



# Informe de Reclamos

## Gestión efectiva de reclamos

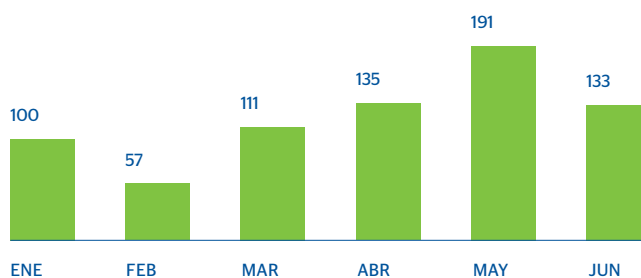
Banco Provincial, en su continuo compromiso de mejorar la Calidad de Servicio ofrecida a los clientes y usuarios, orientó esfuerzos a la implementación de acciones para fortalecer y promover este deber a todos los niveles de la Organización. Se mantuvo el esfuerzo por mejorar el modelo integral de calidad, identificando oportunidades de mejoras, y de los procesos críticos que afectan a los clientes, a través del plan de visitas a las redes comerciales con un equipo multidisciplinario, impulsando de esta manera el fortalecimiento de la excelencia la atención de los clientes y usuarios.

Durante el primer semestre 2014, Banco Provincial se enfocó en disminuir los reclamos y los tiempos de respuesta. En tal lapso, las altas de reclamos realizadas por sus clientes a través de los diversos canales habilitados por el Banco sumaron 18.568, un 25% menos con respecto al mismo período del año pasado.

Reclamos Atendidos por Casuísticas	
Tipo	1º Semestre 2014
Fraude	4.926
No fraude	13.642
<b>Total</b>	<b>18.568</b>

Se recibieron 727 reconsideraciones de reclamos, lo que representó un 3,9% del total, evidenciándose mejoras en la calidad de las respuestas dadas a los clientes en un primer nivel.

## Casos de Segundo nivel - Reconsideraciones



A través de los diversos cursos que se ofrecen a todos los empleados del Banco Provincial, se fortaleció la Atención Preferencial a Personas con Discapacidad, Tercera Edad y Mujeres Embarazadas, con acciones orientadas a la satisfacción del este conjunto de clientes al poder realizar todas sus operaciones dentro de las oficinas, en forma cómoda y segura, con una atención integral. De igual forma, para 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 las mejoras en el proceso de reclamos, durante el primer semestre del año 2014 se establecieron algunas estrategias y planes de mejora para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades.