



Informe de Reclamos

Gestión efectiva de reclamos

La Unidad de Banca Digital, durante el año 2014, conjuntamente con el área de Formación y Cultura, adscrita a la Unidad de Recursos Humanos, implementó un plan de formación dirigido a los líderes en Servicios Centrales, con el propósito de mejorar la Calidad de Servicio, orientado a fortalecer el conocimiento y a brindar herramientas para mejorar el servicio que se ofrece a Clientes Internos y Externos

Durante el segundo semestre del año 2014, Banco Provincial desarrolló campañas internas, orientadas tanto a la Atención del Cliente Interno como a la Atención del Cliente Externo, enmarcadas en la propuesta de valor de la institución para destacar en temas de Calidad de Servicio, y reforzó a través de mensajes a toda la plantilla los principios generales de atención, que son elementos importantes y diferenciadores para que el servicio ofrecido sea efectivo y logre satisfacer las necesidades de todos los clientes y usuarios.

Igualmente, en este semestre, Banco Provincial se enfocó en la disminución de los reclamos y el tiempo de respuesta. Los reclamos realizados por los clientes en el semestre a través de los diversos canales habilitados por el banco fueron 15.916, un 35,46% menos con respecto al mismo período del año anterior.

Reclamos Atendidos por Casuísticas		
Tipo	2º Semestre 2014	2º Semestre 2013
Fraude	4.168	6.132
No fraude	11.748	18.517
Otros	0	11
Total	15.916	24.660

Se recibieron 518 reconsideraciones de reclamos, que representaron un 3,25% del total del segundo semestre del 2014, evidenciándose mejoras en la calidad de las respuestas a los clientes en un primer nivel.

Casos de Segundo nivel - Reconsideraciones

