionando tus datos de contacto por si necesitamos más información para investigar el caso.

Presencial: Si lo prefieres puedes presentar tus quejas y denuncias de manera presencial, visitando nuestras oficinas de ProUsuario en Santo Domingo y Santiago.




TIEMPO DE RESPUESTA

Variable según el caso.



CONTÁCTANOS

 www.prouuario.gob.do

 consultasprouuario@sb.gob.do

 809.731.3535



@prouuariord