



Torre Ejecutiva - Montevideo



### VENTAS Y DISTRIBUCIÓN

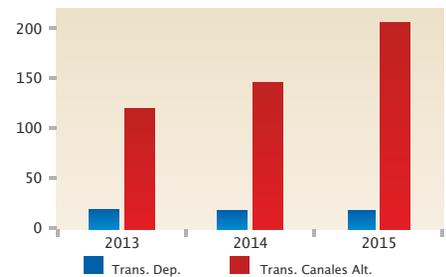
#### Evolución de clientes, transacciones, autómatas, puntos de atención

Los canales digitales han mantenido su tendencia al crecimiento, consolidando la preferencia de los clientes del Banco como canal transaccional, y progresivamente también va incorporándose como canal de sus negocios y adquisición de nuevos productos. De esa forma la omnicanalidad va convirtiéndose en una realidad requerida por los clientes.

El número de transacciones totales en canales digitales tuvo un crecimiento del 36,2% procesándose una cifra superior a los 205 millones de transacciones durante el ejercicio.

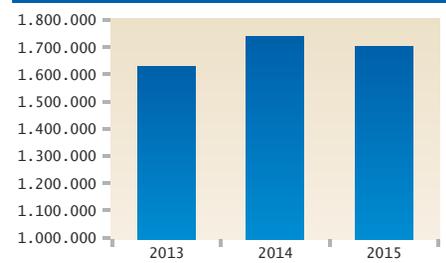
#### TRANSACCIONES EN DEPENDENCIAS Y CANALES ALTERNATIVOS

Millones de transacciones anuales



#### CANTIDAD DE CUENTAS DE DEPÓSITO

(Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo)





Plaza de la Democracia – Montevideo

Este importante volumen transaccional demuestra que los esfuerzos por direccionar a los clientes hacia los distintos canales digitales con que cuenta el Banco, han sido fructíferos. Tal como muestra el gráfico, en 2015 un 91,1% de las transacciones de clientes fueron realizadas en canales digitales.

También cabe destacar que se ha incorporado una metodología de análisis de usabilidad para mejorar la experiencia del cliente, lo que requiere que la plataforma de servicios con que cuenta el Banco tenga un alto nivel tecnológico y una disponibilidad 7x24.

Con el fin de seguir fortaleciendo y modernizando la red de autómatas, se invirtió en la adquisición e instalación de equipamiento de última generación que incluye buzoneras “inteligentes” reconocedoras de billetes, así como también se han incorporado nuevas funcionalidades a e-BROU (solicitud de crédito, apertura de cuentas, pagos on line, inversiones en plazo fijo con tasas preferenciales) y móvil (multipagos, transferencias, etc.).

La mencionada cobertura se ha visto incrementada en número y en prestaciones, ya que en el marco de la Ley de Inclusión Financiera (Ley N°19210), se firmaron acuerdos de corresponsalías con Abitab y RedPagos, incorporando la posibilidad de realizar depósitos a la funcionalidad ya existente de retiros y pagos de tarjetas, brindando a los clientes del Banco una cobertura más amplia en cuanto a puntos de venta y horarios de atención, con igual nivel de eficiencia y seguridad.

#### Autómatas REDBROU

Al cierre de 2015 se dispone de una red propia de 376 ATMs, 171 buzoneras (30% de ellas con reconocedores de billetes) y 67 terminales web de autoconsulta, además de 2.951 mini ATMs que se encuentran operativos en el marco de acuerdos existentes con Abitab, RedPagos y Scanntech, lo que unido a las interconexiones con las redes internacionales Banred, Banelco, Link y Cirrus conforman una excelente cobertura a nivel nacional y mundial.

CAJEROS AUTOMÁTICOS REDBROU			
Cantidades	2013	2014	2015
Transacciones (millones)	53	68	74
Tarjetas RedBROU	1.068.586	1.171.693	1.168.827
ATM's	313	353	376
Mini ATM's	2.611	2.761	2.951
Buzoneras	115	138	171
Terminal Web	48	56	62
Nivel de Servicio (up time)	97%	97%	97%
Clientes E-Banking	250.175	313.013	428.417
Clientes Banca Móvil	26.104	48.862	90.401



**Banca por Internet (e-BROU)**

Se ha mantenido el marcado crecimiento del canal Internet de años anteriores, superando los 410.000 clientes personas y más de 10.000 clientes empresas que utilizan el sistema.

En la búsqueda de un mejor servicio a los clientes, se continúa incorporando nuevos y mejores servicios en los canales digitales y especialmente en el canal internet, a través del cual se ha puesto a disposición las nuevas funcionalidades como la apertura de cajas de ahorro en línea o a través del nuevo servicio e-ejecutivo, que posibilita que cualquier persona inicie los trámites de apertura de una cuenta a través de e-BROU pudiendo iniciar así su vinculación con el Banco.

**Banca Telefónica**

Se ha continuado la estrategia de potenciar el canal telefónico automatizado, incorporando más

transacciones, las cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

BANCA TELEFÓNICA FONOBROU			
Cantidades	2013	2014	2015
Clientes	61.365	102.155	152.805
Llamadas al mes	96.687	150.545	213.154

**Certificación ISO 9001:2008**

Durante el año 2015 se mantuvo la certificación del sistema de Gestión de Calidad de todos los procesos de Canales Digitales, en forma conjunta con la Certificación de Calidad de nuestra Red de Distribución, consolidando así el funcionamiento de un sistema donde su primera certificación fue en el año 2000.

Esto implica un fuerte compromiso del Banco, y en especial del Área Ventas y Distribución - Red de Distribución, con la Gestión de Calidad y satisfacción de los clientes.

