



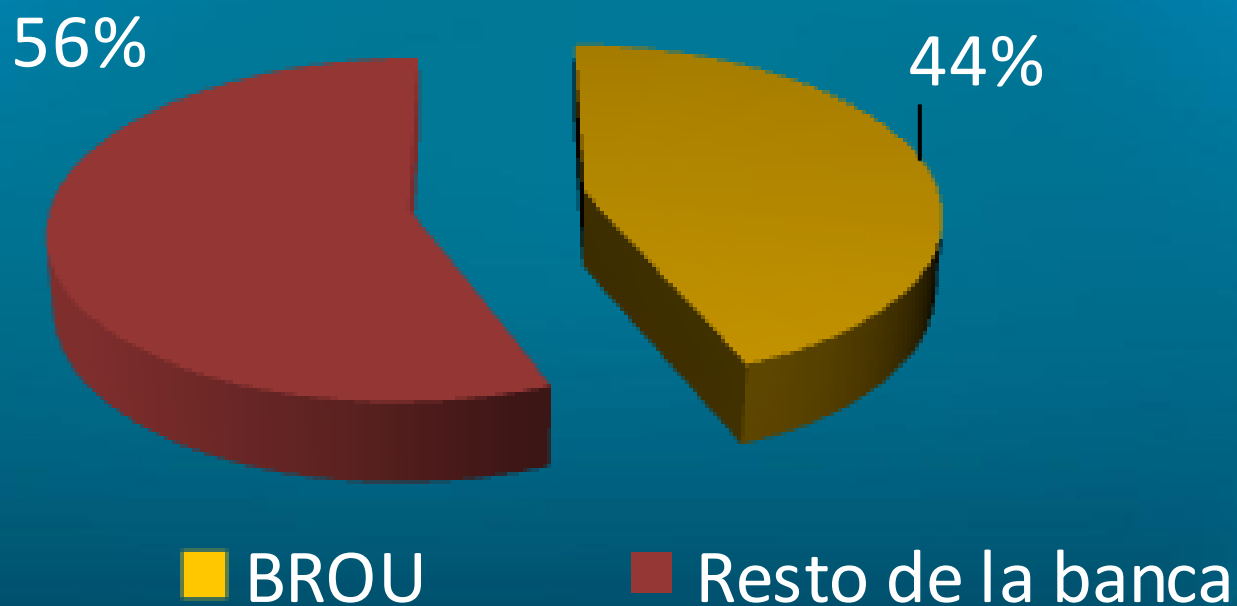
Evolución multicanal

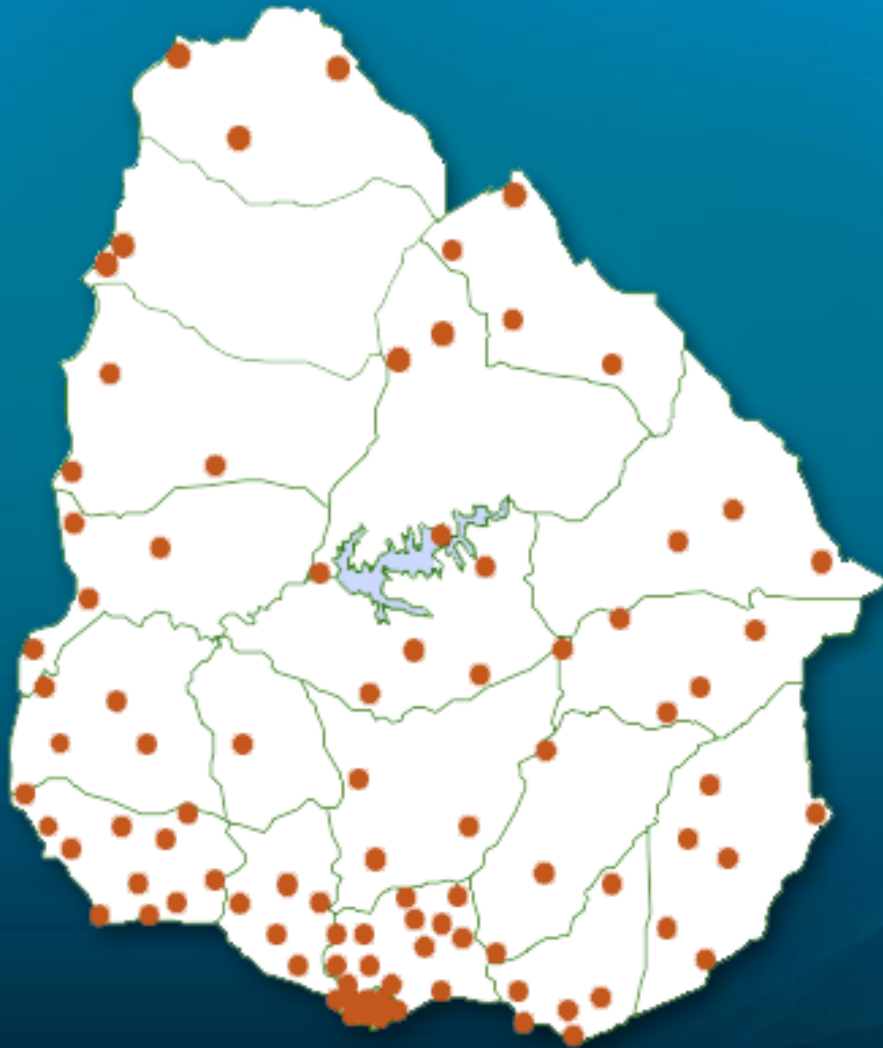
JIAP 2012

Montevideo

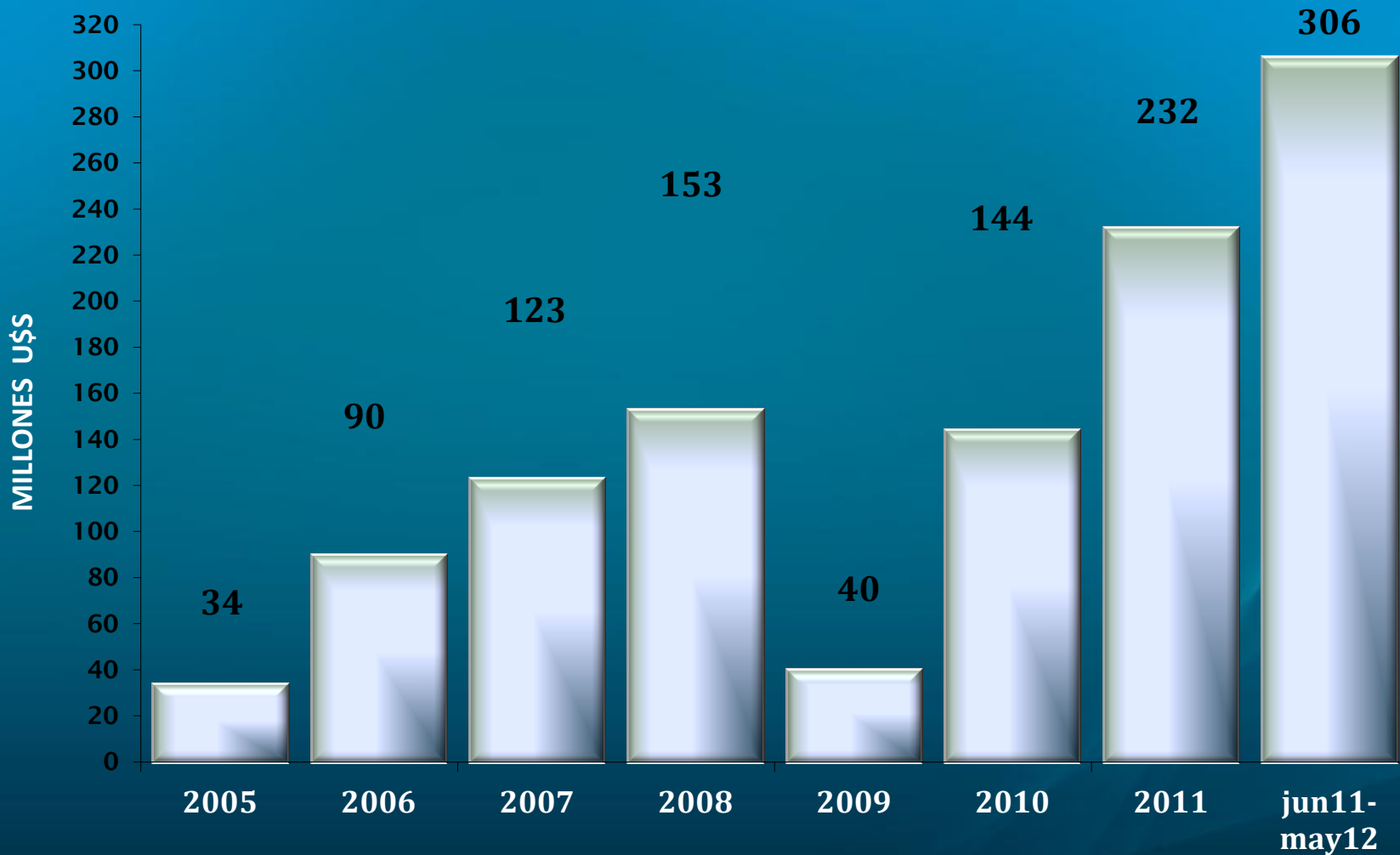


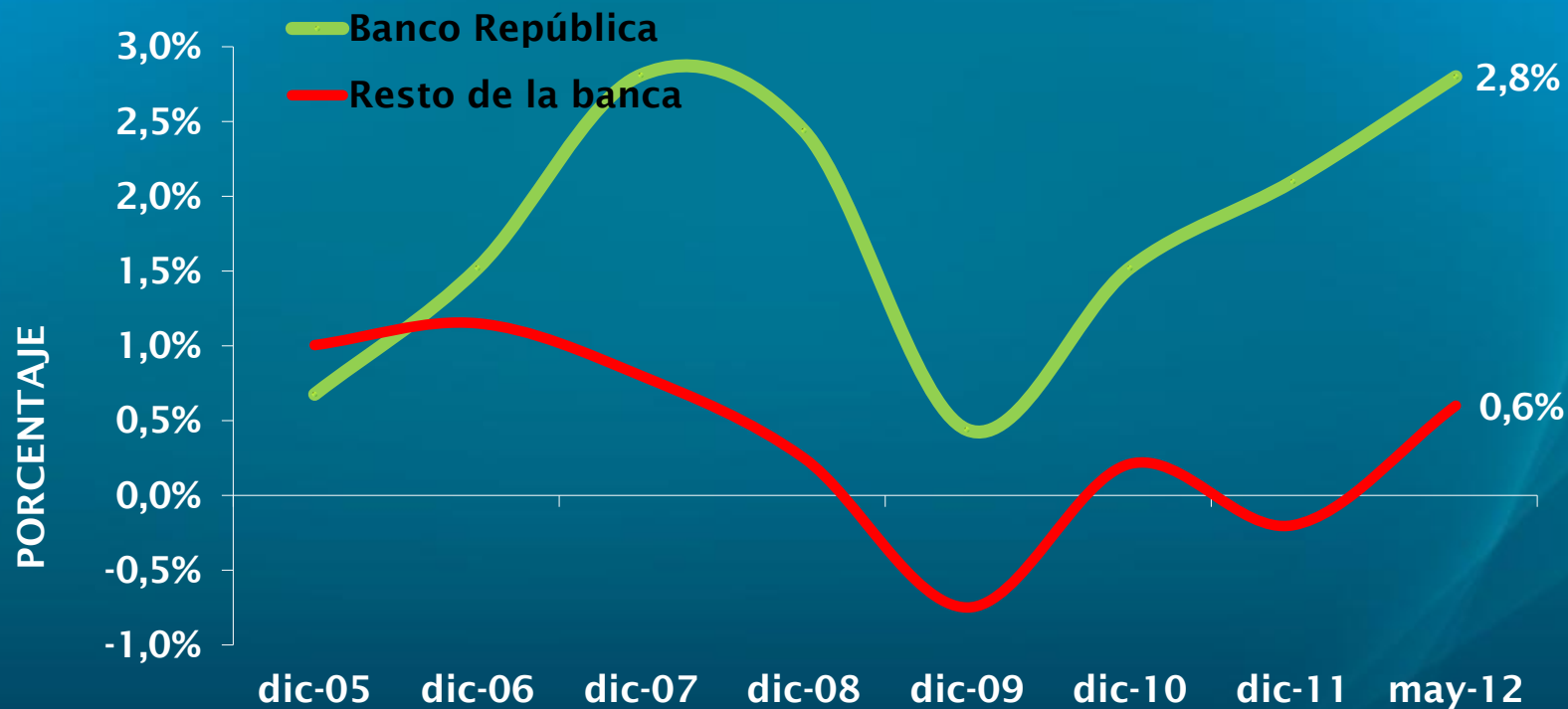
- Introducción – situación actual
- ¿Que quieren los clientes?
- Una mirada a la estrategia





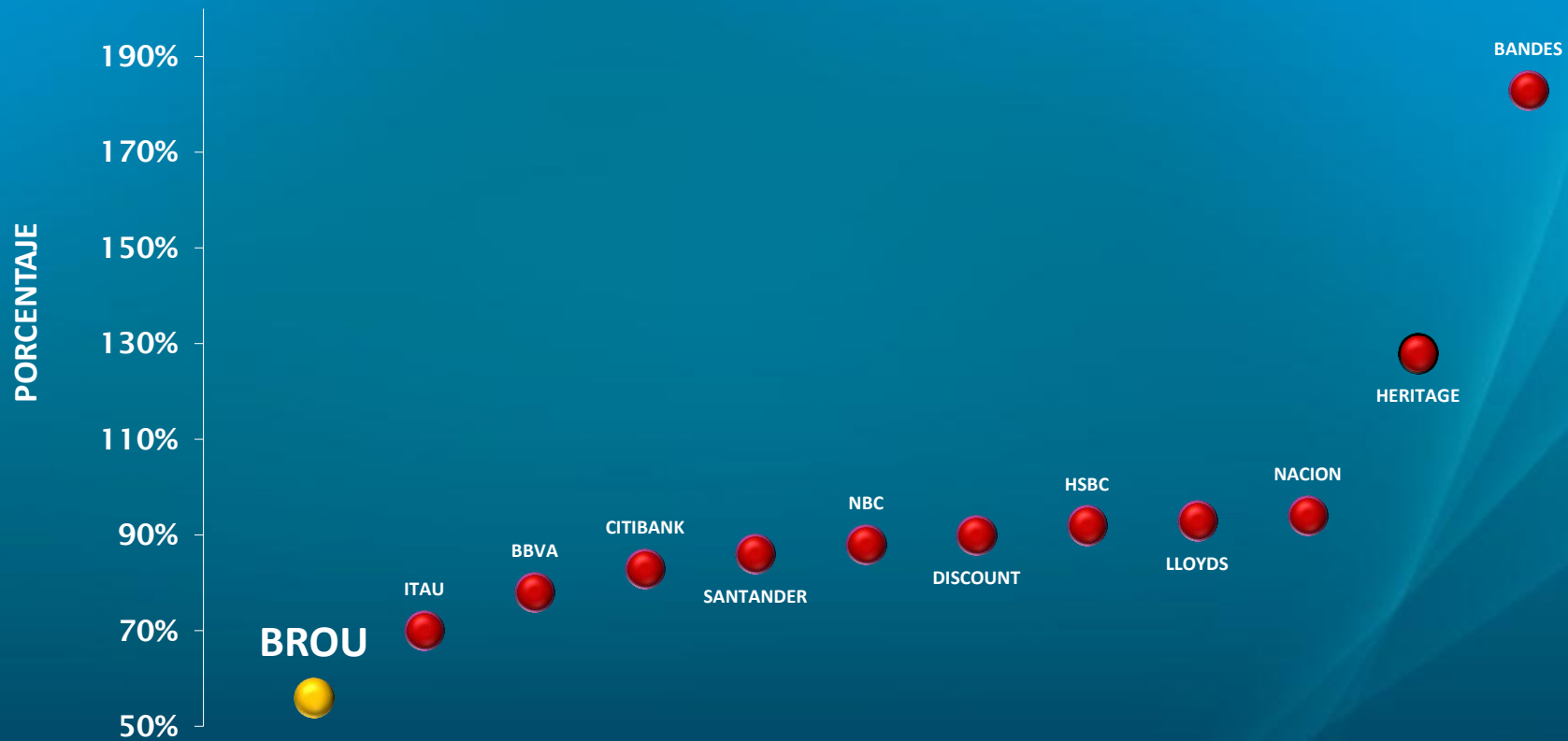
Utilidades



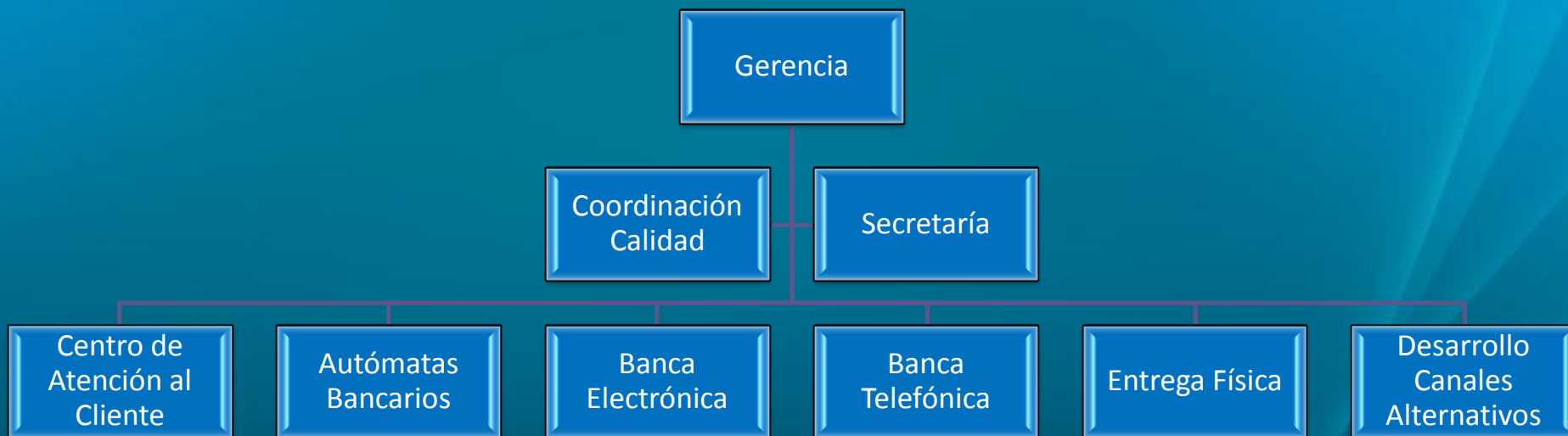


RENTABILIDAD = $\frac{\text{Resultado últimos 12 meses}}{\text{Activo Promedio (últimos 12 meses)}}$

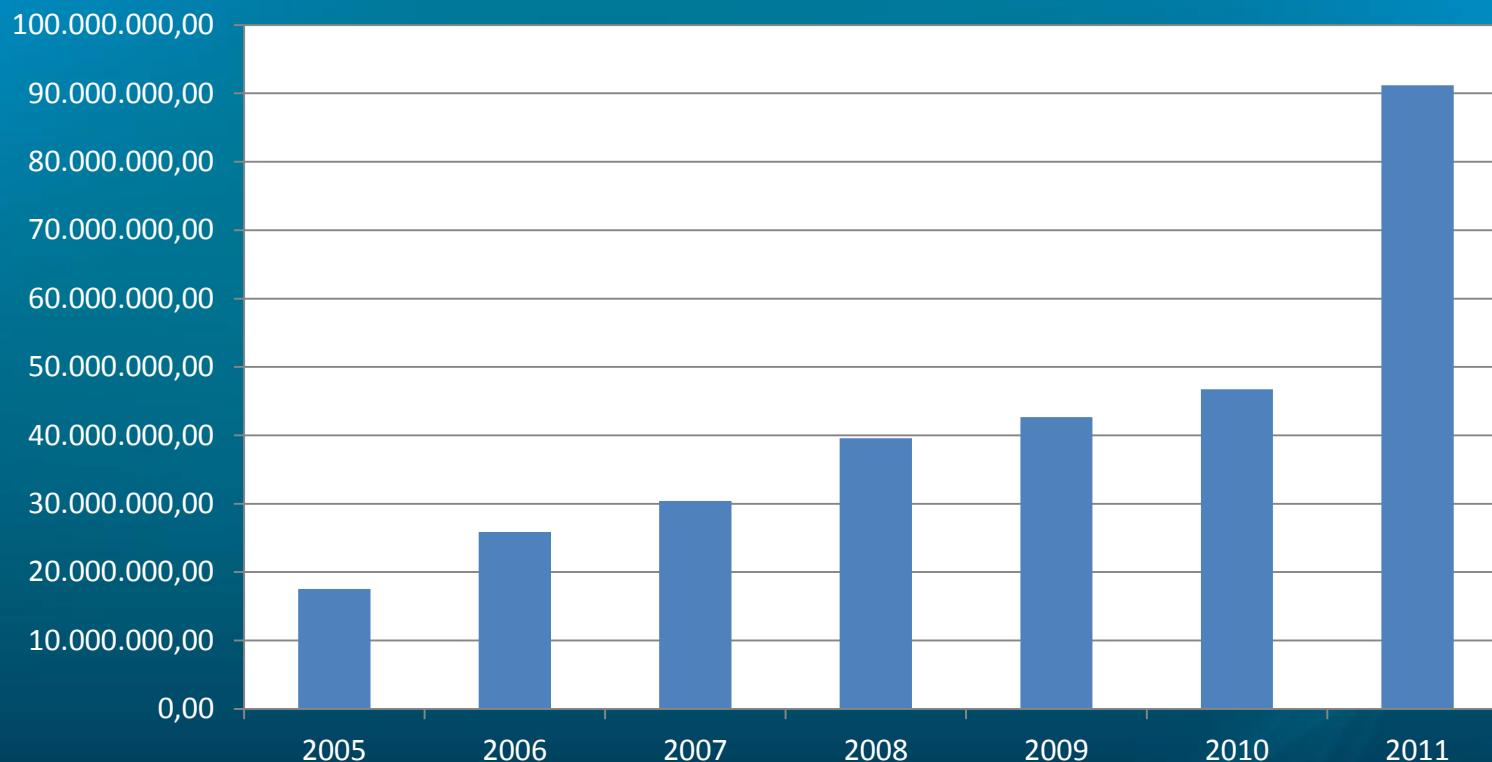
Eficiencia – 2012





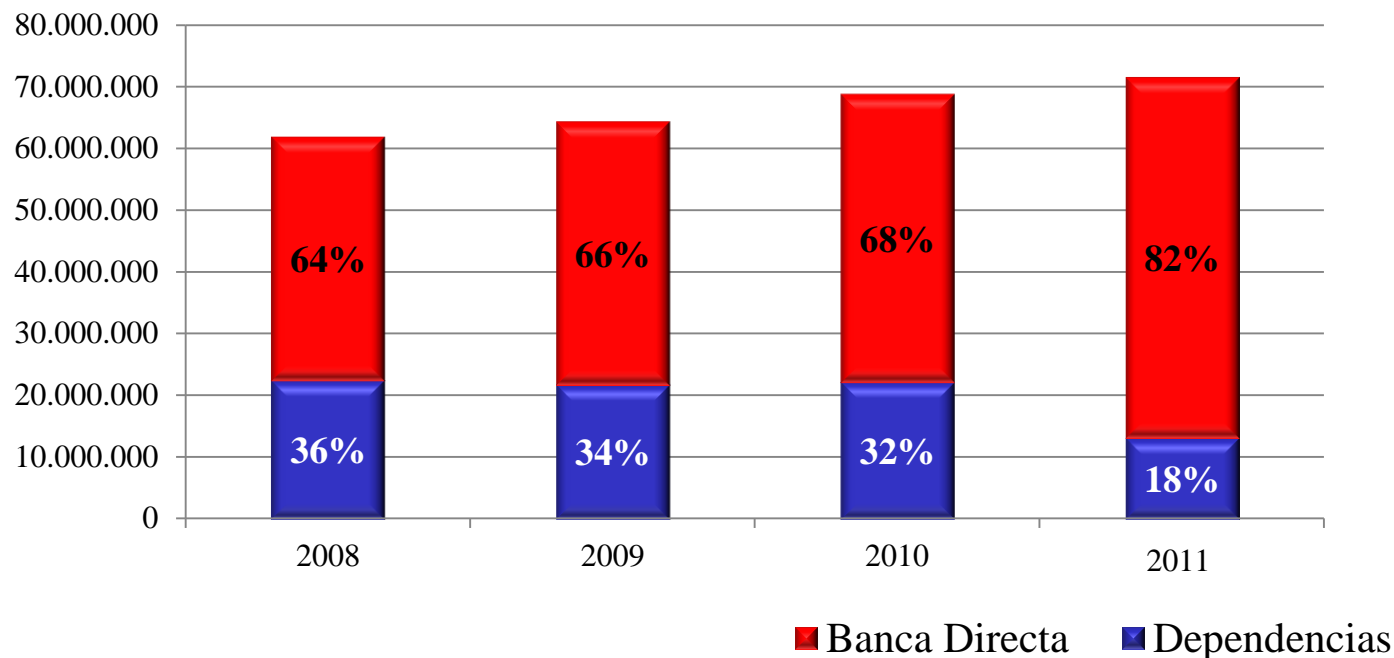


Evolución de Transacciones en Canales Electrónicos



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



¿Qué quieren los clientes?

ATRIBUTOS PARA ELEGIR UN BANCO

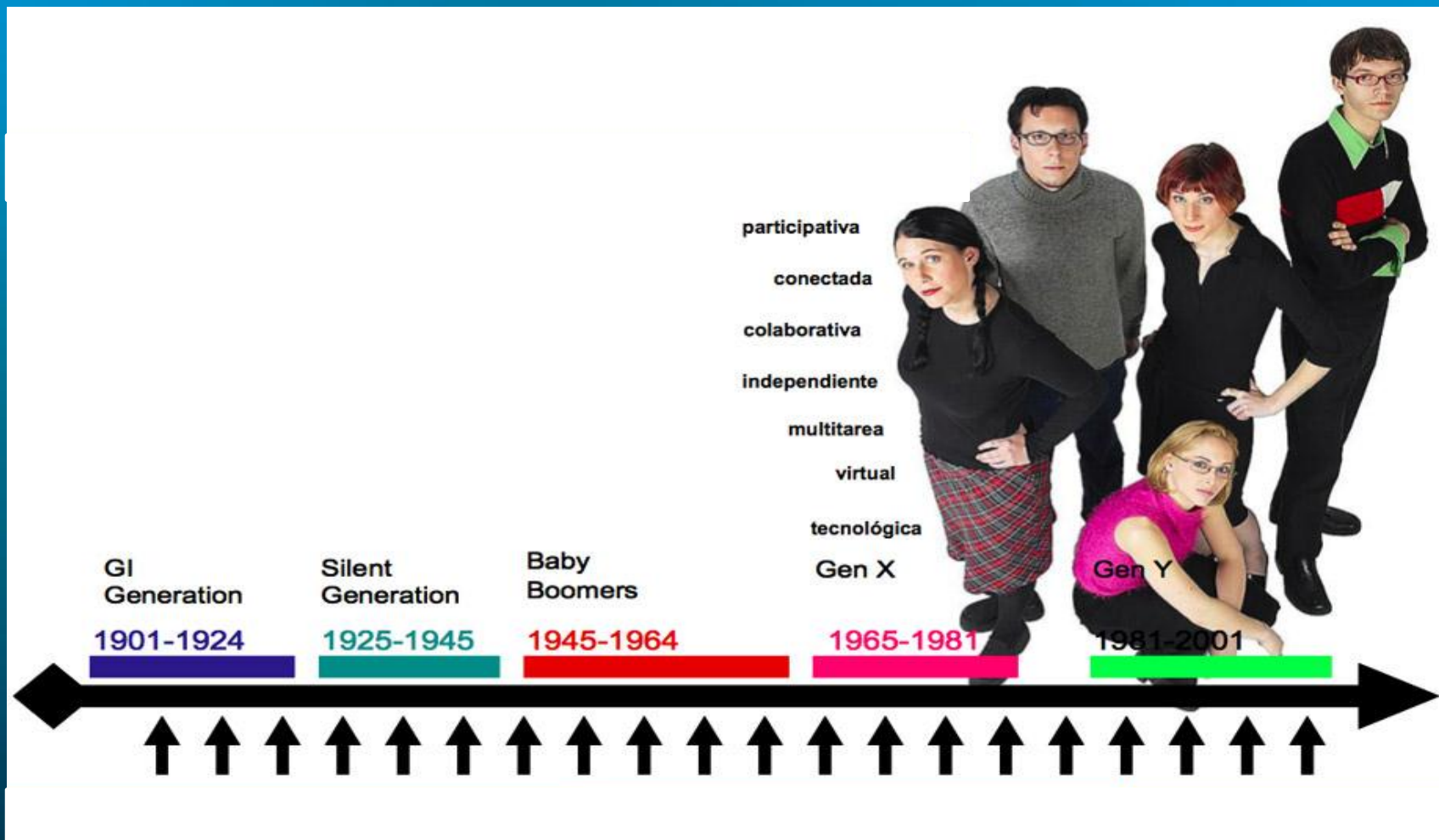
■ Todas las menciones ■ Segunda y Tercera mención ■ Primera mención



¿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?



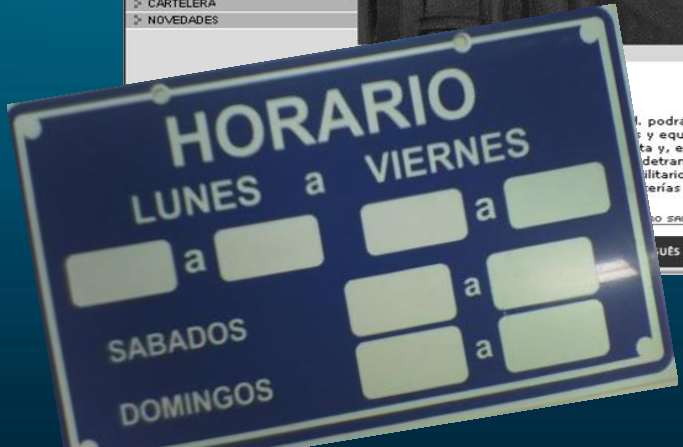
Algo de historia...

2008...



A screenshot of the BANCO REPUBLICA website as seen in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows 'http://192.168.31.15:8080'. The website header includes the logo and navigation links for 'PERSONAS', 'EMPRESAS', 'MICRO Y PEQ. EMPRESAS', 'PAGO DE FACTURAS Y SERVICIOS', 'INVERSIONES', 'TARJETAS DE CREDITO', 'AGROPECUARIA', 'CREDITO SOCIAL', and 'NEGOCIOS CON EL EXTERIOR'. The main content area features the heading 'EL BROU BROU' and a table of exchange rates.

| | Compra | Venta |
|----------------|--------|-------|
| Dólar USA | | |
| Peso Argentino | | |
| Real Bilete | | |
| Euro | | |



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad



BANCO REPUBLICA

Multicanal...



App

App1

App2

App3

App4





BANCO REPUBLICA

Multicanal...



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

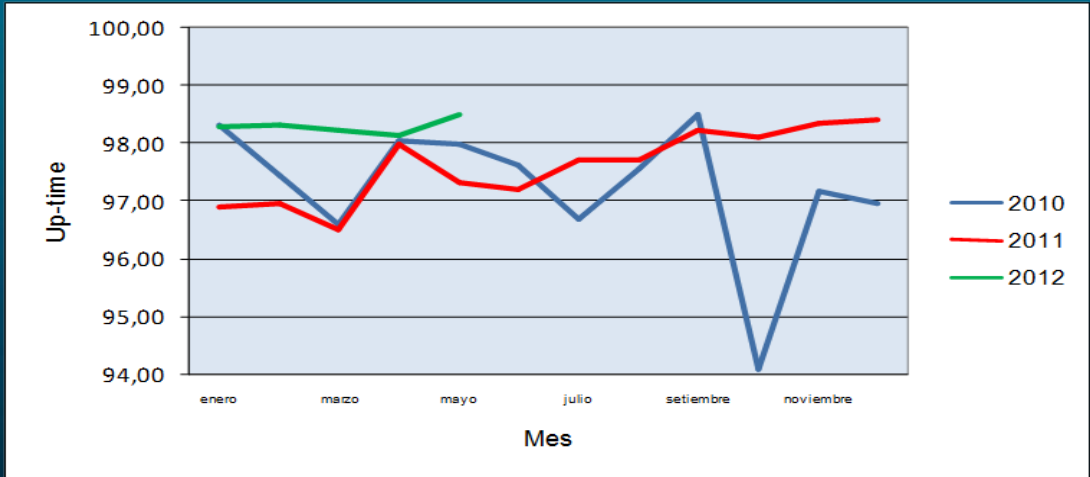
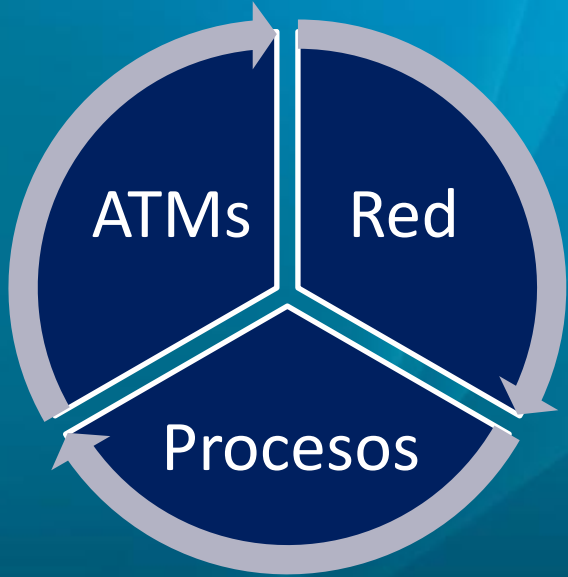
Disponibilidad



Equipo Non Stop
Principal



Equipo Non Stop
Alternativo



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

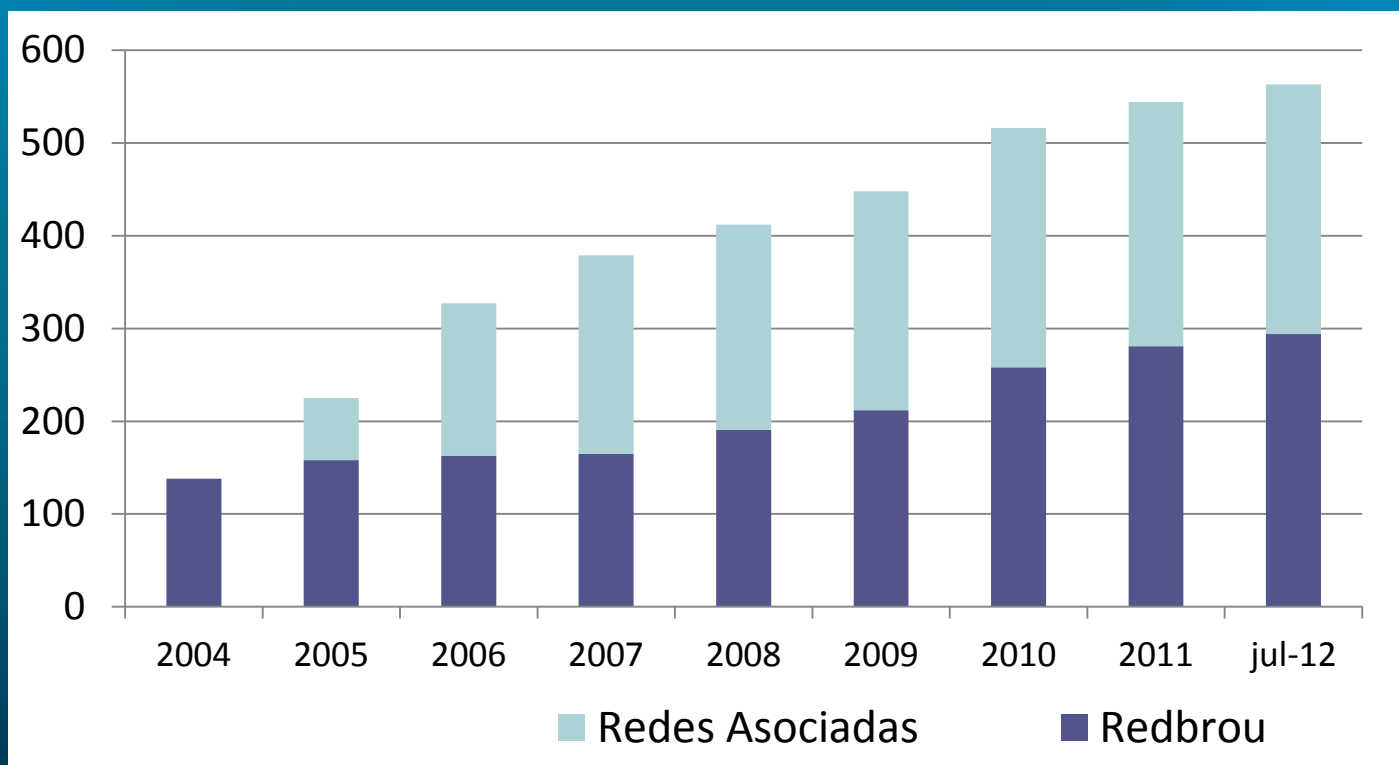
Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Expansión Geográfica



Cantidad de puntos de atención



Multicanal

Disponibilidad

Expansión geográfica

Actualización tecnológica

Funcionalidad - Accesibilidad

Actualización tecnológica



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.

Tarjetas:

- ✓ 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





- 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