



RED COMERCIAL Y CANALES

La División Red Comercial y Canales Alternativos 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 los distintos canales y servicios electrónicos.

Durante el año 2010, el portafolio de clientes vinculados a productos de captación mantuvo la tendencia creciente registrada en los últimos años.



El número de transacciones procesadas también mantuvo la tendencia creciente registrada en los últimos ejercicios, procesándose 69 millones de transacciones durante el ejercicio 2010, lo que significó un incremento de 7% en relación al ejercicio 2009 y del 70 % en los últimos cinco años. Cabe destacar, que a nivel de los canales alternativos los porcentajes de incremento fueron del 10% respecto a 2009 y 166% en el último quinquenio, lo que muestra el éxito de la estrategia iniciada hace algunos años, de potenciar los canales de entrega no tradicionales.

La estrategia seguida a efectos de absorber este importante crecimiento transaccional, manteniendo a la vez un adecuado nivel de servicio, consistió en potenciar todos los canales de entrega con que cuenta el Banco.

En el proceso de expansión de nuestra red de dependencias fueron inauguradas las Microbancas Zonamérica, Bvar. Artigas, Torre Ejecutiva y Avda. del Libertador.

Además, se trasladaron las dependencias Sayago y Punta Shopping a locales más espaciosos, funcionales y acordes con el crecimiento experimentado.

A efectos de fortalecer nuestra red de ATM's se han realizado importantes inversiones en infraestructura, concretándose la instalación de 42 cajeros automáticos a lo largo de todo el país. Asimismo, se han inaugurado salas de autoservicio denominadas DTAs (Dependencias Transaccionales Automatizadas), entre las que se destacan la de Montevideo Shopping con un total de 13 autómatas y la emplazada en la Torre Ejecutiva.

Esto hace que a la fecha el Banco cuenta con una red de 258 ATM's propios, además de 277 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, Link y Cirrus, conforman una excelente cobertura a nivel nacional y mundial.

Fortalecimiento de RedBROU

Se ha realizado con éxito la migración a la versión 6.0 del software Base 24 que gestiona la red de cajeros automáticos. Esto nos posiciona al mismo nivel que las redes más importantes del mundo.

Sustitución de plataforma para Banca por Internet (e-BROU)

Culminó en 2010 la sustitución de la plataforma para Banca por Internet, con la migración de todos sus clientes al nuevo sistema. e-BROU opera en la actualidad las 24 horas de los 365 días del año, dando servicio a más de 95.000 clientes personas y 3.000 empresas, representando un crecimiento del 22% con relación al año anterior.

Se ha aumentado la capacidad transaccional del canal, habiéndose implementado con éxito la comercialización de Obligaciones Negociables exclusivamente a través del sitio web y asimismo ha tenido un buen crecimiento el pago de servicios y facturas por este medio.



Terminales de Autoservicio

Como parte del Proyecto Canales, se ha puesto en producción un nuevo canal de entrega para nuestros clientes.

Mediante terminales buzonerías 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. Se prevé continuar con la incorporación de nuevos servicios en dichas terminales.

BANCA TELEFÓNICA (FONOBROU)

Cantidades	2008	2009	2010
Clientes	44.200	44.979	45.555
Llamadas al mes	83.296	81.831	77.739

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 Banco y especialmente de Banca Directa con la Gestión de Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos que establece la referida norma internacional.

CAJEROS AUTOMÁTICOS (REDBROU)

Cantidades	2008	2009	2010
Transacciones (millones)	24,4	27,4	38,1
Tarjetas RedBrou	625.027	700.225	767.048
ATM´s	193	215	258
Mini ATM´s	221	235	277
Buzonerías	-	-	30
Terminal Web	-	-	14
Nivel de Servicio (up time)	97%	97%	97%