



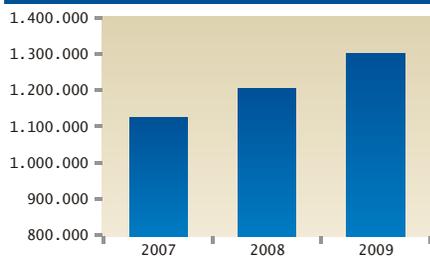
Agencia Montevideo Shopping

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 distintos canales y servicios electrónicos.

Durante el año 2009 el número de cuentas vinculadas a productos de captación (en especial Caja de Ahorros) se incrementó en un 10%, llegando al millón trescientos mil.

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



El crecimiento de la cartera de clientes continuó la tendencia del incremento transaccional que nos llevó a procesar 64 millones de transacciones en el ejercicio, lo que significó un incremento del 4% en relación al ejercicio 2008 y del 74% en los últimos cuatro años.

La estrategia seguida a efectos de absorber este importante crecimiento transaccional, consistió en potenciar todos los canales de entrega con que cuenta el Banco, particularmente en los no tradicionales.

En el proceso de expansión de nuestra red de dependencias fueron inauguradas la Microbanca Frontera de la Paz (Rivera) y las Bancas Ejecutivas de Inversiones de Colonia y de Punta del Este. Además, se trasladó la dependencia Montevideo Shopping a un nuevo local más espacioso, que cuenta con plataforma de crédito calificado y B.E.I. (Banca Ejecutiva Inversiones). Asimismo, se realizó la ampliación del local de Minibrou Intendencia Municipal de Maldonado.

En otro orden, se completó la migración de los pagos del Plan de Equidad a canales alternativos,

entregándose más de 60.000 tarjetas a los beneficiarios, de forma que más de 335.000 pagos se efectuaron a través de la red de cajeros automáticos RedBrou o de las redes asociadas. Ello explica la disminución que a nivel transaccional se verificó en dependencias respecto al año 2008.

A efectos de fortalecer nuestra red de ATM's se han realizado importantes inversiones en infraestructura, instalándose 22 nuevos cajeros automáticos durante 2009, alcanzando un total de 215 unidades, lo que significó un crecimiento del 10% en el año. Además, en virtud del acuerdo existente con las redes Abitab y Redpagos, contamos con 235 mini ATM's.

Esto posibilita que nuestros clientes tengan más de 400 puntos de acceso a lo largo de todo el país, lo que junto a las interconexiones con las redes internacionales Banred, Link y Cirrus conforman una excelente cobertura a nivel nacional y mundial.

Banca Directa

Esta oficina tiene como responsabilidad desarrollar y gestionar los canales electrónicos del Banco, asegurando la entrega de productos integrales y de calidad para los clientes de la Institución, con una cobertura total en cuanto a horario y lugar.

Con el objetivo de situarnos en una posición altamente competitiva, el Banco sigue profundizando sus inversiones en materia de canales electrónicos, entre los que se destacan:

a) RedBrou

La implementación del sistema de contingencia para nuestra red de cajeros automáticos permite asegurar que ante un evento que inhabilite el funcionamiento del actual equipo informático, la red podrá retomar sus plenas funciones en un lapso aproximado a 60 minutos.

Asimismo, se encuentran próximos a concluir, los proyectos para brindar accesibilidad a Redbrou a clientes no videntes y la migración a la versión 6.0 del software Base 24.

En lo que refiere al parque de cajeros automáticos, se ha concretado la



compra de 100 nuevas unidades que se destinarán a aumentar la cobertura de servicio en todo el país.

En lo que refiere a cantidad de tarjetas operativas, éstas tuvieron un incremento de aproximadamente el 12% tomando a diciembre de 2008 como referencia, situándose por encima de los 700.000 plásticos operativos.

b) Renovación del portal Web y servicio de Banca por Internet (e-BROU)

Como resultado del proceso de renovación del sistema de Banca por Internet, el Banco presentó su nuevo portal Web, el que ofrece a sus clientes mediante un diseño moderno y práctico, no solamente el acceso a toda la información relevante sobre el Banco y sus productos, sino también un servicio de Banca por Internet disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año.

A los servicios ya ofrecidos en el sitio anterior se han ido incorporando funcionalidades consultivas, pero también transaccionales, como la posibilidad de realizar inversiones, pagos de servicios, recargas de celulares, etc.

c) Banca por celular

Dentro de la estrategia multicanal del Banco, se ha lanzado un nuevo canal de servicios para operar a través de los teléfonos celulares.

Dicho servicio ofrece la posibilidad de realizar consultas de saldos, movimientos y cotización de moneda extranjera, realizar transferencias entre cuentas propias y pre-contratadas, pagos de tarjetas de crédito, carga de tarjetas Alfa-Brou y bloqueo de tarjetas de débito.

En el correr del año 2010 se continuarán incorporando funcionalidades para potenciar este nuevo canal que posibilita a los clientes acceder a los servicios del Banco las 24 horas de los 365 días del año, desde cualquier lugar donde se cuente con servicio de telefonía celular.

d) FonoBrou (Banca Telefónica)

Este servicio permite realizar una amplia gama de transacciones telefónicamente: transferencias entre cuentas, giros, pagos de tarjetas de crédito, consultas de saldo y movimientos de cuenta, así como solicitud de chequeras.

En diciembre de 2009, se ha obtenido 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.

El uso de canales alternativos continúa en sostenido aumento, no solamente en el volumen transaccional total sino también en la cantidad de clientes adheridos, incluyendo e-BROU, Redbrou, Fonobrou y Banca Electrónica (Pagos de nómina, Pagos a proveedores, Cuentabrou).

BANCA TELEFÓNICA FONOBROU			
Cantidades	2007	2008	2009
Clientes	43.063	44.200	44.979
Llamadas al mes	88.367	83.296	81.831

CAJEROS AUTOMÁTICOS REDBROU			
Cantidades	2007	2008	2009
Transacciones (millones)	20,7	24,4	27,4
Tarjetas RedBROU	551.577	625.027	700.225
ATM's	167	193	215
Mini ATM's	224	221	235
Nivel de Servicio (up time)	97%	97%	97%