



Evolución multicanal

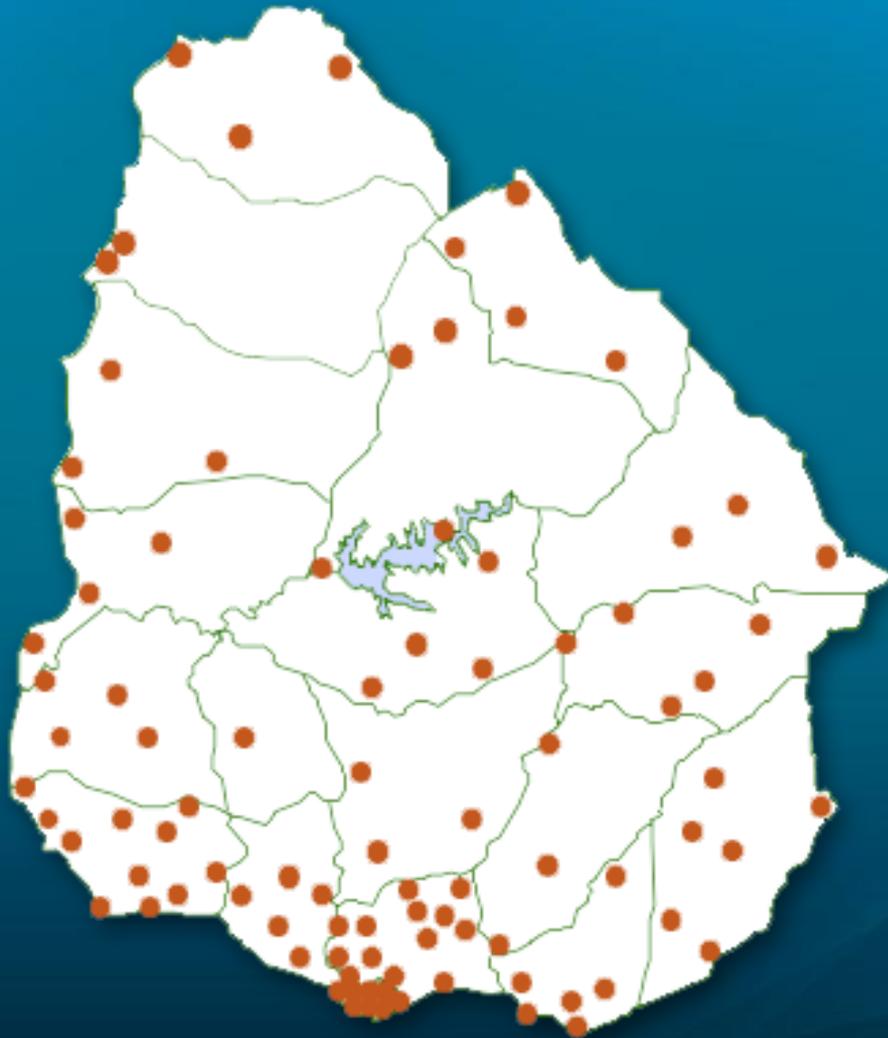
JIAP 2012

Montevideo

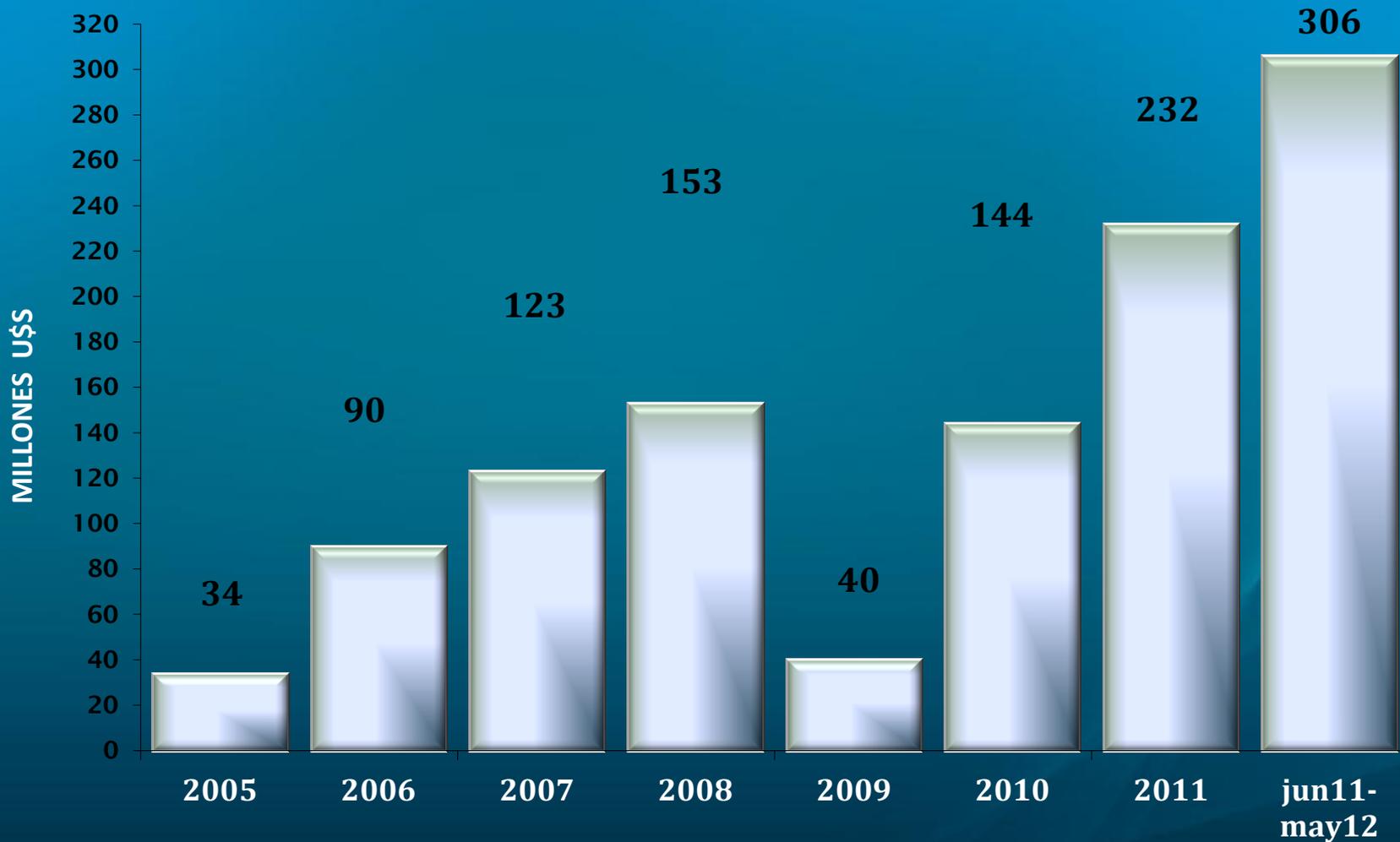


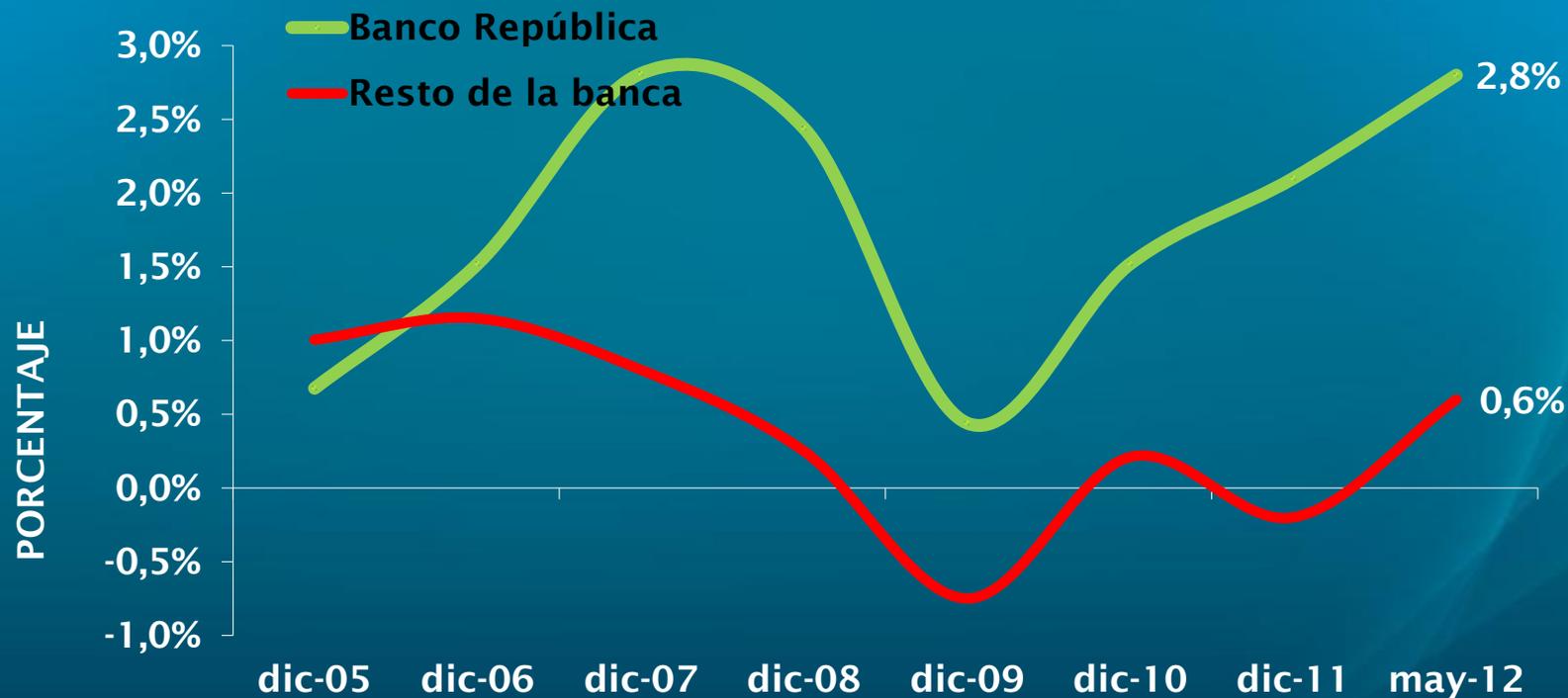
- Introducción – situación actual
- ¿Que quieren los clientes?
- Una mirada a la estrategia





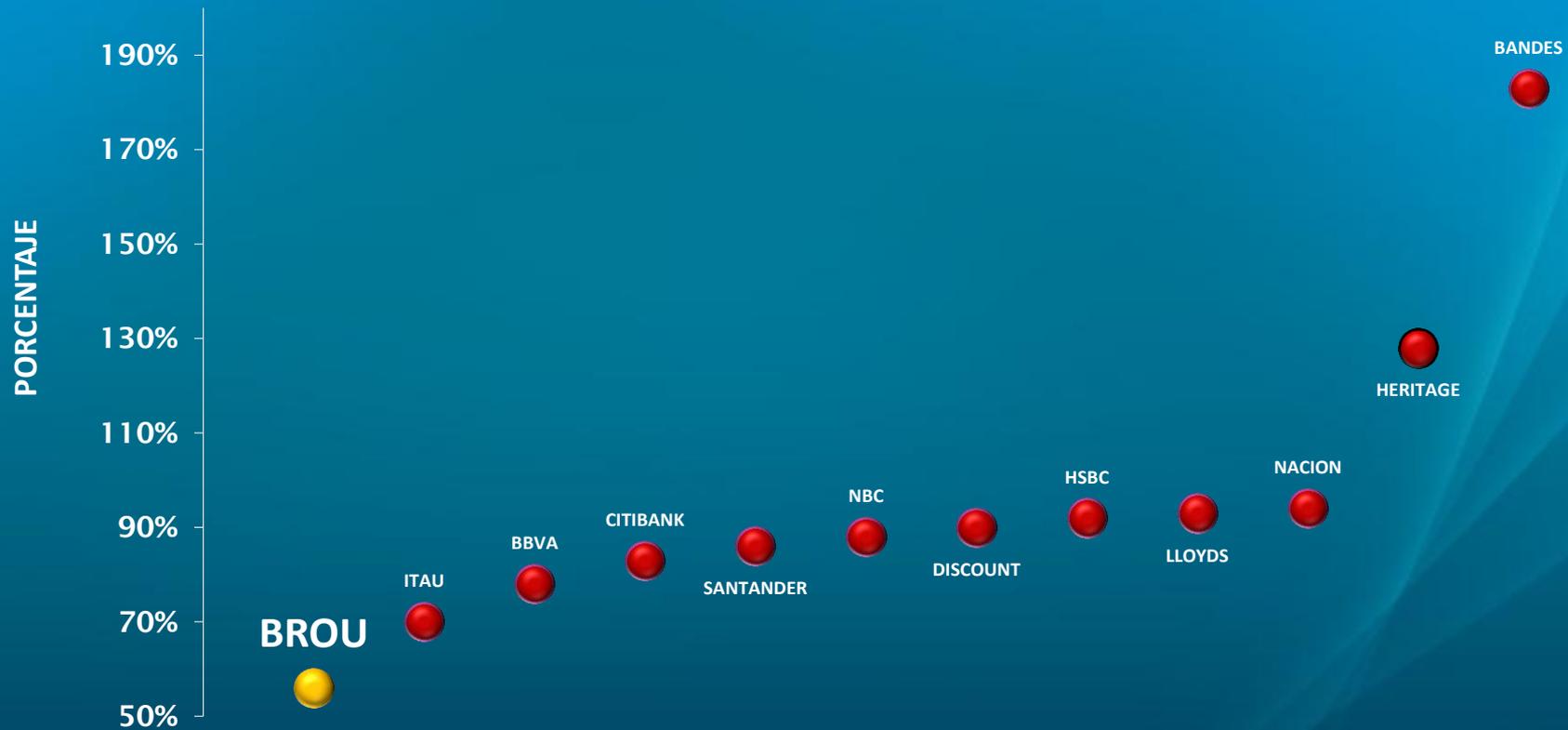
Utilidades



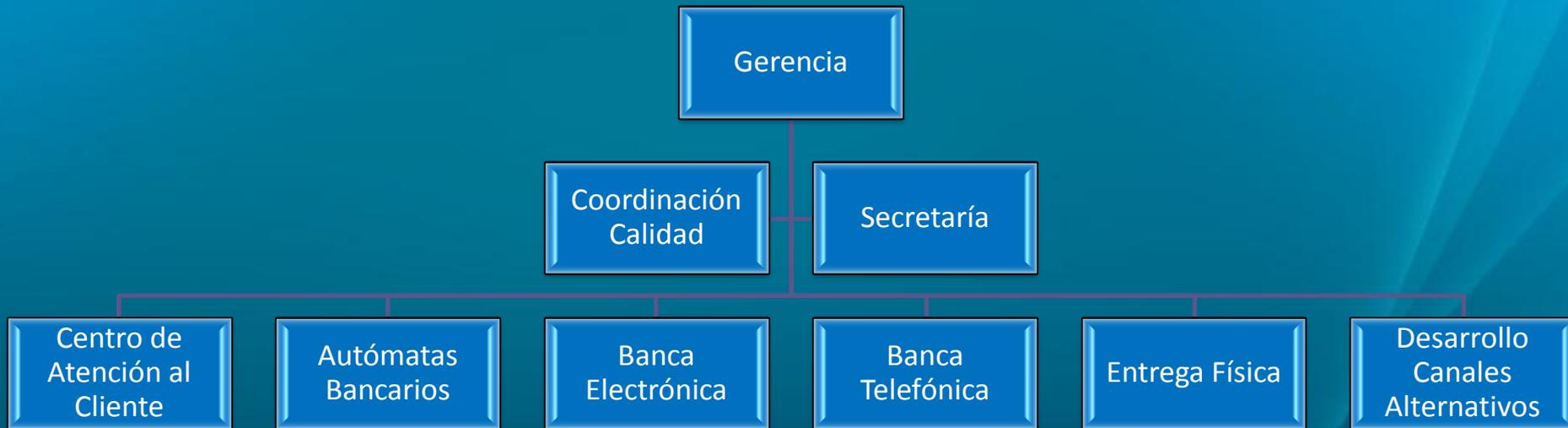


RENTABILIDAD = $\frac{\text{Resultado últimos 12 meses}}{\text{Activo Promedio (últimos 12 meses)}}$

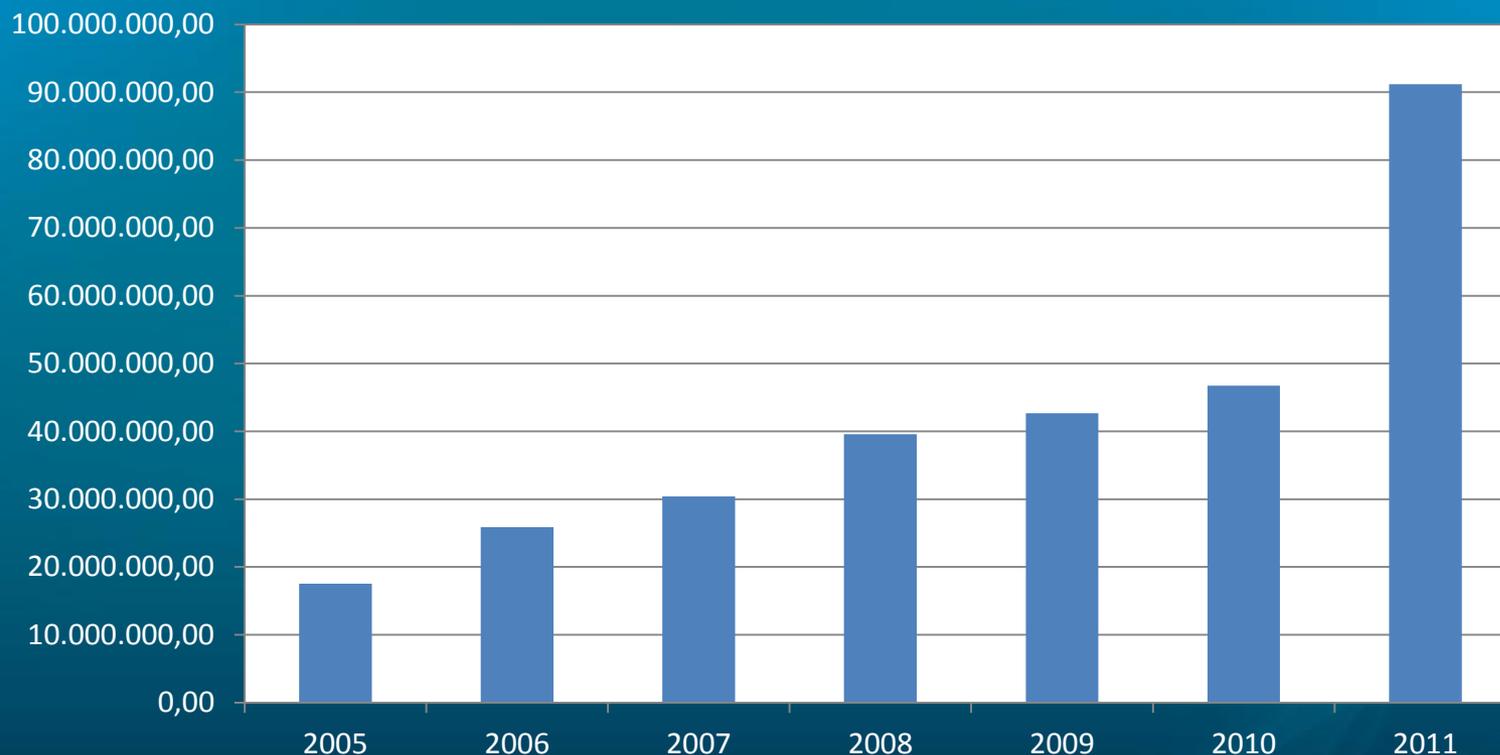
Eficiencia – 2012





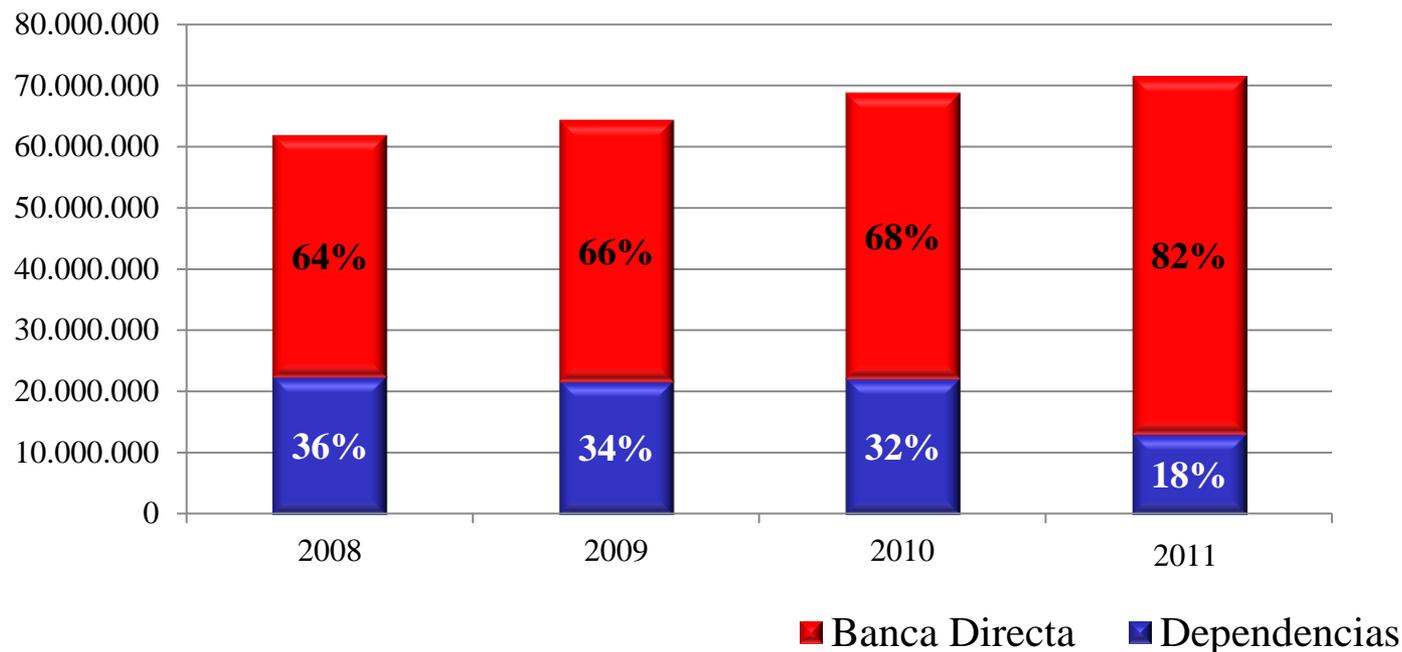


Evolución de Transacciones en Canales Electrónicos



En los años 2009 y 2010 no se incluyen transacciones e-Brou ni Banca Móvil

Canales... ¿alternativos?



En los años 2009 y 2010 no se incluyeron transacciones e-Brou

Escuchamos



¿Qué quieren los clientes?

- Hombre - Mujer: 50% - 50%
- Liderazgo en todo el país, siendo aún mayor el número de clientes fuera de Montevideo
- Bien posicionados en todos los segmentos
- Buen porcentaje de nuestros clientes poseen 50 años o más
- Nos ven como un banco seguro, confiable y tradicional



ATRIBUTOS PARA ELEGIR UN BANCO

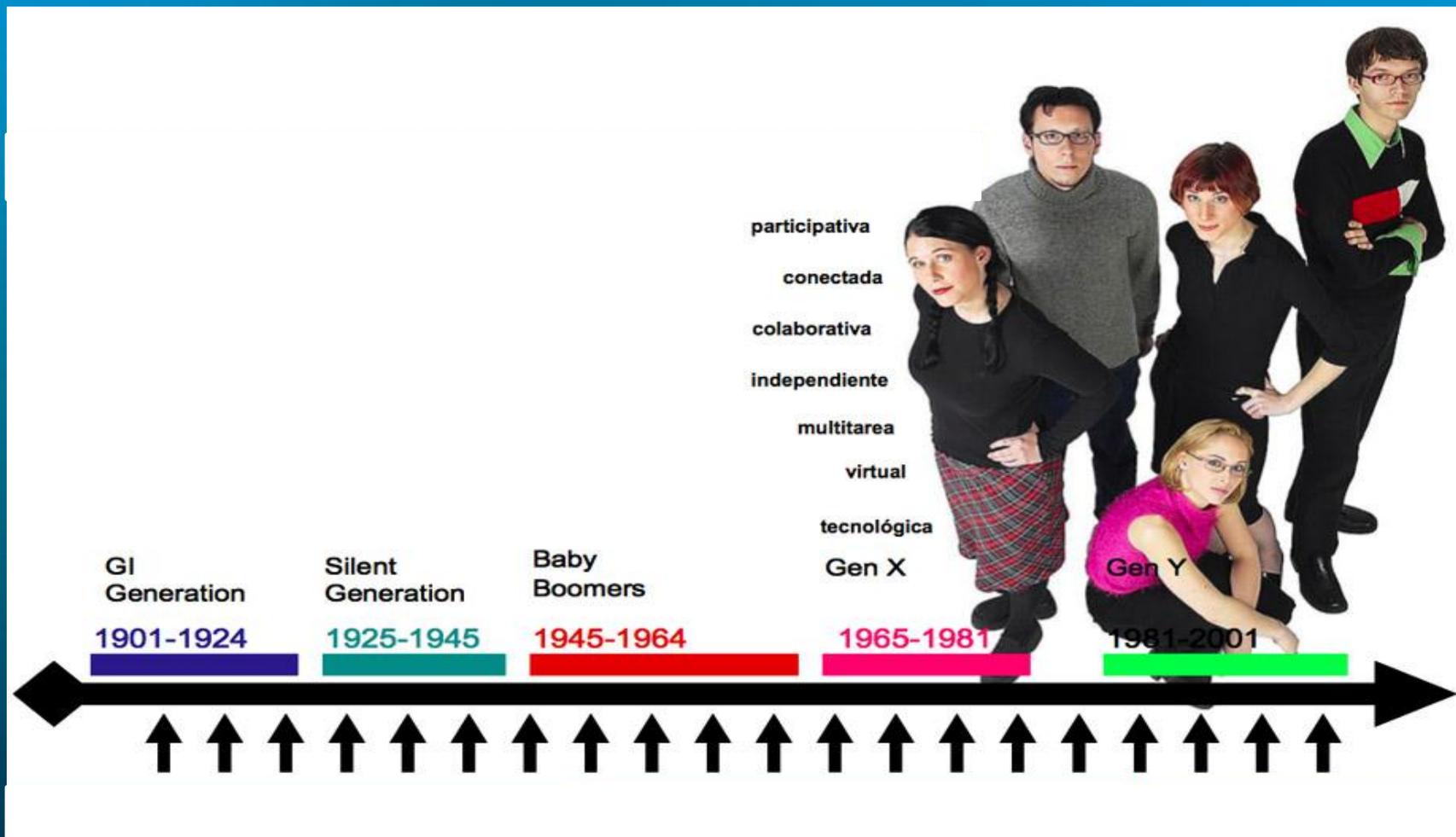
■ Todas las menciones ■ Segunda y Tercera mención ■ Primera mención



¿Cuál de estos atributos es para Vd. el más importante a la hora de elegir un banco donde depositar su dinero? ¿Y cuáles otros dos?



¿Qué quieren los clientes?

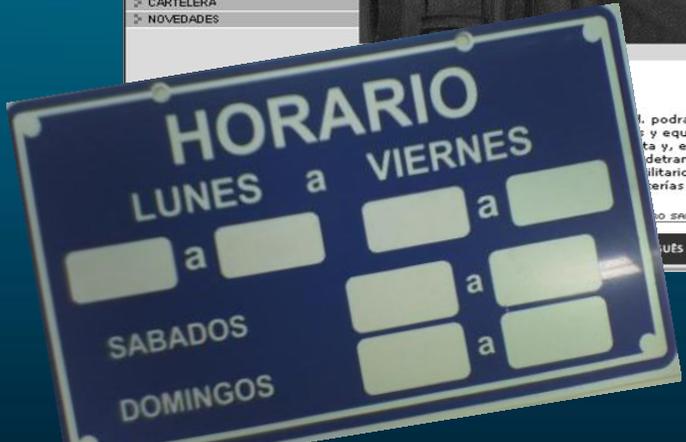


¿Qué quieren los clientes?



Algo de historia...

2008...



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Multicanal...



App

App1

App2

App3

App4





Multicanal...



BASE 24



PLATAFORMA MULTICANAL



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

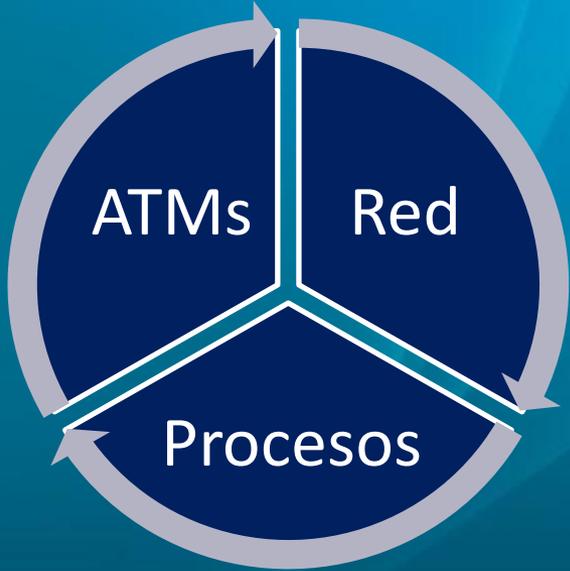
Disponibilidad



Equipo Non Stop Principal



Equipo Non Stop Alternativo



Multicanal

Disponibilidad

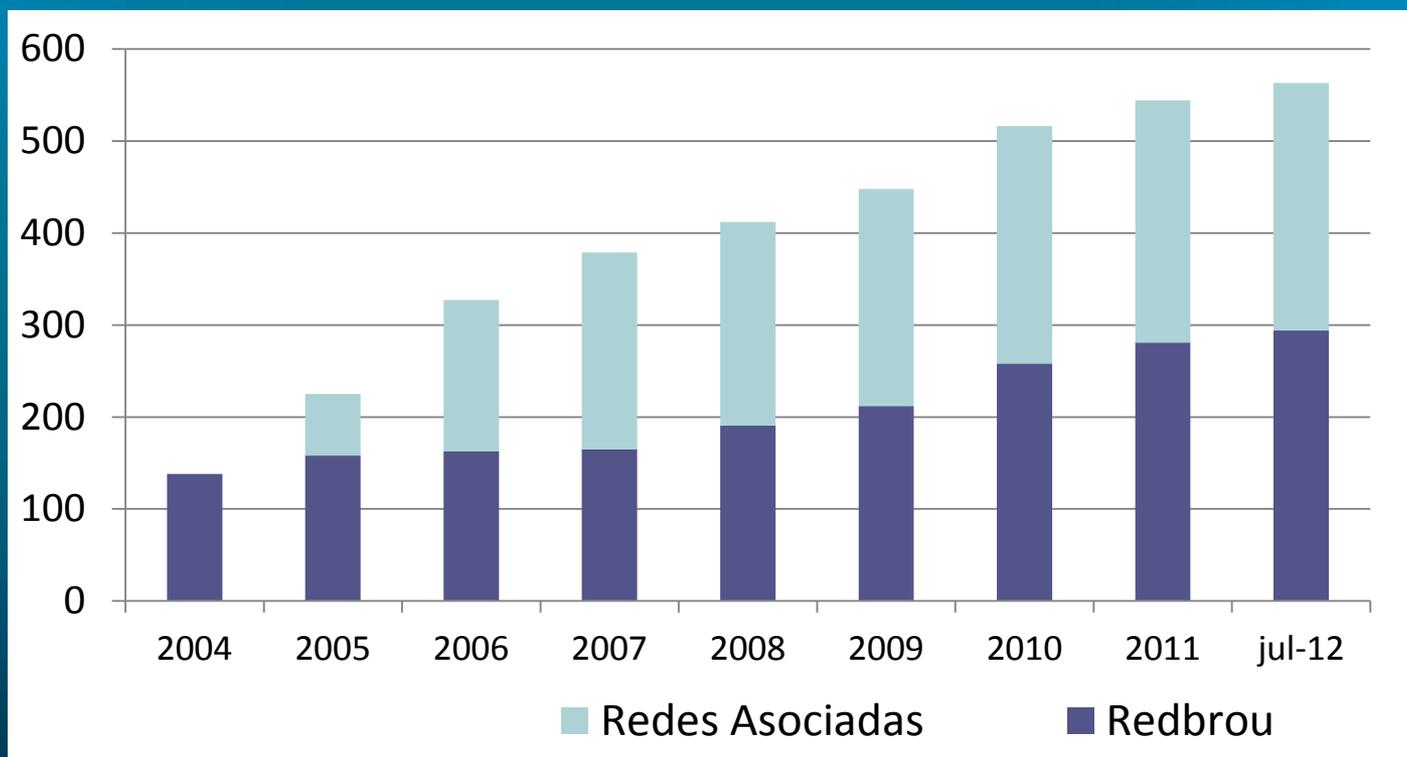
Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad



Cantidad de puntos de atención



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Funcionalidad - Accesibilidad

Promoción Pagos y servicios electrónicos

Nuevos canales

Banco en línea

Inclusión - RSE

Cambio modelo atención Lobbies 7x24





Tarjetas de crédito:

- ✓ saldo actual.
- ✓ pago de tarjetas.

Tarjetas prepaga (Alfabrou):

- ✓ Acreditación
- ✓ Consulta de movimientos actuales.
- ✓ estado de cuenta.
- ✓ movimientos posteriores al último cierre.
- ✓ saldo disponible.

- ✓ Giros
- ✓ Solicitud de chequeras

Plazos Fijos:

- ✓ Contratos.
- ✓ Simulador de PF
- ✓ Transferencias.

Canales:

- Banca por Internet
- Banca Telefónica
- Banca por Celular
- Terminales de autoservicio

Préstamos:

- ✓ detalle y movimiento de préstamos.
- ✓ consulta .
- ✓ pago y cancelación de préstamos.

Pago de servicios:

- ✓ Recarga de celular
- ✓ Agenda multipagos
- ✓ Pago de D.U.A.

Transferencias :

- ✓ entre cuentas propias.
- ✓ a cuentas de terceros.
- ✓ a cuentas precontratadas.

- ✓ Bloqueo de tarjeta
- ✓ Solicitud de nueva tarjeta

Débitos automáticos: alta, consulta, modificación, baja, suspensión, consulta de movimientos

cripción.

ación actual de
e bonos,

Funcionalidad-Accesibilidad







➔ Toque la pantalla
para comenzar a operar.

Ingreso a Terminal de Autoservicio

Con Tarjeta
RedBROU

Sin Tarjeta
RedBROU

 Dólares 19,83 25,19

 Euros 25,80 27,95

 UI 16,3115

 **BANCO
REPUBLICA**

18 Mar 2010 06:29 pm

 Salir

Bienvenido, HERMES TABARE PINTOS OLIVERA
Seleccione una opción

Cotizaciones

Cuentas

Tarjetas
de Crédito

Tarjetas
Prepagas

Cambio de Clave

Plazos
Fijos

Depósitos

Transferencias

Servicios e-BROU

Pagos y Recargas

 Dólares 19,83 25,19

 Euros 25,80 27,95

 UI 16,3115

 **BANCO
REPUBLICA**

18 Mar 2010 06:41 pm

 Salir

Bienvenido, HERMES TABARE PINTOS OLIVERA
Seleccione una opción

Cotizaciones

Cuentas

Tarjetas
de Crédito

Tarjetas
Prepagas

Cambio de Clave

Plazos
Fijos

Depósitos

Transferencias

Servicios e-BROU

Pagos y Recargas

 Dólares 24,15 24,15

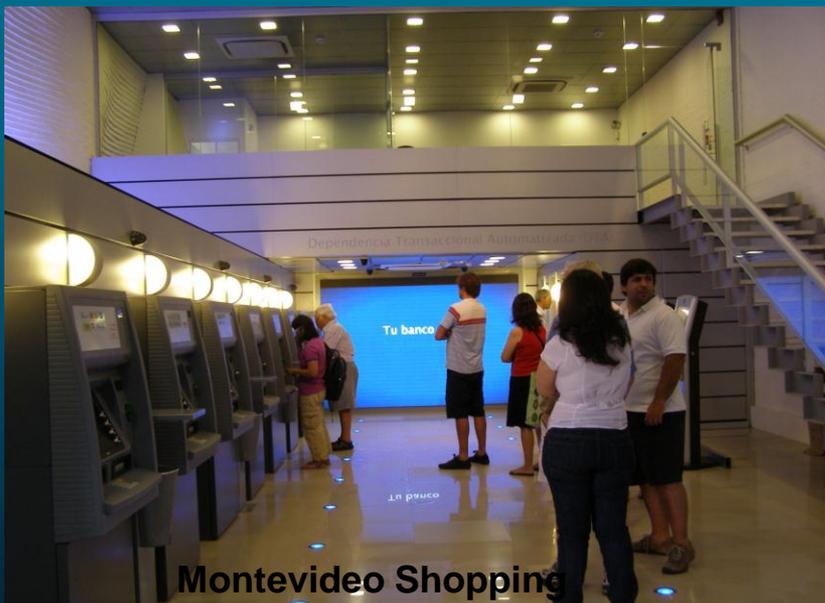
 Euros 30,50 33,65

 UI 16,3115

 **BANCO
REPUBLICA**

18 Nov 2009 06:23 pm

 Salir





Torre Ejecutiva



Montevideo Shopping



Punta Shopping

- Consultas de saldos
- Consulta de movimientos
- Transferencias entre cuentas propias
- Transferencias a cuentas de terceros precontratadas
- Inversiones (consulta de saldos cuentas títulos)
- Consulta de saldos de plazo fijo
- Pagar tarjetas de crédito
- Acreditar dinero en tarjeta Alfa BROU
- Solicitud de chequeras
- Recarga de celulares
- Bloqueo tarjeta RedBROU
- Pizarra de cotizaciones



video



Gracias!



(favio.calabuig@brou.com.uy)

Favio Calabuig
Gerente Banca Directa