ESTAMOS PARA

escucharte
orientarte
respaldarte

PRO USUARIO

Somos la Oficina de Servicios y Protección al Usuario Financiero de la

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

Actuamos como mediadores entre tú y tu entidad financiera, con imparcialidad y transparencia. Velamos por la justa protección de tus derechos y el cumplimiento de las normativas vigentes.

ProUsuario fue creada por resolución de la Junta Monetaria bajo el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

TODOS NUESTROS SERVICIOS A LOS USUARIOS SON GRATUITOS

- Orientación
- Reclamaciones
- Información financiera
- Central de Riesgo **(CONSULTA CREDITICIA)**
- Quejas y denuncias

CÓMO RECLAMAR

Tienes derecho a reclamar según lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario (capítulo I, artículo 4, acápite b) y, a su vez, a recibir un documento que avale tu reclamo (capítulo III, artículo 28, acápites a y b).

1. Realiza la reclamación en tu entidad financiera y exige la entrega física o digital de tu **DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN.**

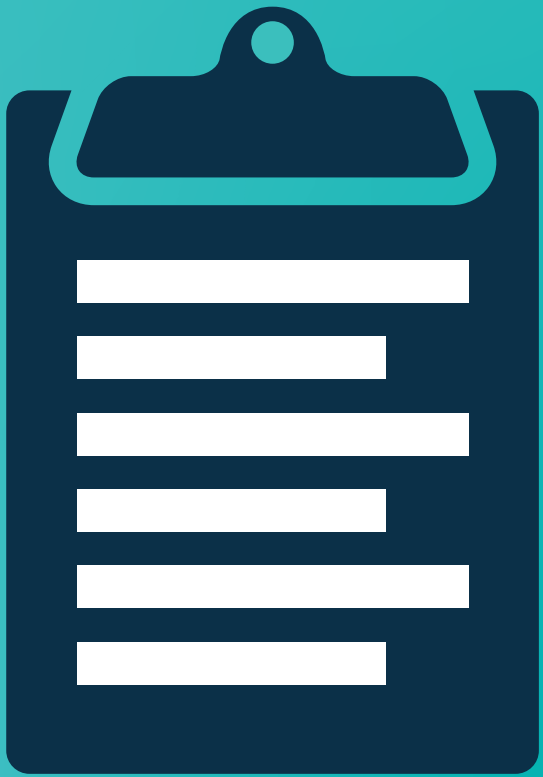
2. **ESPERA LA RESPUESTA DE TU ENTIDAD.**
La entidad tiene un plazo máximo de 30 días para reclamos normales, 45 días para los casos que involucren terceros y 180 días para casos de tarjetas de marcas internacionales.

3. **PLAZOS:**
Si no recibes respuesta de tu entidad en el plazo establecido para tu caso, tienes hasta 60 días para realizar tu reclamación en ProUsuario.
Si recibes respuesta de tu reclamación y no estás satisfecho con la misma, debes acudir a nosotros, antes de cumplirse 60 días de haber recibido dicha respuesta.

4. **TE NOTIFICAREMOS LA DECISIÓN FINAL**
o resultado de la reclamación, tanto a ti como a la entidad financiera, en un plazo máximo de 60 días calendario desde la recepción de tu reclamo.

Derechos & deberes

DEL USUARIO FINANCIERO



Es tu derecho:

- **OBTENER**
  la información o documentación que necesites.
- **ACCEDER**
  a productos y servicios sin discriminación alguna.
- **RECLAMAR**
  a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- **ELEGIR**
  el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
- **TENER PROTECCIÓN**
  y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- **EDUCARTE**
  financieramente y recibir orientación.

Es tu deber:

- **SUMINISTRAR DATOS VERÍDICOS** e información suficiente a tu entidad.
- **DARLE USO CORRECTO** a los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en contrato y siempre dentro del marco de la legalidad.
- **VERIFICAR** que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- **LEER BIEN** el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
- **SEGUIR LAS RECOMENDACIONES** y medidas para proteger la integridad de tus datos personales, claves y cualquier otra información que pueda comprometer la seguridad de tus productos y servicios.
- **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA** sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
- **CUMPLIR CON LOS PAGOS** de tus créditos en la fecha acordada. No dejes de pagar, porque puede afectar tu historial de crédito.

PRO USUARIO

NUESTROS CANALES:

REDES SOCIALES
@prousuariord

LLÁMANOS
809.731.3535

***778** **DESDE TU MÓVIL SIN CARGOS**

CHAT EN LÍNEA
prousuario.gob.do

ESCRÍBENOS
consultasprousuario@sb.gob.do

VISÍTANOS

Ave. 27 de Febrero,
Unicentro Plaza 1er. nivel,
Santo Domingo.

Ave. Juan Pablo Duarte,
esq. Benito Juárez,
Villa Olga, Santiago.