



Puerto de Colonia del Sacramento - Colonia

RED COMERCIAL Y CANALES ALTERNATIVOS

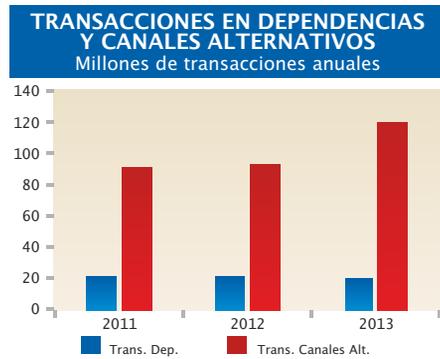
Banca Directa

Evolución de clientes, transacciones, autómatas y puntos de atención

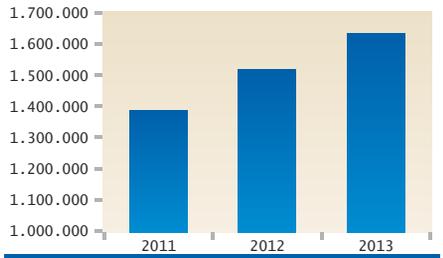
Los canales electrónicos mantienen su acentuada tendencia de crecimiento y expansión de su volumen transaccional, tal como lo ha venido haciendo desde 1996.

El número de transacciones totales en canales electrónicos tuvo un crecimiento del 4%, procesándose una cifra aproximada a los 120 millones de transacciones durante el ejercicio.

Es de destacar que este importante volumen transaccional fue procesado a través de los distintos canales con que cuenta el Banco (red de dependencias, RedBROU, e-BROU, FonoBROU, Banca Electrónica), y que continúa la tendencia a incrementarse la operativa a través de canales alternativos, lo que muestra el éxito de la estrategia iniciada hace algunos años de potenciar los canales de entrega no tradicionales.



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 la 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.

Al cierre del año 2013 la red del Banco estaba compuesta por 313 ATM's propios, además de más de 2.611 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, tuvieron un incremento de aproximadamente el 13% en el ejercicio, situándose por encima de los 1.068.000 plásticos operativos.

Banca por Internet (e-BROU)

Se ha mantenido el marcado crecimiento del canal Internet, superando los 240.000 clientes personas y 7.000 clientes empresas que utilizan el sistema.

Asimismo, se ha continuado mejorando la plataforma y los servicios brindados a nuestros clientes, incorporando nuevas funcionalidades como el cobro de patentes de rodados, apertura de depósitos a plazo fijo, solicitud de Crédito Social, entre otros.



CAJEROS AUTOMÁTICOS REDBROU

Cantidades	2011	2012	2013
Transacciones (millones)	41,5	48,0	52,5
Tarjetas RedBROU	847.609	957.439	1.068.586
ATM's	281	305	313
Mini ATM's	263	1.024	2.611
Buzoneras	76	106	115
Terminal Web	29	45	48
Nivel de Servicio (up time)	98%	97%	97%
Clientes E-Banking	124.678	191.332	250.175
Clientes Banca Móvil	5.105	13.652	26.104

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	2011	2012	2013
Clientes	45.832	38.910	61.365
Llamadas al mes	73.535	57.412	96.687

Terminales de Autoservicio

El canal de Autoservicios ha seguido creciendo con la ampliación del parque de máquinas en todo el país y la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en las existentes, de forma de continuar facilitando su uso por parte de los clientes. Durante el año 2013 se procesaron más de 5:800.000 transacciones en las terminales de autoservicio de todo el país.

Certificación ISO 9001:2008

Durante el año 2013 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.

Mercado Agrícola - Montevideo

