



Plaza Matriz - Montevideo

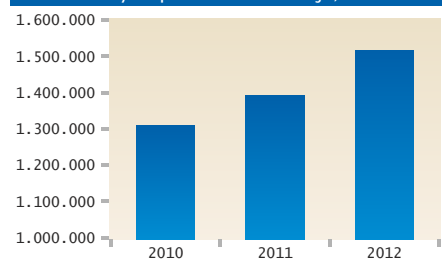
RED COMERCIAL Y CANALES ALTERNATIVOS

La misión de la Red Comercial se orienta a gestionar en forma eficiente, segura e innovadora la entrega de productos y servicios financieros pertenecientes a todas las divisiones de negocios, tanto a través de la red de dependencias como de distintos canales y servicios electrónicos.

Evolución de clientes, transacciones, red de Dependencias y ATM's

El portafolio de clientes vinculados a productos de captación mantuvo la tendencia creciente registrada en los últimos años, logrando superar en el año 2012 las 1.500.000 cuentas de depósito. De esta forma, durante el último año, la cantidad de cuentas se incrementó en un 8,5%, habiéndose prácticamente duplicado en el último decenio.

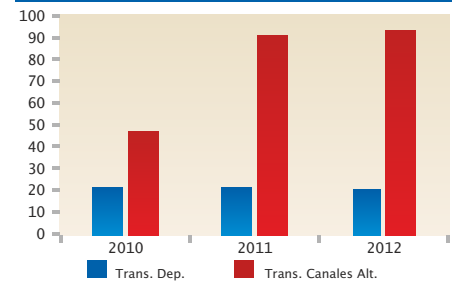
CANTIDAD DE CUENTAS DE DEPÓSITO (Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo)



El número de transacciones también mantuvo la tendencia creciente registrada en los últimos años, procesándose aproximadamente 115 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), continuando 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.

TRANSACCIONES EN DEPENDENCIAS Y CANALES ALTERNATIVOS Millones de transacciones anuales



La red de dependencias continuó en su proceso de expansión, readecuación y modernización. En dicho marco fueron inauguradas las Microbancas Aguada Park, WorldTrade Center y Mauá (Cerro Largo), al tiempo que fueron totalmente remodeladas las dependencias Villa Biarritz, Nueva Helvecia y Agencia Zabala (Casa Central). Este último hecho significó una modernización significativa de la infraestructura de la Institución, posibilitando una mejor atención a los clientes en consonancia con las mejores prácticas para prestación de servicios financieros. Adicionalmente fue inaugurado el nuevo edificio para la sucursal Costa Urbana (ex Lagomar), el cual se ubica en el Costa Urbana Shopping.



Por otra parte, se continuó fortaleciendo la red de autómatas realizándose importantes inversiones en infraestructura con la instalación de más cajeros automáticos y terminales de autoservicio. Asimismo, se continuó con la generación de salas automatizadas para la mejor atención de los clientes a lo largo de todo el país, destacándose la inauguración de la sala automatizada en el Edificio 19 de Junio con un amplio número de autómatas y un diseño moderno y funcional.

Asimismo, se ha trabajado para brindar accesibilidad a los cajeros automáticos RedBROU a personas ciegas o con baja visión, habiendo implementado una solución que permite a dichos clientes operar en nuestros equipos, guiados por instrucciones audibles. Al cierre del año 2012 se disponía de 39 equipos distribuidos en todo el país.

Esto hace que al cierre de 2012 se contara con una red de 305 ATM's propios, además de 293 mini ATM's y 731 POS, 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 la cantidad de tarjetas RedBROU, la misma tuvo un incremento de aproximadamente un 13% en el ejercicio, situándose por encima de los 950.000 plásticos operativos. De esta forma, el parque de tarjetas activas RedBROU se ha duplicado en los últimos cinco años.

Banca por Internet (e-BROU)

Se ha mantenido el marcado crecimiento del canal Internet, superando los 185.000 clientes personas y 5.500 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 Tributos de Aduanas, el servicio de Multipagos Móvil, las suscripciones de Títulos por canje, entre otros.



Hall principal, casa central del BROU - Montevideo



Banca Telefónica

Se ha renovado completamente el servicio de Banca Telefónica – FonoBROU-, integrándolo a la plataforma multicanal de e-BROU. Ello ha posibilitado brindar un mejor servicio al cliente ofreciéndole mayor seguridad y nuevas funcionalidades, como por ejemplo recarga de celulares, consultas y depósitos de plazo fijo, pago de servicios, movimientos por mail, entre otras.

También se renovó la plataforma de atención telefónica automatizada, incorporando un nuevo sistema de atención con numerosas funcionalidades, similares a las brindadas a través de un operador, con la posibilidad de acceder al servicio telefónico las 24 horas durante los 365 días del año.

Terminales de Autoservicio

Se ha continuado ampliando el canal de Autoservicios, con la instalación de 52 nuevas máquinas entre buzoneras y autoconsultas durante el año 2012 y la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en las existentes, de forma de continuar facilitando su uso por parte de los clientes.

Certificación ISO 9001:2008

Luego de un intenso trabajo, durante el año 2012 se consolidó la implementación del sistema de Gestión de Calidad para las

dependencias de la Red Comercial y se obtuvo la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de Gestión de Cuentas y Servicios en todas las Agencias y Sucursales del BROU, lo cual alcanza a más de 2.400 funcionarios.

Por otra parte, se ha logrado también la re-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 2.000.

De esta forma, la División Red Comercial ha logrado entonces que todos sus funcionarios y Departamentos, estén comprendidos e involucrados en la certificación de calidad mencionada.

Ello ratifica el fuerte compromiso del BROU y especialmente 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.

BANCA TELEFÓNICA FONOBROU

Cantidades	2010	2011	2012
Clientes	45.555	45.832	38.910
Llamadas al mes	77.739	73.535	57.412

CAJEROS AUTOMÁTICOS REDBROU

Cantidades	2010	2011	2012
Transacciones (millones)	38,1	41,5	48,0
Tarjetas RedBROU	767.048	847.609	957.439
ATM's	258	281	305
Mini ATM's	277	263	1.024
Buzoneras	30	76	106
Terminal Web	14	29	45
Nivel de Servicio (up time)	97%	98%	97%
Clientes E-Banking	95.296	124.678	191.332