



# Informe de Reclamos

Banco Provincial, comprometido con la satisfacción de las necesidades de clientes y usuarios, procurando mejorar la calidad de servicio, a través de planes de acción orientados a lograr una estrecha relación comercial con los clientes sostenible en el tiempo, mantuvo el modelo integral de Calidad para impulsar mejoras continuas en los procesos críticos en aras de optimizar la respuesta al cliente e identificar oportunidades de mejoras.

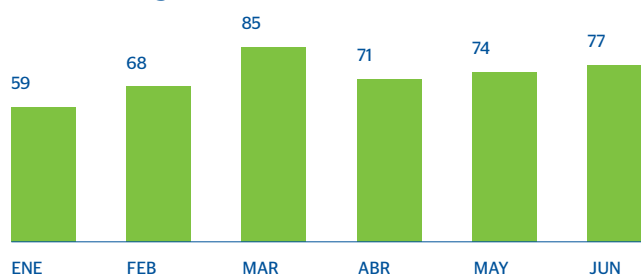
Entre los planes orientados al logro de la satisfacción del cliente se encuentra el dirigido al fortalecimiento de la atención preferencial a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas, ofreciendo a los Clientes Preferenciales la posibilidad de realizar sus operaciones, dentro de las oficinas, en forma cómoda y segura, con una atención integral. Asimismo se han establecido estrategias para lograr mayor efectividad en el funcionamiento de las Zonas Express optimizando de esta forma el servicio que brindado a clientes y usuarios, contribuyendo a la disminución de los tiempos de espera en las oficinas, también en mejorar el proceso de reclamos.

Con respecto a la gestión de reclamos, durante el primer semestre 2013, Banco Provincial se enfocó en la reducción de los reclamos y los tiempos de respuesta. Las altas de reclamos realizadas por los clientes en el primer semestre, a través de los diferentes canales habilitados, fueron de 24.765 casos, representando una disminución en un 39% con respecto al semestre anterior.

Reclamos Atendidos por Casuísticas	
Tipo	1er Semestre 2013
Fraude	6.447
No fraude	18.318
<b>Total</b>	<b>24.765</b>

Se registran 434 reconsideraciones de reclamos, representando un 1,75% del total, lo cual evidencia mejoras en la calidad de las respuestas ofrecidas a los clientes en un primer nivel.

## Casos de segundo nivel - Reconsideraciones



Enmarcados en la estrategia de fortalecer la calidad de servicio, durante el primer semestre 2013, se dio continuidad al plan de formación dirigido a la red de oficinas, orientado a brindar herramientas para mejorar el servicio y atención que se ofrece a los clientes y usuarios.