



Durante el año 2010

Banesco registró un promedio de 71 millones de operaciones al mes por sus canales electrónicos

Alrededor de 9 de cada 10 transacciones son realizados por los servicios electrónicos que ofrece la entidad financiera. Cuenta con más de 2,3 millones de clientes afiliados a BanescOnline

La tendencia de los clientes de Banesco Banco Universal de incrementar el uso de los distintos canales electrónicos para hacer sus operaciones se mantuvo en 2010. La entidad bancaria informó que al cierre del año pasado las transacciones a través de este tipo de servicio experimentaron un crecimiento relativo de 4,8% con respecto del año 2009, al pasar de 67 millones de transacciones/mes a 71 millones de transacciones promedio mensuales.

Del total de operaciones que realizan los clientes de Banesco, las efectuadas por los Canales Electrónicos representan 88,47%, lo cual constituye una mejora de 1,08 puntos porcentuales con respecto a 2009. Es decir, casi nueve de 10 operaciones que hacen los clientes y usuarios, se hacen a través de las diversas plataformas disponibles: BanescOnline, Centro de Atención Telefónica, Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, Autoservicio y Dispensadoras de Chequeras.

En el caso de BanescOnline, el canal de atención cerró en diciembre 2010 con 2,3 millones de clientes afiliados, lo cual significa que durante el año se incorporaron unos 350.000 clientes.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 37,6 millones, logrando incrementarse en 10,6% con respecto al 2009. En cuanto a montos manejados en 2010, tenemos que la cifra mensual promedio se ubicó en Bs. 9,7 millardos, mostrando un aumento de 49,5% con respecto al año anterior.

En el año 2010 se agregaron nuevas funcionalidades a BanescOnline entre las que se encuentran el nuevo esquema de Clave de Operaciones Especiales Dinámica dirigido a personas naturales, la Opción Gestión/Seguimiento de requerimiento (Registro y

Consulta de Requerimientos), incorporación de Consultas de Créditos y Multipagos, que permite al usuario realizar el pago de diversos servicios vía Web. Adicionalmente se realizaron mejoras en la opción de visualización de Cheques Devueltos Banesco mostrando mayor detalle y la imagen digitalizada del cheque, también se agregaron dos nuevas transacciones para realizar donaciones en la opción de transferencias, en apoyo a las instituciones (CEDIAC y Especialidades Pediátricas).

Asimismo, destacó la puesta en marcha del servicio BanescoMóvil con una nueva aplicación para BlackBerry y la posibilidad de acceder a los productos financieros a través del navegador del teléfono celular, gracias a la cual el cliente puede realizar consultas de saldo tanto para cuentas como para tarjetas de crédito, tiene además pago de tarjetas de crédito, transferencias mismo titular y a terceros, bien sea en Banesco o en otros bancos, así como el pago de factura Cantv con solo tenerlas definidas en su directorio.

Por su parte, el Centro de Atención Telefónica (CAT) manejó un promedio mensual de 3,7 millones de llamadas. En cuanto a transacciones se refiere, el promedio mensual del canal fue de 1,6 millones de operaciones con una participación promedio del robot (IVR) de 81%. A lo largo del 2010 también se incorporaron nuevas funcionalidades a través de este canal: Activación y Suspensión de Clave Dinámica de Operaciones Especiales, Reasignación de clave de Tarjetas de Débito Comprometidas, Consulta de Crédito y Asignación de Citas Cadivi.

Al cierre del año Banesco reportó 53.437 Puntos de Venta en los cuales se realizan en promedio 11,9 millones de transacciones mensuales, observando un crecimiento relativo de 3,8% con respecto a 2009.

Actualmente Banesco ya cuenta con 37.000 Puntos de Ventas reprogramados para utilizar la tecnología chip, en los comercios afiliados y manejando más de 11 millones de transacciones a través de esta tecnología.

A través de los más de 2.000 Cajeros Automáticos que dispone Banesco fueron procesadas 10,8 millones de transacciones en promedio mensual (Emisor) y 11,5 millones promedio (Adquiriente); es decir, un 2% y 6% respectivamente más que el año anterior. En tal sentido, Banesco se mantiene como líder en transacciones como adquiriente en la red Suiche 7B.

Los más de 400 Equipos de Autoservicio registraron 581.780 transacciones promedio mensuales, en tanto que las 243 Dispensadoras de Chequeras Banesco tuvieron una media de 153.000 transacciones/mes.

Síguenos en Twitter por @banesco