



Al cierre de 2005

**BanescOnline aumentó en 45%
número de afiliados a casi 600.000 clientes**

La web de Banesco promedió 5,66 millones de operaciones mensuales el año pasado. El Centro de Atención Telefónica manejó una media de 2,9 millones de llamadas al mes.

Al cierre de 2005, continuó en ascenso el uso de los canales electrónicos por parte de los clientes de Banesco Banco Universal. Se registró un crecimiento de 40,88% en las transacciones que incluyen a BanescOnline, el Centro de Atención Telefónica, cajeros automáticos, dispensadoras y puntos de venta, entre otros.

José Padrón, vicepresidente de Canales Electrónicos de Banesco, informó que “las transacciones electrónicas tuvieron una participación relativa promedio de 73,4% en el total de las operaciones de la Organización. Esto representó una mejora de 4,6 puntos porcentuales con respecto al año 2004”.

El volumen promedio de transacciones de BanescOnline se incrementó 51,12% en 2005 con respecto al año anterior. En dicho período también se incrementó en 45% la base de clientes hasta 582.886 afiliados, con un promedio mensual de 5,66 millones de transacciones y 488,23 millardos de bolívares en montos.

“Las cifras anteriores hacen de BanescOnline el principal canal electrónico de la organización en cuanto a volúmenes de operaciones procesadas”, dijo Padrón.

Dentro de la gama de nuevos productos y servicios incorporados en 2005 figuran la afiliación a BanescOnline con la tarjeta de Crédito Platinum, el pago de planes post pago de Movilnet y el nuevo esquema de acceso para los usuarios.

Casi 3 millones de llamadas al mes

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de Banesco manejó en promedio 2.904.000 llamadas y 1,89 millones de transacciones al mes. Padrón explicó que del total de llamadas más de 411.000 fueron atendidas a través de los agentes telefónicos del banco con niveles de servicios altamente competitivos en el mercado local e internacional.

“Uno de los logros más destacados del área fue la realización de mejoras en la navegación de las pantallas y procesos del CAT, logrando reducir los tiempos de respuesta al cliente”, dijo.

Por otra parte, al cierre del año 2005 Banesco disponía de 774 cajeros automáticos (15% del mercado), 150 equipos de autoservicios y la más amplia red del mercado en dispensadoras y puntos de venta (POS) del mercado, con 244 y 22.414 dispositivos, respectivamente.

Las transacciones promedio como emisor y adquiriente en cajeros automáticos experimentaron un crecimiento de 25,3% y 17,8%, respectivamente y con respecto al año anterior, manteniendo el liderazgo en transacciones como adquiriente en las redes Suiche^{7b} y Conexus con un share de mercado promedio de 18,44%.