



Capítulo 5

Innovación y Tecnología

Innovamos para crear experiencias de usuario modernas, efectivas y seguras, facilitando el acceso a nuestros productos y servicios de manera ágil y oportuna.

Innovemos

Banco de Bogotá 



5. Innovación y Tecnología

El ciclo económico que atraviesa el país y los diferentes factores que impactan la competitividad de las entidades financieras, han sido objeto de análisis y generación de estrategias, que se han traducido en acciones concretas, enfocadas en un proceso de transformación estructurado y organizado, que tiene como objetivos principales la búsqueda de la eficiencia operativa, la excelencia en el servicio a nuestros clientes y la innovación tecnológica.

Estas acciones han tenido efectos positivos en diferentes frentes de la organización que han visto como, a través de la investigación, la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de procesos operativos eficientes y efectivos, se han venido creando diferentes elementos que nos permitirán mantener nuestro liderazgo en la era de la revolución digital.

Estos son elementos que han servido de guía para el desarrollo de las actividades que se han adelantado durante el primer semestre del 2016, representados en las siguientes acciones:

Social Banking – TuitBdB

Crear iniciativas de valor diferenciales para nuestros clientes, a través de la innovación, es uno de los componentes estructurales de nuestra estrategia corporativa de Grupo Aval y, por ende, uno de nuestros propósitos institucionales. Durante los últimos años hemos

liderado importantes desarrollos, desde los frentes tecnológicos y de servicio que son el resultado de trabajar junto a nuestros clientes, al entender sus necesidades y anticiparnos a sus expectativas.

Es precisamente este compromiso el que nos ha inspirado a buscar nuevas maneras de estar presentes en su vida cotidiana; para ello, estamos utilizando la tecnología de vanguardia en el mundo, como una plataforma para acercarnos y maximizar la experiencia de servicio en los entornos virtuales y reales, llegando con una banca moderna y ágil a escenarios donde antes era inimaginable.

Como parte de esta estrategia de innovación y de cara a interpretar los espacios donde nuestros clientes disfrutaban e interactúan, desarrollamos TuitBdB, la primera solución de transacciones financieras a través de redes sociales que se crea en el país. Con este nuevo servicio, a través de la aplicación Twitter, los clientes pueden consultar saldos y solicitar certificados de sus productos del Banco.

TuitBdB es la primera solución de transacciones financieras a través de redes sociales que se crea en el país.

Banca Móvil

Dando continuidad a nuestra estrategia de brindar múltiples canales de atención a nuestros clientes, se desarrolló el nuevo servicio de Banca Móvil SMS, el cual permite a nuestros clientes realizar consultas de saldo de sus productos y solicitar certificados tributarios de forma gratuita, enviando únicamente mensajes de texto al código corto del Banco.

Adicionalmente, pensando en la seguridad y en brindar mayor facilidad a nuestros clientes, se desarrolló en Banca Móvil un nuevo servicio de compras seguras que permite controlar la autorización de compras por internet o internacionales, disminuyendo la probabilidad de fraude y brindándole a los clientes el control de uso de sus tarjetas de crédito. Inicialmente aplica para las tarjetas de la franquicia Visa, en la evolución del servicio se irán incluyendo las demás.

Billetera digital – Aval Pay

Buscando la masificación de Aval Pay, la primera billetera móvil de Colombia que permite realizar compras sin necesidad de tarjetas físicas, se incluyó la posibilidad de agregar las tarjetas débito de nuestro Banco que cuenten con el código de seguridad en el respaldo. De esta forma continuamos ampliando el servicio para todos nuestros clientes, que ahora pueden hacer compras con la billetera digital, haciendo uso de las Tarjeta Crédito y Débito.

Datáfonos virtuales – Vlip

Como resultado del Fintech Challenge Aval, concurso de innovación abierta de Grupo Aval, apoyamos el desarrollo de la aplicación Vlip, una solución que permite a los clientes realizar pagos en comercios solicitando la cuenta a la mesa y realizando el pago desde su teléfono móvil. Esta innovación hace uso de la tecnología Beacons, mediante la cual con el Bluetooth del celular se puede conocer la posición exacta de la mesa en la que se encuentran los comensales, para poder solicitar la cuenta desde el dispositivo móvil.

La aplicación Vlip se podrá usar en los comercios afiliados y aceptará todas las tarjetas crédito Visa, MasterCard y American Express de cualquier entidad financiera del país, así como las tarjetas débito de nuestro Banco que cuenten con código de seguridad en el respaldo.

Vlip aceptará todas las tarjetas de crédito de cualquier entidad financiera del país, y las débito de nuestro Banco.



Tecnología al servicio de nuestros clientes

Zonas de Autoservicio

Como parte de la estrategia de migración de transacciones a canales electrónicos, se llevó a cabo la actualización de la plataforma operativa de las Zonas de Autoservicio y se habilitó el piloto de la transacción de pago de servicios públicos con cargo a cuenta.

Modelo de Gestión Cafetera

Continuando con la estrategia de bancarización, se finalizó la habilitación de los registros biométricos (foto, huella y cédula) para 264,000 caficultores, que ahora pueden hacer uso de los beneficios que tienen nuestros clientes, para realizar sus tran-

sacciones, contando con elementos adicionales que fortalecen su modelo de seguridad.

Adicionalmente, se creó la funcionalidad en el sistema de Gestión Cafetero, que permite a los caficultores hacer uso de recursos con destinación específica que el Gobierno Nacional entrega como apoyo para el gremio caficultor.

Movilidad

Implementamos la plataforma tecnológica que proveerá movilidad a la fuerza de ventas para el flujo de Otorgamiento de Crédito Masivo, incluyendo vinculación de persona natural con biometría.



Ampliación del portafolio de servicios

Por otra parte, implementamos el proceso de emisión, entrega y activación de la Tarjeta de Crédito Elite Negocios Banco de Bogotá, la cual está dirigida a clientes persona jurídica, asignados comercialmente a la Banca Pyme.

Tarjeta de Crédito

Después de un minucioso proceso de adecuación de desarrollos e integraciones con el Banco se puso en producción la primera fase del proyecto de implementación de la nueva plataforma de procesamiento de tarjeta de crédito (First Vision del Proveedor FirstData). Como resultado, en mayo se realizó la migración de 126,000 tarjetas persona natural, garantizando la integración con redes locales y plataformas internas, de acuerdo al modelo establecido a nivel corporativo.

Estos desarrollos permitieron la implementación de un nuevo producto para persona natural, la tarjeta de crédito LAN Clásica, que es el primer producto creado en la nueva plataforma First Visión, que ya se encuentra en la red comercial.

Estandarización de Títulos Valor

Como parte de la estrategia corporativa de homogenización de procesos, se dio inicio al proyecto de estandarización de Títulos Valor para homologar, en las entidades de Grupo Aval, las características físicas de los documentos y de los elementos de seguridad que se utilizan para garantizar la validez y originalidad de los mismos; de esta forma se busca optimizar los costos de producción y generar una experiencia de servicio al cliente unificada.

Actualización plataforma Fondo de Empleados

Apoyar a las entidades del Grupo es parte de nuestra filosofía y con ese propósito se llevó a cabo el proyecto de actualización de la plataforma tecnológica del Fondo de Empleados del Banco, implementando el nuevo sistema Core LINUX y habilitando la página web al servicio de los afiliados.





Transformamos la experiencia de nuestros clientes

En el primer semestre del 2016, continuamos avanzando en la optimización de procesos. Es así como logramos masificar el uso del flujo de vinculación de persona jurídica, llegando durante este periodo a más de 2,700 usuarios en 889 domicilios, habilitando la creación de productos de cuenta corriente, ahorros y portal empresarial. A su vez, de una manera automatizada, el proceso de digitalización de documentos y el manejo del expediente único del cliente, disminuye el uso del papel y mejora el proceso de solicitud de documentos de nuestros clientes.

Esto nos ha permitido mejorar los tiempos de vinculación de clientes y apertura de productos, pasando de 1.5 días a 45 minutos. Así mismo, para la apertura de portales, el proceso tardaba 5 días y actualmente toma 45 minutos, con lo que esperamos mejorar significativamente el promedio de aperturas y/o la venta cruzada de otros.

Otro de los logros alcanzados durante el semestre tiene que ver con la movilidad de nuestros equipos comerciales. Gracias a los desarrollos adelantados durante este periodo, a partir de mayo la Fuerza de Ventas inicio la aplicación del piloto de Gestión de Ventas, la cual permitirá realizar en línea el reporte de visitas y referidos, así como informar el acompañamiento de los coordinadores con sus asesores, facilitando el proceso de venta desde el contacto hasta la activación o desembolso.

Adicionalmente, en el proceso de venta y entrega de tarjetas de crédito, registramos el aumento del número de usuarios de la

Iniciamos la aplicación del piloto de Gestión de Ventas, realizando en línea el reporte de visitas y referidos.

Fuerza Móvil de mono producto, permitiendo radicar el 73% de las solicitudes bajo el esquema de movilidad, facilitando de esta manera la preaprobación en punto del 53% de las solicitudes del producto. Es de resaltar que a través de esta solución logramos optimizar la capacidad del área operativa para poder tramitar un mayor número de solicitudes.

Así mismo, con la implementación de la metodología LEAN en los procesos operativos de la Fuerza Móvil de Ventas, se redujo el tiempo de digitalización de documentos en un día, garantizando que todas las solicitudes que llegan al proceso de revisión documental se procesen el mismo día, lo que antes podía tomarse dos días.

También realizamos la implementación del Desembolso de Crédito Comercial CEOIS a través de imágenes, eliminando los documentos físicos, que adicional al impacto positivo en términos de manejo ambiental, genera un ahorro de 30 millones de pesos

al año. Adicionalmente, en el proceso de Otorgamiento de Crédito Comercial, se dio inicio al nuevo módulo de solicitudes en la aplicación Central de Endeudamiento, permitiendo automatizar la trazabilidad del proceso desde radicación hasta la aprobación, mejorando el modelo de gestión del área de crédito.

En cuanto a las novedades y Pagos de Libranzas, se implementó un módulo de generación automática de reportes, con las estructuras solicitadas por las empresas que actualmente tienen suscrito convenio con nuestro Banco, reduciendo el tiempo de la consolidación de información para la elaboración de reportes a los clientes en un 50%. Adicionalmente, se estandarizó el modelo operativo del proceso de libranzas, con el cual se logró una mayor productividad, generando a la fecha un ahorro de \$300 millones.

En este semestre, mejoramos el proceso de atención a los clientes persona jurídica con la implementación de la Guía Práctica de Solicitudes (GPS), que le permite a nuestros cola-

boradores contar con una única herramienta en la que pueden tener acceso a una base en la que podrán tener conocimiento de las solicitudes de postventa más frecuentes que se reciben de los clientes, identificando así los tiempos de gestión y la documentación o condiciones requeridas para dar respuesta a las mismas de manera rápida y oportuna.

Por otra parte, los clientes persona jurídica ahora tienen la posibilidad de descargar las cartas informativas de sus cuentas, a través de Portal Empresarial y Corporativo o por medio de nuestras líneas de atención telefónica o del ejecutivo comercial, quienes la generan de forma automática.

Para seguir avanzando en la estrategia de comunicación digital, mejoramos el proceso de Actualización de Datos, habilitando en el call de servicios la posibilidad de actualizar los datos de tipo de envío y correo electrónico, y de igual forma ampliamos el número de datos de localización de los clientes que se pueden actualizar a través de las campañas de los call externos.

Mejoramos nuestros procesos

En el contexto de consolidar un modelo de arquitectura empresarial que cubra la definición de procesos, el mapeo de las arquitecturas de referencia de TI y el mapa de riesgos de los mismos, continuamos avanzando en la implementación del proyecto de Gestión de Procesos, Arquitectura y Riesgos, de tal forma que a la fecha se han modelado bajo las nuevas definiciones de cadena de valor, el 24% del total de los procesos de la organización. Con esto se ha logrado que los catálogos de los procesos y nuestro organigrama, los activos de información, el glosario y las funcionalidades de aplicaciones, estén centralizados en la Gerencia de Procesos, contando con información oportuna y actualizada en la herramienta de gestión de procesos que se definió a nivel corporativo.

Como parte de este rediseño se implementó una solución para identificar clientes fallecidos con productos activos en el Banco cuyo siniestro no haya sido reportado, con el fin de hacer efectiva la reclamación del seguro de vida. Como resultado de esta iniciativa, se han recuperado a la fecha \$3,000 millones de pago de siniestros por parte de la aseguradora.

Dando continuidad a la estrategia corporativa de homogenización de procesos, se dio inicio al proyecto de Automatización de Crédito Comercial en la herramienta de BPM, con el cual se espera tener homologado en el mediano plazo el proceso en las entidades del Grupo para los segmentos corporativo, empresarial, pyme y microcrédito.



Dirección de Operaciones

Adicionalmente, resaltamos que al cabo de 3 años de trabajo continuo para la mejora y sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el Banco, durante el primer semestre obtuvimos la Recertificación de Calidad que avala la conformidad y eficacia de los procesos en el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión, con base en la norma ISO 9001.

Finalmente, se implementó una herramienta para automatizar la gestión y administración del Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se le dará manejo a los diferentes elementos como indicadores, planes de mejora, tratamiento del producto o servicio, salidas no conformes y calificación de proveedores.

**Obtuvimos la
Recertificación de Calidad
que avala la conformidad
y eficacia de nuestros
procesos.**

Entrega Recertificación de Calidad

A lo largo del primer semestre, en Leasing logramos migrar más del 80% de la plataforma tecnológica hacia nuevas herramientas que, acompañadas de una reorganización operativa y la consolidación de métodos de control como Central de Endeudamiento, han permitido a comerciales y clientes una colocación en ascenso y un mejor control sobre los activos colocados a nivel nacional.

Adicionalmente, la Dirección de Operaciones Banca Empresas lideró en este periodo tres proyectos estratégicos clave: el Proyecto de Eficiencia Operativa, con el cual se espera obtener una reducción importante en los costos derivados de la operación; el Proyecto Protocolo de Comisiones, que permitirá incrementar los ingresos generados por este concepto; y el Proyecto de Optimización de Procesos que Afectan la Contabilidad, para eliminar las labores manuales que existen en la contabilización de operaciones del Banco.

Igualmente, se dio inicio a la optimización del proceso de alistamiento y distribución de listados, logrando eliminar la impresión de varios de estos, habilitando la posibilidad que las áreas los pueden consultar en forma digital en el sistema de gestión documental, con lo cual se espera generar un ahorro





anual por disminución de impresiones y consumo de papel por valor de \$30,353,488.

Del mismo modo, se optimizó la logística de la asignación de rutas del Centro de Operaciones para la distribución de listados, con lo cual se espera obtener un ahorro anual por disminución de viajes que representan un valor de \$32,424,000.

Sistema de Gestión Continuidad de Negocio

Realizamos más de 60 pruebas de las estrategias implementadas para el respaldo de los procesos de mayor criticidad, poniendo a prueba la capacidad técnica, operativa, de reacción y de infraestructura de las diferentes áreas y equipos multidisciplinarios involucrados en el sistema. A través de estas acciones dimos respuesta satisfactoria a eventos reales de continuidad realizados durante el semestre, verificando la efectividad de las estrategias implementadas. En estos escenarios participó nuestra Alta Gerencia tomando decisiones oportunas, escalando los incidentes presentados y generando planes de acción que redundarán en beneficios para toda la organización.

También iniciamos con nuestras filiales un proceso de seguimiento y coordinación de mejores prácticas en temas de continuidad, con el fin de validar el desarrollo de habilidades y competencias para enfrentar eventos que generen interrupción de los procesos críticos que soportan su operación.

Estrategia de Seguridad

Como parte de la estrategia corporativa, que busca fortalecer los esquemas de seguridad para los clientes, realizamos la evaluación y selección de una solución de aseguramiento de punto final que permite controlar intentos de afectación de la seguridad de los clientes por Malware o intrusión en los equipos en los que se acceda a los portales de internet. Esta solución ya se encuentra en masificación y a la fecha tenemos más de 4 mil clientes corporativos usándola.

Finalizamos la implantación de biometría en la totalidad de las oficinas Premium, tipología que se encontraba en proceso desde el año anterior, brindando mayor seguridad al servicio prestado hacia nuestros clientes desde el momento de la vinculación. Así mismo, dimos inicio al proceso de masificación en la instalación de una nueva versión del aplicativo de biometría, que nos permitirá garantizar la universalidad de las huellas dactilares, mejorando considerablemente los controles para la vinculación de clientes y la optimización de la seguridad en los servicios realizados en caja y plataforma.

Concluimos la implantación de biometría en la totalidad de las oficinas Premium, brindando mayor seguridad a nuestros clientes.



Promovemos el desarrollo empresarial de la
Región Antioquia

Hemos expandido nuestros canales físicos y electrónicos, llegando a más municipios de la región.

La Región Antioquia es protagonista en el desarrollo y modernización del país, no solo por la pujanza que caracteriza a su gente sino además por su dinámica actividad económica, evidente en diferentes sectores productivos.

De estos se desprenden importantes desarrollos, avances y actividades que le han merecido reconocimientos internacionales como tener en Medellín, la ciudad más innovadora del mundo. No en vano sus servicios de salud, el desarrollo de la industria textil, la moda y las tendencias, la organización en movilidad, sus propuestas en ciencia y tecnología, son ejemplo para las demás regiones colombianas.

En línea con el dinamismo de esta zona del país, el Banco acompaña los diferentes sectores productivos y participa en sus más importantes eventos. Muestra de ello es la presencia desde 2013, en dos de las plataformas más importantes de la industria textil y de la confección: Colombiatex de las Américas y Colombiamoda, espacios que estimulan el crecimiento de este importante renglón de la economía.

Adicionalmente, en la Región Antioquia el Banco atiende a clientes empresariales y corporativos, logrando construir relaciones de largo plazo, y acompañándoles en los proyectos encaminados a lograr sus metas y objetivos estratégicos.

El Banco también apoya las iniciativas que promuevan el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas antioqueñas, a través de diversas iniciativas.

Es de resaltar que el Banco ha tenido un significativo proceso de expansión en canales físicos y electrónicos, llegando a más municipios, para brindar mayor cobertura. Actualmente, el Banco cuenta en la Región Antioquia con 123 Oficinas, 306 Cajeros Automáticos, 663 Corresponsales Bancarios y 9 Centros de Pago y Recaudo, dispuestos para la atención de los habitantes de esta zona.

Desde 2013 participamos en Colombiatex de las Américas y Colombiamoda, espacios que estimulan el crecimiento de este importante sector.