



## RED COMERCIAL Y CANALES ALTERNATIVOS

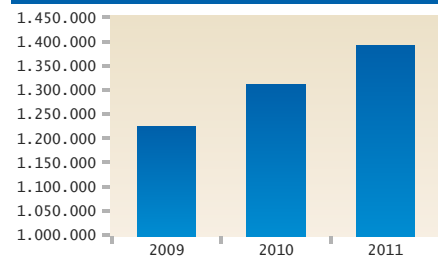
La misión de la Red Comercial se orienta a gestionar en forma eficiente, segura e innovadora la entrega de productos y servicios financieros pertenecientes a todas las divisiones de negocios, tanto a través de la red de dependencias como de distintos canales y servicios electrónicos.

### 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, observándose un incremento del 6,5% en la cantidad de cuentas en el año 2011 y del 50% si observamos los últimos cinco años.

En base a ese continuo crecimiento hemos llegado a 1.400.000 cuentas de depósito.

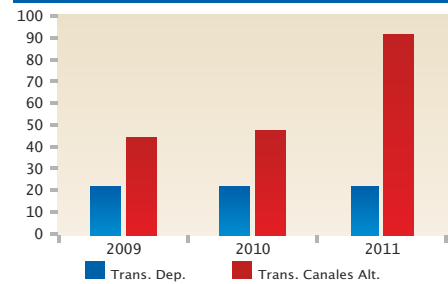
### CANTIDAD DE CUENTAS DE DEPÓSITO (Cuentas Corrientes, Cajas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo)



El número de transacciones también mantuvo la tendencia creciente registrada en los últimos años, procesándose 113 millones de transacciones durante el ejercicio.

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), incrementándose sensiblemente 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 continúa en su proceso de expansión, readecuación y modernización. En este marco fueron inaugurados durante 2011, el Anexo de la Agencia Avda. Italia y la Banca Ejecutiva de Inversión del Edificio Empresas; fueron totalmente remodeladas las dependencias Portones, Carrasco, Rivera, Punta de Rieles y Quebracho, y fue inaugurado un nuevo edificio para la Sucursal José Enrique Rodó.

A efectos de fortalecer nuestra red de ATM's se han realizado importantes inversiones en infraestructura continuándose con la instalación de cajeros automáticos. Asimismo, se continúa con la generación de salas automatizadas en todo el país para la mejor atención de los clientes. Se ha incorporado nueva tecnología en materia de seguridad tanto en equipamiento centralizado como en los cajeros automáticos, de forma de asegurar que RedBROU continúe contando con la mejor infraestructura al respecto.

Esto hace que a la fecha contemos con una red de 281 ATM's propios, además de 263 mini ATM's que se encuentran operativos en el marco de los acuerdos existentes con Abitab, Red Pagos y Scanttech, lo que unido a las interconexiones con las redes internacionales Banred, Link y Cirrus conforman una excelente cobertura a nivel nacional y mundial.

En lo que refiere a la cantidad de tarjetas RedBROU, se incrementó en aproximadamente el 21% en el ejercicio, situándose por encima de los 840.000 plásticos operativos. Esto significa que el parque de tarjetas activas RedBROU se ha duplicado en los últimos cinco años.



Dependencia Totalmente Automatizada (DTA), Montevideo Shopping - Montevideo

### Banca por Internet (e-BROU)

En 2011 se mantuvo el acelerado crecimiento del canal Internet, superando los 120.000 clientes personas y 4.000 clientes empresas.

Asimismo, se ha continuado mejorando la plataforma y los servicios brindados a nuestros clientes, incorporando nuevas funcionalidades como la gestión de los débitos automáticos por parte de los clientes personas y los créditos por

parte de las empresas, transferencias a depósitos a plazo fijo, consulta y pago de préstamos, etc.

### Terminales de Autoservicio

Como parte del Proyecto Canales, se ha consolidado el uso de las terminales de autoservicio mediante buzoneras para depósito y terminales Web. En el correr del 2011 se instalaron un total de 61 terminales nuevas, y se prevé continuar con esta estrategia.

Mediante terminales buzoneras para depósito y terminales Web, el Banco ofrece a sus clientes la posibilidad de consultar saldos y movimientos, cotizaciones, realizar transferencias y pagos de tarjetas de crédito.

### Certificación ISO 9001:2008

Se ha mantenido 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).

Esto implica un fuerte compromiso del BROU y especialmente de Banca Directa con la Gestión de Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos que establece la referida norma internacional.

#### BANCA TELEFÓNICA (FONOBROU)

Cantidades	2009	2010	2011
Clientes	44.979	45.555	45.832
Llamadas al mes	81.831	77.739	73.535

#### CAJEROS AUTOMÁTICOS (REDBROU)

Cantidades	2009	2010	2011
Transacciones (millones)	27,4	38,1	41,5
Tarjetas RedBrou	700.225	767.048	847.609
ATM 's	215	258	281
Mini ATM 's	235	277	263
Buzoneras	0	30	76
Terminal Web	0	14	29
Nivel de Servicio (up time)	97%	97%	98%
Clientes E-Banking	79.433	95.296	124.678