



# Informe de Reclamos

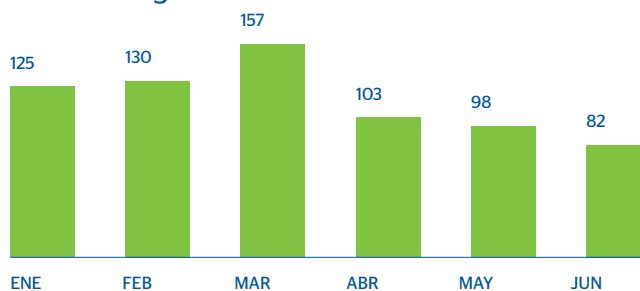
Durante el primer semestre del año 2012, Banco Provincial se enfocó en un modelo integral de calidad que pretende, entre otras cosas, impulsar mejoras continuas en los procesos críticos para lograr optimizar la respuesta al cliente, identificando oportunidades de mejora. Basado en este enfoque, el Banco, dirigió sus esfuerzos en la implementación de acciones para lograr la disminución de los reclamos y mejoras en los tiempos de respuesta, procurando garantizar una efectiva y oportuna gestión en los procesos de reclamaciones de clientes y usuarios.

Como resultado de dichas acciones, los reclamos realizados por nuestros clientes en el primer semestre del año 2012, a través de los diferentes canales habilitados por el banco, alcanzaron un total de 33.435, un 45,60% menos con respecto al semestre anterior.

Reclamos Atendidos por Casuística		
Canal	I Semestre 2012	II Semestre 2011
No Fraude	24.682	42.793
Fraude	8.314	18.672
Otros	439	-
<b>Total</b>	<b>33.435</b>	<b>61.465</b>

Adicionalmente, en el primer semestre se recibieron 695 reconsideraciones de reclamos, lo que representa un 2,08% del total, evidenciándose mejoras en la calidad de las respuestas que se dan a los clientes en un primer nivel.

## Casos de segundo nivel



Otro de los planes orientados al logro de la satisfacción del cliente para este periodo, se encuentra el dirigido al fortalecimiento de la Atención Preferencial a Personas con Discapacidad, Tercera Edad y Mujeres Embarazadas, a través del cual se han implementado mecanismos, como el Puesto Integral de Atención, que permiten a clientes preferenciales realizar sus operaciones en forma cómoda y segura, con atención integral.