

Innovación y Tecnología

*Incentivamos la
generación de
nuevas ideas para
reinventar la Banca*



5. Innovación y Tecnología

Con el fin de garantizar un servicio óptimo y de calidad, durante el primer semestre, fortalecimos nuestra plataforma tecnológica e implementamos nuevas dinámicas de atención y contacto para mejorar la experiencia de servicio a nuestros clientes y usuarios.

De esta forma, continuamos trabajando para suplir las necesidades de nuestros clientes en todos los segmentos, a través de las siguientes iniciativas:

Tecnología al Servicio de Nuestros Clientes

Durante este periodo implementamos el Portal Banca Joven, un servicio operado a través de un modelo de infraestructura en la nube para ofrecer campañas de negocio no transacciona-

Con la nueva aplicación Banca Móvil, brindamos nuevas alternativas en canales electrónicos a nuestros clientes.

les. Así mismo, con el objetivo de brindar nuevas alternativas en canales electrónicos que permitan a nuestros clientes autogestionar sus transacciones, publicamos en las tiendas de Android, Apple y Blackberry la nueva aplicación para smartphones de Banca Móvil.

De igual forma, fortalecimos los recursos de hardware y software para nuestros portales de internet personas e internet empresarial, con el fin de soportar el incremento de operacio-

nes en estos canales. Para el Portal Empresarial y Corporativo habilitamos el ingreso desde los principales navegadores utilizados para acceder a internet mejorando la experiencia del usuario final.

Mejoramos el modelo de autogestión de los portales de internet implementando la consulta y descarga de diferentes certificados como el de retención en la fuente, GMF, Intereses pagados y costos totales. Adicionalmente, habilitamos la actualización de datos por parte de nuestros clientes, el cambio de clave de Tarjeta de Crédito, la generación de paz y salvos a través del Portal Personas y la gestión masiva de giros empresariales en el Portal Empresarial.

Con el fin de proveer las herramientas de autoservicio para los colaboradores que laboran en las áreas de análisis, renovamos los sistemas de telefonía y grabación de llamadas e implementamos una plataforma tecnológica que mejora la eficiencia y productividad de los estudios y análisis de información. Además, habilitamos la plataforma de información de nuestras oficinas para la Fuerza Móvil de Ventas.

Ampliación del Portafolio de Servicios

Continuamos con nuestro proceso de renovación en el portafolio de servicios con el propósito de darle solución a todas las necesidades de nuestros clientes. Durante este periodo, adelantamos las siguientes iniciativas:

- Desarrollamos la Cuenta de Ahorros Transfer, un producto con trámite simplificado para su apertura, que ofrece la facilidad de vincular a los usuarios desde un celular, evitando a nuestros clientes las filas y trámites y a la vez permitiéndonos llegar a colombianos no bancarizados.
- Lanzamos la aplicación Alianzas, que permite a nuestros clientes tener un catálogo digital de promociones y beneficios para realizar compras con las tarjetas del Banco.



- Pusimos en servicio los nuevos canales electrónicos, Kiosco y Multifuncional dentro de una Zona de Autoservicio, migrando transacciones que tradicionalmente se atienden en oficinas del Banco a puntos atendidos por dispositivos electrónicos, que nos permiten tener presencia de manera costo eficiente, ofreciendo agilidad en el servicio y descongestionando oficinas.
- Implementamos el servicio de pago electrónico de peajes (Facilpass), con cargo a una cuenta del cliente, minimizando las transacciones en efectivo para pago en peajes de las concesiones viales en las que participa el Grupo Aval.
- Habilitamos el servicio de recargas para el operador Virgin Mobile en diferentes canales electrónicos.



Transformación de procesos, mejorando la experiencia de nuestros clientes

En el segundo semestre de 2013 dimos inicio a un ambicioso proyecto que busca generar procesos ágiles y efectivos para nuestros clientes, rediseñándolos de punta a punta y de forma multidimensional, con una visión a corto y mediano plazo. A través de un proceso de co-creación, que involucra las sugerencias de los colaboradores y las mejores prácticas de la industria, se priorizaron y efectuaron planes de implementación para la optimización de los procesos operativos y comerciales de mayor impacto para nuestros clientes.

De esta forma, establecimos el Proyecto Transformación de Procesos, que contempla 100 iniciativas a desarrollar en el corto plazo, enfocadas a solicitar menos requisitos para la vinculación y reducir el tiempo de respuesta hacia nuestros clientes. Para la toma de decisiones se estableció un Comité con participación de un grupo interdisciplinario de colaboradores, en cabeza de la alta dirección, con el fin de analizar y monitorear los diferentes planes realizados.

Comité Proyecto Transformación de Procesos, Dirección General.

En el primer semestre de 2014, iniciamos el rediseño punta-a-punta de los procesos de crédito masivo y vinculación de persona jurídica con la intención de dar un gran salto en eficiencia y servicio al cliente, a través de la automatización y digitalización de dichos procesos. Para hacer realidad este objetivo, desarrollamos la primera fase de desarrollo tecnológico que busca llevar al mercado nuevas funcionalidades.

Estamos mejorando nuestros procesos, con el objetivo de ofrecer un servicio más ágil y efectivo a nuestros clientes.

Para brindar un mejor servicio a nuestros clientes optimizamos los tiempos de respuesta agilizando el proceso de vinculación y simplificando la documentación tanto para la apertura de productos del pasivo, como para el Portal Empresarial Corporativo. Con este mismo objetivo, implementamos el manejo de un expediente virtual que permite a nuestros usuarios hacer eficiente el proceso de entrega de información al Banco y reducir los trámites de apertura de productos.

Al cierre del semestre, implementamos 84 iniciativas, de las cuales el 80% se encuentran en producción con seguimiento a través de los indicadores definidos y las 16 iniciativas restantes se implementarán durante el segundo semestre. Los principales temas implementados fueron:

- El proceso de vinculación de persona natural tuvo mejoras significativas en formatos, documentación y expediente comercial, aplicaciones, activación inmediata, entre otras, con los cuales pasamos de 62 minutos a 24 minutos en dicho proceso, así como disminución de re-trabajos con mejoras en devolución de solicitudes y FTE's operativos.
- En crédito masivo hicimos cambios en el proceso de radicación de solicitudes, con una reducción del 25% en dicho proceso, liberando tiempo para actividades comerciales.
- Optimización en los procesos de renovación de CDT's.
- Los tiempos de apertura de productos del pasivo y servicios de persona jurídica también tuvieron mejoras notables, con ajustes de formatos, vinculación al portal con la SSF, creación de anexo para clientes vinculados, así como automatización de las novedades del portal y activación de chequeras para hacer autogestión por parte del cliente.
- Se automatizó la vinculación de servicios y generación de contratos (convenios especiales con los clientes) de la banca pyme y corporativa.
- Se desarrolló un módulo simplificado para marcación de tarifas especiales, con el fin de disminuir carga operativa y agilizar el



proceso de actualización de tarifas, evitando reclamos por parte de los clientes; se espera una reducción de tiempo del 65% en el proceso de marcación y del 30% en vinculación del portal. Se efectuó piloto de la herramienta y se encuentra en ajustes para masificar su uso durante el segundo semestre.

Avance en la Estrategia de Seguridad

Continuamos trabajando en la estrategia de seguridad de nuestra plataforma y portafolio de productos y servicios. Al cierre de junio, migramos en su totalidad las Tarjetas Crédito y Débito a la tecnología chip. Adicionalmente, implementamos la funcionalidad de lectura de chip en datáfonos de la red de cooperativas (Red Express), dando cumplimiento a la circular 042 de la Superintendencia Financiera.

Así mismo, implementamos la herramienta VCAS enfocada en reforzar la seguridad de compras por internet en comercios seguros, obteniendo resultados exitosos en el BIN (Banking Identification Number) Clásico y estamos en el proceso de habilitar este servicios para todas las Tarjetas Débito y Crédito.

Adicionalmente, iniciamos el desarrollo y la revisión de alertas del Portal Empresarial y Corporativo, con el objetivo de brindar mayor seguridad y atención a las empresas que atendemos a través de este canal. De igual manera, reforzamos el proceso de perfilamiento de cliente para la gestión de monitoreo, con la adquisición de las más modernas soluciones informáticas.

Continuidad en el servicio

Realizamos la adecuación física de un nuevo Centro de Operación de Contingencia, para garantizar la continuidad de nuestro servicio, con una capacidad para respaldar cerca de 700 estaciones de trabajo que soportarían los 43 procesos más críticos, clasificados por su impacto financiero y cualitativo.

Adicionalmente, durante este periodo se presentaron escenarios de crisis reales para los que activamos el Comité de Manejo de Crisis y trasladamos la operación a la sede alterna, atendiendo satisfactoriamente los incidentes y verificando la efectividad de las estrategias implementadas.

De otra parte, llevamos a cabo el alistamiento para el traslado de la infraestructura tecnológica residente en Terremark hacia

Calle 80 Siberia, nuevo Centro de Cómputo Alterno. Como resultado de esta acción, a partir del segundo semestre de 2014 contaremos con una nueva red DWDM¹³ que nos permitirá mejorar el modelo de replicación de la información del sistema central de almacenamiento del Mainframe.

Mediante el fortalecimiento de nuestras operaciones, *garantizamos la continuidad y eficiencia en el servicio que prestamos.*

¹³Dense Wavelength División Multiplexing (Multiplexación por división en longitudes de ondas densas)



“El Proyecto Transformación de Procesos nos ha cambiado, nos ha vuelto un Banco mucho más ágil, más eficiente; nosotros como colaboradores vemos que el Banco definitivamente ha venido evolucionando. Hemos disminuido los trámites y la documentación y hemos ganado más tiempo y disponibilidad para atender a nuestros clientes y hacer su vida más fácil.”

Carolina Ávila - Gerente Oficina Zipaquira