



Informe de Reclamos

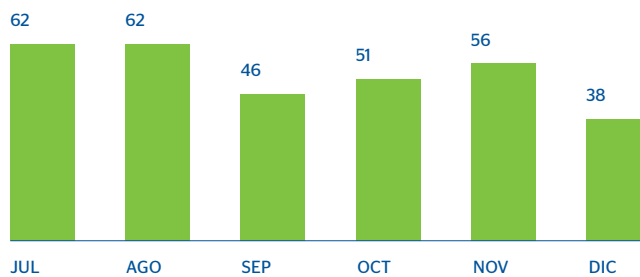
Banco Provincial continúa comprometido con la satisfacción de las necesidades de sus clientes y usuarios, buscando en todo momento mejorar la calidad de servicio ofrecida a través de planes de acción orientados a lograr una estrecha relación comercial con los clientes de manera sostenible en el tiempo; es por ello que, durante el año 2012, se enfocó en el desarrollo de implantación de un modelo integral de calidad que pretende, entre otras cosas, impulsar mejoras continuas en los procesos críticos para reducir los reclamos por parte de los clientes del banco.

En este sentido, las altas de reclamos realizadas por los clientes del Banco Provincial en el año 2012, a través de los diferentes canales habilitados por el banco, sumaron 63.197, que representa un 59% menos con respecto al año pasado.

Reclamos Atendidos por Casuísticas	
Tipo	Año 2012
Fraude	14.043
No fraude	49.154
Total	63.197

Durante el segundo semestre se recibieron 315 reconsideraciones de reclamos, lo que significó un 0,49% del total, evidenciándose mejoras en la calidad de las respuestas que se le dan a los clientes en un primer nivel.

Casos de segundo nivel



Orientados a mejoras en el proceso de reclamos y al logro de la satisfacción del cliente, durante el 2012 se desarrollaron campañas dirigidas al fortalecimiento de la atención preferencial a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas, ofreciendo a ellos, como clientes preferenciales, la posibilidad de realizar sus operaciones, dentro de las oficinas, en forma cómoda y segura, con atención integral. Asimismo se han establecido estrategias para lograr mayor efectividad en el funcionamiento de las Zonas Express, optimizando el servicio brindado a clientes y usuarios, así como la disminución de los tiempos de espera de clientes y usuarios del banco.