



# Informe de Reclamos

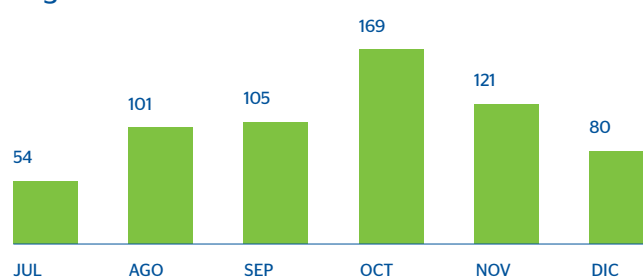
Banco Provincial ha mantenido su compromiso de optimizar el nivel de satisfacción de sus clientes y usuarios, a través del diseño e implantación de estrategias inherentes a mejorar la calidad de servicio, mediante actualizaciones continuas de los procesos, que permitan reducir la cantidad de reclamos que pudiesen efectuar los clientes al Banco.

En 2013, Banco Provincial se enfocó en la disminución de los reclamos y los tiempos de respuesta. Las altas de reclamos realizadas por sus clientes en 2013, a través de los diversos canales habilitados por el Banco, fueron de 49.425, un 22% menos con respecto al año pasado.

Reclamos Atendidos por Casuísticas	
Tipo	Año 2013
Fraude	12.579
No fraude	36.835
Otros	11
<b>Total</b>	<b>49.425</b>

Durante el segundo semestre se recibieron 630 reconsideraciones de reclamos, representando un 1,3% del total, reflejándose una notable mejora en la calidad de las respuestas proporcionadas a los clientes en un primer nivel.

## Segundo nivel



A través de los diversos cursos ofrecidos a los empleados del Banco Provincial, se continuó con el fortalecimiento del modelo de Atención Preferencial a Personas con Discapacidad, Tercera Edad y Mujeres Embarazadas, con planes orientados al logro de la satisfacción del Cliente, para ofrecer la posibilidad de realizar con atención integral todas las operaciones dentro de las oficinas de forma cómoda y segura. En aras de lograr mayor efectividad en el funcionamiento de la Zona Express, la disminución de los tiempos de espera de clientes y usuarios en las oficinas y en el proceso de reclamos, en 2013 se desarrollaron estrategias y planes de mejora para cumplir con las expectativas de los clientes y alcanzar la satisfacción de sus necesidades.