

Puerto de Montevideo

### RED COMERCIAL Y CANALES ALTERNATIVOS

#### Banca Directa

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

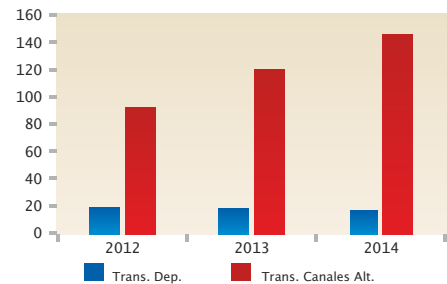
Los canales electrónicos han mantenido su destacada tendencia al crecimiento entre la preferencia de uso de nuestros clientes.

El número de transacciones totales en canales electrónicos tuvo un crecimiento del 21.5%, procesándose una cifra superior a los 145 millones de transacciones durante el ejercicio.

Este importante volumen transaccional fue procesado sin inconvenientes a través de los distintos canales electrónicos con que cuenta el Banco (Autómatas RedBROU, e-BROU internet y móvil, Banca Telefónica FonoBROU, Banca Electrónica), con un muy alto nivel de disponibilidad, lo que demuestra el nivel tecnológico y de robustez que posee nuestra plataforma de servicios.

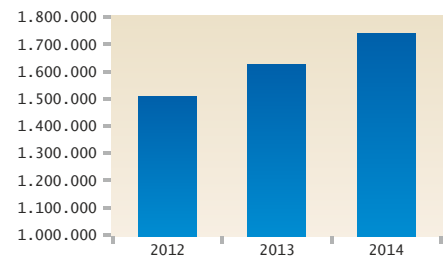
#### TRANSACCIONES EN DEPENDENCIAS Y CANALES ALTERNATIVOS

Millones de transacciones anuales



#### CANTIDAD DE CUENTAS DE DEPÓSITO

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



Se ha continuado invirtiendo fuertemente en recursos para seguir fortaleciendo y modernizando nuestra red de autómatas mediante una mayor y más moderna infraestructura, a través de la instalación de más salas automatizadas y la potenciación de la plataforma tecnológica y de servicios que soporta los distintos canales.

A la fecha se dispone de una red de 353 Autómatas RedBROU (ATM's) propios, además de más de 2700 mini ATM's que se encuentran operativos en el marco de los 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.

En lo que refiere a cantidad de tarjetas RedBROU, como fuera señalado anteriormente, tuvieron un incremento de aproximadamente 12% en el ejercicio, situándose por encima de los 1.170.000 plásticos operativos.



CAJEROS AUTOMÁTICOS REDBROU			
Cantidades	2012	2013	2014
Transacciones (millones)	48	53	68
Tarjetas RedBROU	957.439	1.068.586	1.171.693
ATM's	305	313	353
Mini ATM's	1.024	2.611	2.761
Buzoneras	106	115	138
Terminal Web	45	48	56
Nivel de Servicio (up time)	97%	97%	97%
Cientes E-Banking	191.332	250.175	313.013
Cientes Banca Móvil	13.652	26.104	48.862

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

Se ha mantenido el marcado crecimiento del canal Internet, superando los 310.000 clientes personas y casi 10.000 clientes empresas que utilizan el sistema.

En la búsqueda de una mejor atención a nuestros clientes, se ha continuado incorporando nuevos y mejores servicios en nuestros canales electrónicos y especialmente en el canal internet, a través del cual se ha dispuesto la incorporación de 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.

#### Banca Telefónica

Se ha continuado con 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	2012	2013	2014
Cientes	38.910	61.365	102.155
Llamadas al mes	57.412	96.687	150.545

#### Terminales de Autoservicio

Se siguió perfeccionando el canal de Autoservicios, con el aumento del parque de máquinas en todo el país y la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en las existentes, de forma de facilitar su uso por parte de los clientes. En la actualidad, más de 7,5 millones de transacciones se realizan a través de este canal en el correr del año.

#### Certificación ISO 9001:2008

Durante el año 2014 se mantuvo la certificación del sistema de Gestión de Calidad de todos los procesos de Banca Directa (e-BROU, Centro de Atención al Cliente, FonoBROU, RedBROU, Banca Electrónica, Entrega Física y Desarrollo de Canales Alternativos), consolidando así el funcionamiento de un sistema cuyo origen se remonta al año 2000.

Esto implica un fuerte compromiso del BROU y especialmente del Departamento de Banca Directa de la División Red Comercial y Canales Alternativos con la Gestión de Calidad y satisfacción de los clientes, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la referida norma internacional.