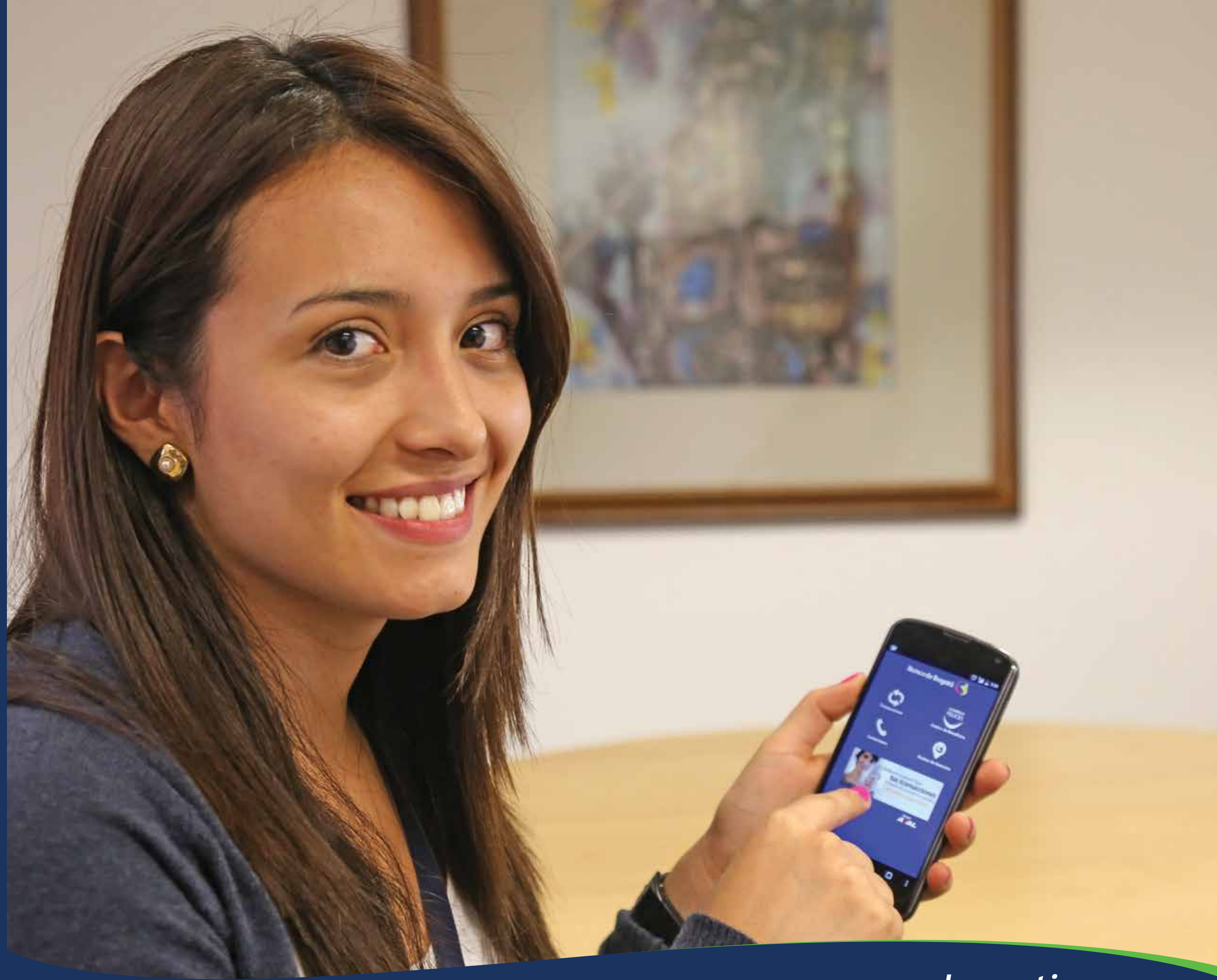


Innovación y Tecnología

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

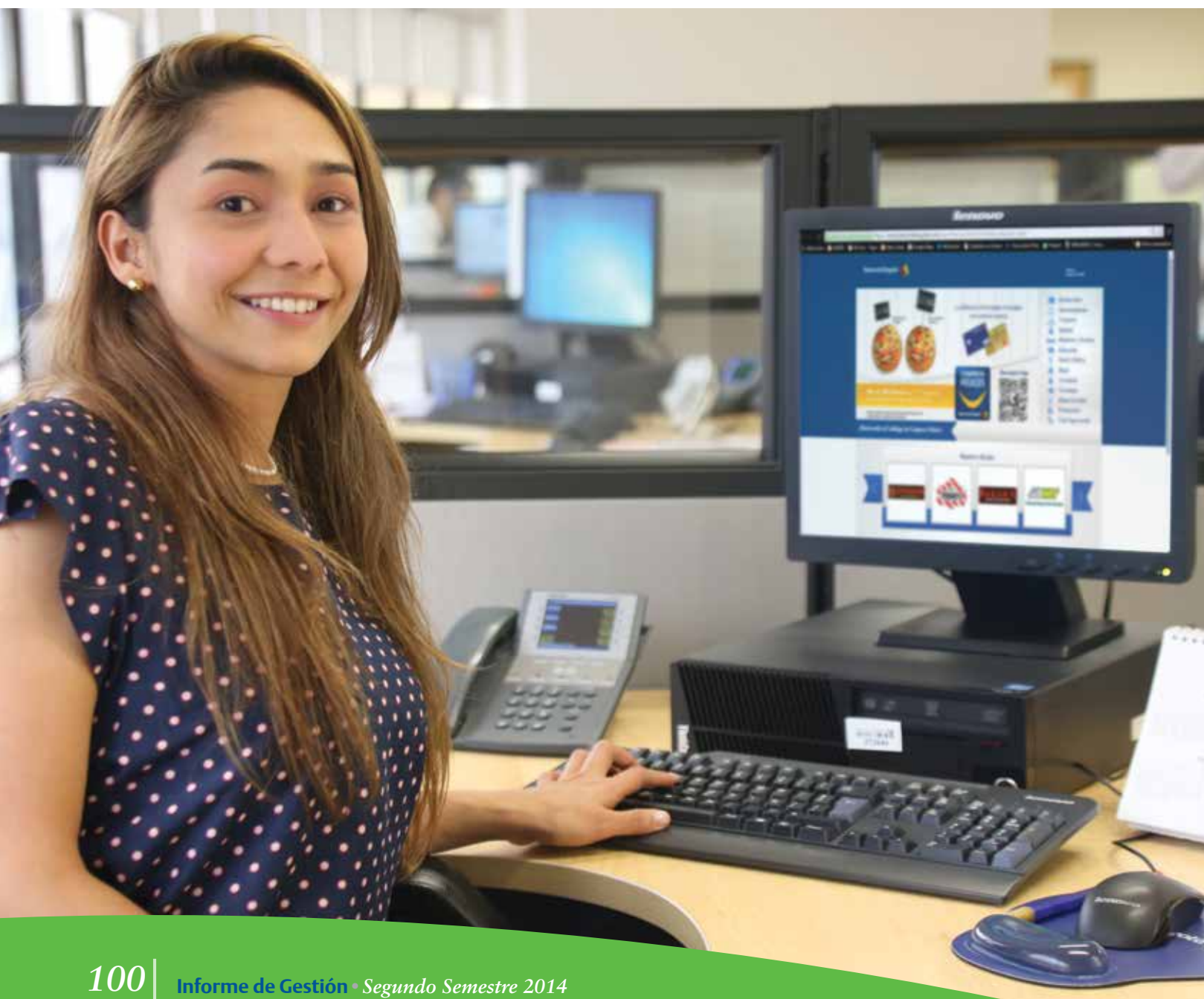


5. Innovación y Tecnología

Nuevos desarrollos para nuestros clientes

La estrategia de innovación y transformación tecnológica nos ha permitido avanzar tanto en el desarrollo de nuevos servicios para nuestros clientes y usuarios, así como en la evolución y mejoramiento de los procesos internos y comerciales, para ser cada día más eficientes en nuestra gestión.

En el segundo semestre, continuamos trabajando para facilitar y hacer más ágiles nuestros canales de atención, así como para desarrollar mejoras a productos y servicios dirigidos a nuestros clientes persona natural y a las empresas que atendemos.



Banca Móvil

Habilitamos la aplicación Banca Móvil sobre el sistema operativo iOS 8 de Apple, mejorando su esquema de seguridad e incorporando nuevos servicios, permitiendo a nuestros clientes realizar sus transacciones desde cualquier lugar, de forma segura.

Es de resaltar que en abril de 2014 lanzamos la nueva aplicación Banca Móvil para Smartphones (disponible en tiendas Android, Apple y Blackberry). A corte de diciembre de 2014, logramos 211,953 descargas de la aplicación y más de 10 millones de transacciones a través de esta plataforma.

Habilitamos la aplicación Banca Móvil sobre el sistema operativo iOS 8 de Apple, mejorando su esquema de seguridad e incorporando nuevos servicios.

Token Móvil

Con el fin de brindar mayor seguridad a nuestros clientes en la realización de sus transacciones, implementamos la solución de Token Móvil sobre las plataformas iOS y Android para clientes del portal Banca Personas. El Token Móvil reemplazará gradualmente el Token Físico, facilitando la migración de nuestros clientes.

Portal Empresarial

Para facilitar el acceso a nuestro portal empresarial a través de dispositivos tipo tablet realizamos mejoras, tales como: optimización del flujo de navegación en el módulo de extractos para

hacer la página más ágil, controles para envío de transferencia de pagos, reutilizaciones de las plantillas y mensajes de notificaciones de inconsistencias.

Compras y Pagos Virtuales

Brindamos soporte a los pagos PSE de los clientes de las diferentes Bancas, y diseñamos un flujo de navegación amigable y sencillo, que permitió una mejora en los niveles de servicio del canal, llegando en promedio al 75%, respecto a las transacciones aprobadas, entre los meses de junio a diciembre de 2014, para los 40,000 clientes que ingresan a la plataforma.

Web Service Fase II

Culminamos exitosamente este proyecto permitiendo establecer un nuevo canal de intercambio de información para nuestros clientes CEOIS, facilitando la automatización de procesos, disminuyendo cargas operativas y mejorando los niveles de seguridad.

Operaciones de Comercio Exterior

Automatizamos la confirmación de operaciones de derivados con clientes corporativos. Igualmente, desarrollamos nuevas versiones en los aplicativos, para mejorar la oferta de producto y ajustarnos a las mejores prácticas para la generación de informes enviados a antes de control.

Otros desarrollos realizados durante el segundo semestre son:

- Habilitamos la totalidad de líneas asociadas a factoring en los aplicativos ALS y Portal de Productividad Empresarial, garantizando la prestación del servicio, para los clientes empresariales
- Implementamos la versión 7.0.80 del Aplicativo Transaccional SWIFT, automatizando la conformación de operaciones de derivados con clientes corporativos.

- Generamos el pin único para el Pago de la Planilla Asistida por ATM para los operadores Compensar, Aportes en Línea y SOI.

- Realizamos modificaciones que nos permiten en la venta de cheques de gerencia efectuar su endoso a través del timbre, pago por PinPad y validación de firmas.

- Implementamos la generación de certificados de saldo de créditos en moneda extranjera y certificados de interés cobrados.

- Habilitamos la plataforma de oficinas para la venta del seguro obligatorio SOAT.

- Desarrollamos nuevas transacciones para el uso de Crediservice y ADN.

- Generamos alertas preventivas para todas las transacciones realizadas en nuestros canales físicos y virtuales, para evitar casos de fraude.

Transformando procesos, transformamos experiencias

A partir del 2013, dimos inicio a este ambicioso proyecto que tiene como objetivo mejorar la experiencia de los clientes, optimizando nuestros procesos para ofrecer un servicio ágil y efectivo.

Finalizamos la implementación de 77 procesos de vinculación persona natural, otorgamiento de crédito masivo, vinculación persona jurídica y CDT.



Al cierre del año 2014, finalizamos la implementación de 77 procesos de vinculación persona natural, otorgamiento de crédito masivo, vinculación persona jurídica y CDT, obteniendo logros importantes como reducciones en tiempos de cara al cliente y costos de forma significativa. Esto permitió, liberar un tiempo importante de cada asesor de ventas para orientarlo a la gestión comercial.

En los procesos de posventa y actualización de datos hemos identificado 31 iniciativas de mejora que se encuentran en proceso de implementación.

En el frente de largo plazo se continuó con el desarrollo de los flujos de vinculación persona jurídica y otorgamiento de crédito masivo, fortaleciendo el dominio de la metodología *Agile*, que busca mayor agilidad en el desarrollo e implementación de funcionalidades alineadas con las necesidades del usuario final.

Sistema de Gestión de Calidad

Avanzamos en el fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Durante el segundo semestre, realizamos satisfacto-

riamente 334 auditorías internas a 49 procesos que conforman el 100% del alcance del Sistema (en 90 áreas centralizadas y 216 oficinas), identificando oportunidades de mejora y fortalezas para enfocar nuestros esfuerzos y entregar cada día mejores productos y servicios a nuestros clientes.

Realizamos satisfactoriamente 334 auditorías internas a 49 procesos que conforman el 100% del alcance del Sistema.

Es de resaltar que en este mismo periodo actualizamos el esquema documental que permite a través de la identificación, registro y seguimiento conjunto con las áreas relacionadas, la gestión de los productos que generan conformidad.





Continuidad en el servicio

Con el fin de garantizar la mejora en la prestación de nuestros servicios, mejoramos la infraestructura del centro de cómputo principal en los últimos niveles soportados por los fabricantes y proveedores. Renovamos el hardware, destacando la actualización de herramientas ofimáticas en 670 oficinas.

Dando cumplimiento al Plan de Continuidad de Negocio, ampliamos la cobertura del sistema con la adecuación física de dos nuevos centros de operación en contingencia en Cali y Bucaramanga. Igualmente, terminamos de manera exitosa el piloto de virtualización de oficinas, con el fin de buscar economías de escala y procesos de continuidad de negocio en la infraestructura que soporta nuestra red oficinas.

Adicionalmente, fortalecimos el diseño y la arquitectura en los esquemas de alta disponibilidad y contingencia para disminuir el impacto de eventos no deseados.

Creemos en el emprendimiento

Promovemos la innovación como principio de cambio. Por ello, apoyamos el Fintech Challenge Bancos Aval 2014, espacio de co-creación en el que jóvenes emprendedores desarrollaron proyectos tecnológicos orientados en mejorar la experiencia de los usuarios de servicios financieros, brindando así oportunidades de negocio a las iniciativas propuestas por los participantes.

Durante este encuentro los emprendedores recibieron mentoría por parte de un grupo de expertos compuesto por representantes de los Bancos Aval y otras organizaciones, quienes seleccionaron la propuesta más destacada del evento.



“Hemos trabajado de la mano con el Banco de Bogotá desde el inicio de la compañía, el cual nos ha prestado su apoyo para el desarrollo de nuestros servicios especializados de transporte para la industria petrolera. Dentro de nuestro plan de expansión y crecimiento, esperamos seguir contando con el apoyo del Banco”.

Daniel Barrera, Gerente Transportes Multicarga. Cliente Banca Pyme. Yopal, Casanare.