

Banco de Bogotá



# 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

Existe una nueva realidad en materia de servicios financieros que está siendo impulsada por cinco elementos:

- 1) **La Capacidad Tecnológica** globalmente está aumentando y mejorando en forma exponencial
- 2) **Nuestros Clientes** están exigiendo un altísimo nivel de conectividad continua y servicios a la medida, lo que viene de la mano con las nuevas normas sociales y formas de interacción
- 3) **El Ecosistema** está realineándose con la entrada de competencia de empresas del sector real, compañías de tecnología y Fintechs que están emprendiendo nuevos modelos de negocio
- 4) **La Información** está multiplicándose, tanto en monto como en importancia, ya permitiendo personalizar y mejorar el servicio al cliente

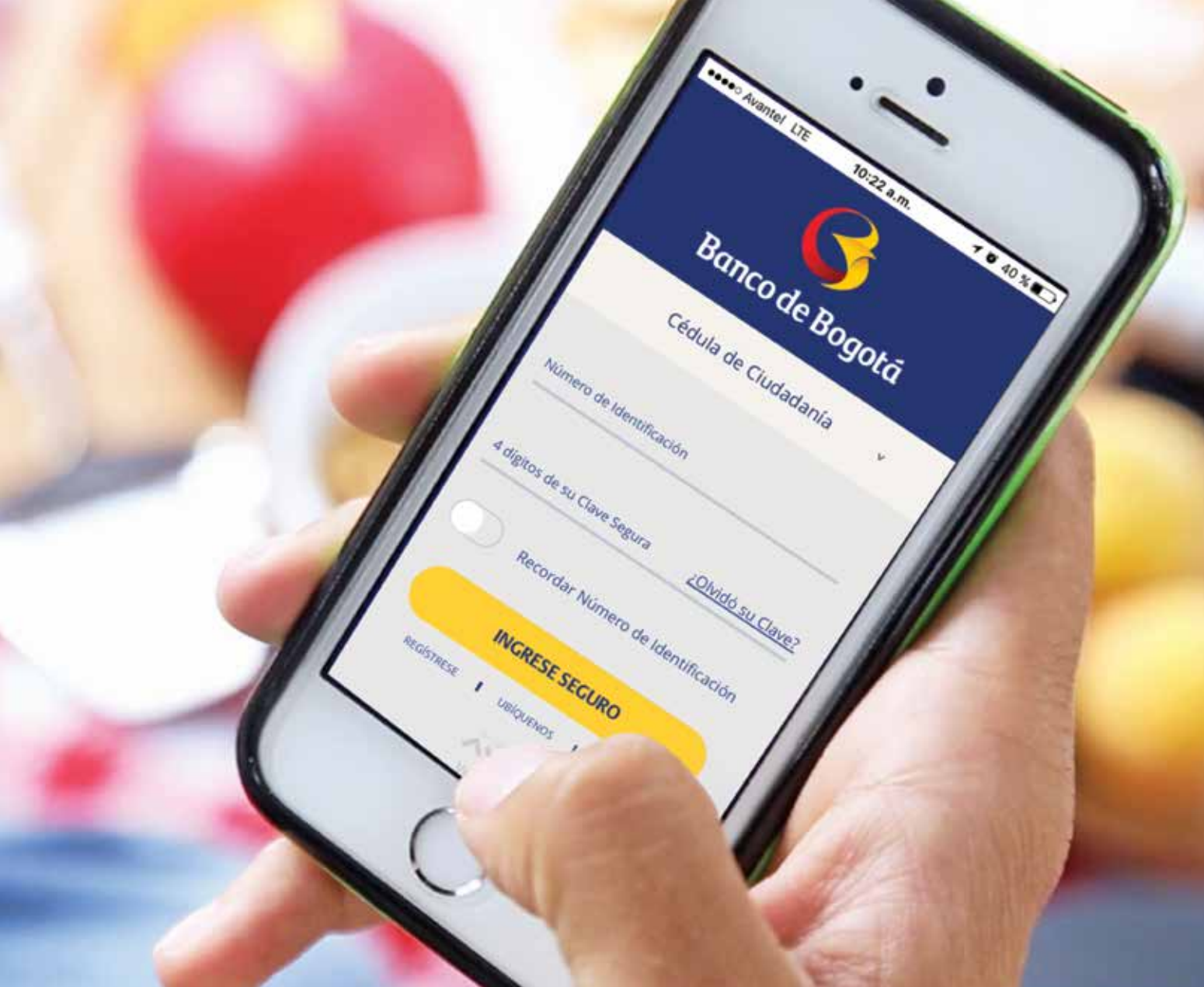
5) **La Regulación** está cambiando y adoptándose al desarrollo de estas nuevas tendencias, permitiendo implementarlas en un ambiente seguro

Enmarcado en estas oportunidades y considerando los retos, el Banco definió su Estrategia Digital de los próximos cinco años. Aspiramos ser el referente digital del mercado, ofreciendo el mejor servicio al cliente e implementando las mayores eficiencias a nuestros procesos. Para lograr esta visión, estamos trabajando en iniciativas como la oferta de productos y servicios digitales y la migración de transacciones a canales automatizados. Estos cambios son transversales y requieren una transformación de la cultura de la organización que ya estamos implementando. Tecnología está dejando de ser considerada un área del Banco, más bien convirtiéndose en la esencia de nuestra organización.

Por lo anterior, en el segundo semestre del 2016, avanzamos en varios frentes que dieron como resultado las siguientes acciones:

Equipo de Innovación Calima, Bogotá D.C.





## Modelo de Gobierno de la Información

El gobierno y la gestión de la información son pilares fundamentales para los procesos de negocio, las estrategias de diferenciación, la toma de decisiones y el cumplimiento regulatorio. Por ello, en el segundo semestre de 2016, implementamos el nuevo Modelo de Gobierno de la Información, que dio paso a la creación de la Dirección de Gobierno y Calidad de Información, la cual vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la sostenibilidad del Modelo.

Como parte de esta estrategia, avanzamos en la implementación de los tres primeros dominios de información (Registro de

Clientes, Catálogo de Productos y Servicios y Registro de Funcionarios), conformando las correspondientes estructuras de dominio, asegurando que todas las áreas de negocio estén representadas en el Modelo de Gobierno.

Como resultado del trabajo de estos equipos, hemos logrado el empoderamiento y concientización del entorno a la gestión de la calidad en las diferentes estructuras de dominio, lo que facilitará así la contactabilidad de nuestros clientes, lo que redundará en una mejor gestión comercial, una gestión eficiente de cobranzas y mejorar las comunicaciones con los clientes.



## Movilidad

La movilidad es uno de los pilares que soporta la estrategia de productividad de nuestra fuerza de ventas, razón por la cual, hemos desarrollado nuevas herramientas para la Unidad de Vehículos, las cuales le permitieron al Banco tener una mejor y mayor participación en el pasado Salón Internacional del Automóvil.

De igual forma, se optimizó el proceso de gestión de documentos que se lleva a cabo en la Unidad de Vehículos, ya que ahora los documentos se diligencian y se generan con la información capturada en el sistema, disminuyendo con esto el uso de documentos físicos y mejorando los tiempos del proceso.

## Banca Móvil

Continuando con la estrategia de brindar múltiples canales de atención a nuestros clientes, cerramos el 2016 con 307,893 clientes activos en el canal Banca Móvil y fueron realizadas 41.8 millones de transacciones procesadas en el segundo se-

mestre del año. Así mismo, se habilitó la versión de la aplicación para *Windows Phone* y *IOS10* y se desarrollaron nuevas transacciones en el canal como inversión y desinversión, recargas a celular y consultas de saldos para las entidades del Grupo Aval.

Al cierre de 2016, la **Banca Móvil** registró **307,893 clientes activos** y **41.8 millones** de transacciones.

## Billetera Digital – Aval Pay

Buscando ampliar las posibilidades de uso de AvalPay, billetera móvil que permite realizar compras sin necesidad de tarjetas físicas, se incluyó la opción de hacer pagos con tarjeta débito en comercios con datáfonos Credibanco y se dio inicio al piloto de interoperabilidad de pagos en datáfonos Redeban.

## Portal internet para Pymes

Como resultado de la estrategia corporativa de Grupo Aval, que tiene dentro de sus objetivos habilitar un portal de internet para las pequeñas y medianas empresas, se puso en producción el sistema ICBS, que contempla 118 servicios entre consultas, transacciones, administración y servicios al cliente y, adicionalmente, se dio inicio a la fase de migración de clientes del portal actual de BBS, con un total de 108 clientes migrados a diciembre de 2016.

## AmeriTr@nsfer

Como parte de la estrategia de integración transaccional de nuestro Banco con sus agencias y filiales en el exterior y con

BAC Credomatic, se tienen en pruebas las funcionalidades para autorizar el uso de cuentas entre bancos, la recepción de órdenes de pago en dólares realizadas por transferencias en línea desde cuentas BAC Credomatic, y el envío y recepción de órdenes de pago para dispersión de fondos de nómina y proveedores entre bancos.

## FacilPass

Como resultado de la estrategia corporativa de Grupo Aval, que habilitó los medios de pago electrónicos para pagar peajes en Colombia, se habilitaron nuevos canales y medios de pago para personas naturales en modalidad prepago, funcionalidades de inscripción de servicio y recargas desde el Portal de Personas, Banca Móvil y Portal de Pagos Aval.



## Cajeros Automáticos

Como parte de la estrategia de fortalecimiento y actualización tecnológica de la red de cajeros automáticos, se actualizó el sistema operativo de 154 cajeros, se realizó el cambio de medio de comunicación satelital en 160 cajeros y se distribuyó el KIT anti-vandánico, que permite tener una reacción más oportuna en la restauración del servicio por problemas de vandalismo en lectora de tarjetas. Adicionalmente, se desarrolló el piloto de la nueva familia de billetes (\$50,000 y \$20,000) y se migraron 20 cajeros.

## Corresponsales Bancarios

Se amplió la cobertura de la red de corresponsales bancarios con la vinculación de 356 nuevos corresponsales y 94 establecimientos en todos los esquemas Credibanco, Redeban y ATH.

## Tarjeta de Crédito

Continuando con el proceso de habilitación de la nueva plataforma de procesamiento de tarjeta de crédito, se hizo la migración de un portafolio de 308,052 tarjetas de crédito de *OpenCard* a la nueva aplicación *FirstVision*. Con esta migración se adicionó al sistema una cartera de \$465,000 millones, y se habilitaron 15 productos más en el nuevo aplicativo.





## Transformación de procesos

Seguimos trabajando día a día en brindar una mejor experiencia a nuestros clientes. Por ello, durante el segundo semestre de 2016, para el proceso de venta y entrega de tarjetas de crédito, implementamos el esquema de movilidad para radicación de solicitudes a 120 Asesores de Fuerza de Ventas (TC). De esta forma, se ha podido manejar la pre aprobación en punto del 63% de las solicitudes del producto.

Así mismo, continuando con esquemas de movilidad en las diferentes bancas, logramos implementar el 20% en Premium, 25% en Pyme, 60% en Oficial Red, el 8% en Oficinas y el 40% en la CEOIS, permitiendo a los gerentes realizar consultas en línea, garantizando a nuestros clientes una operación más eficiente y mejor servicio.

Gracias a la Biometría Móvil mediante portátiles, logramos realizar vinculación de nómina en Grupo Aval, con el proceso Biométrico en línea y en punto a los usuarios vinculados.

Adicionalmente, estandarizamos los procesos de Libranzas en la Unidad y en la Banca PMP, en las etapas de análisis, garantías, desembolso y sustitución de pasivo, lo que permitirá obtener un ahorro importante para el Banco, en recursos dedicados a dicha labor.

Por otra parte, se habilitaron nuevos servicios en el flujo de vinculación persona jurídica, lo que nos ha permitido mejorar la venta cruzada de productos y servicios y presentar una oferta integral al cliente.

Durante este periodo, continuamos habilitando y optimizando los canales para la actualización de datos persona natural, aprovechando cualquier contacto con el cliente.



## Avance en la estrategia de eficiencia operativa

Continuando con la estrategia de apoyar la gestión comercial, haciendo énfasis en la eficiencia operativa, la optimización de los procesos y el enfoque de mejorar la experiencia del cliente, la Dirección de Productividad Operativa atendió 3.6 millones de operaciones relacionadas con el desembolso de créditos de los segmentos Pyme, Masivo, Preferente y Premium; la emisión y activación de Tarjetas de Crédito y la atención de PQR's de todos los segmentos.

Como logros significativos en la optimización de los procesos operativos, resaltamos la reducción del 40% del tiempo de proceso de emisión de tarjetas de crédito con la centralización de procesos de revisión documental y activación de Tarjeta de Crédito y desembolsos de crédito de consumo, disminuyendo costos administrativos y logrando mayor control de los procesos.

Por otra parte, para dar una mayor celeridad y mejorar la calidad de las respuestas, se organizó la atención de requerimientos prioritarios por nivel de complejidad. Igualmente, se implementaron cambios en el proceso de creación de convenios de consumo (Libranzas, Vehículos, Crediestudiantil y Libre Destino) logrando reducir el tiempo de atención en 25%.

Durante el segundo semestre de 2016, dimos continuidad al modelo preferencial de atención de la Banca Empresas a través de nuestros diez Centros de Servicio, distribuidos en Corporativos, Pymes y Leasing. Apoyamos los negocios especiales de nuestros segmentos objetivos a través de procesos hechos a la medida en la Gerencia Operativa de la Banca Empresas, donde acompañamos y damos soporte a la operación de los clientes en los procesos de Servicio Nacional de Recaudos, Adquirencia, Tarjetas de Crédito Corporativas, Unidad Coordinadora de Nómina y Libranzas, Pila, Afinidad, Factoring y Triangulación,





## Avances en infraestructura tecnológica

Tarjeta Cafetera y otros de especial impacto para el desarrollo de operaciones financieras en el país.

Nuestros Centros de Servicio ubicados en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla, renuevan sus oficinas permitiendo más comodidad y agilidad en la atención de los clientes, proveedores y usuarios, convirtiéndose en puntos clave para la interacción financiera de nuestros clientes.

Finalmente, en Leasing migramos en 90% las operaciones hacia la plataforma de préstamos del *core* bancario (ALS), brindando a nuestros clientes y áreas internas más interacción y disponibilidad de la información de las operaciones.

Al cierre del 2016, realizamos inversiones en tecnología del orden de US\$43 millones, permitiéndonos tener avances significativos en materia de fortalecimiento y renovación tecnológica de infraestructura.

Entre las inversiones más importantes podemos resaltar el cambio del computador central que presta servicios para los aplicativos del core de negocio, teniendo a la fecha un equipo con mayores capacidades de procesamiento transaccional y actualizado con la última versión del sistema operativo certificado.



Así mismo, fueron actualizados los equipos de respaldo de información para los sistemas centrales y equipos de escritorio, y se adquirieron nuevos equipos para los sistemas de almacenamiento central. Adicionalmente, nos encontramos trabajando en el proyecto de renovación de los equipos del *core* de la red de telecomunicaciones y en la implementación de tecnología de última generación para virtualización de redes de voz y datos.

Continuamos mejorando las plataformas tecnológicas, con soluciones de virtualización de servidores y bases de datos centrales y en oficinas de la red bancaria, que permiten implementar esquemas mejorados de alta disponibilidad, reduciendo los tiempos de afectación antes eventos o fallas de los sistemas, así como disminución en los costos de licenciamiento de software asociados.

Igualmente, se puso en producción una nueva red (Tecnología DWDM) para comunicar los edificios administrativos en Bogotá,

incrementando la capacidad de los enlaces y transmisión de datos. Como resultado de la renegociación de contratos se lograron ahorros importantes en los costos de contratos de telecomunicaciones, así como la ampliación de los anchos de banda en la mayoría de casos al doble de la capacidad, para la comunicación y mejora de los tiempos de respuesta.

Realizamos **inversiones en tecnología del orden de US\$43 millones**, permitiéndonos tener avances significativos en materia de fortalecimiento y renovación tecnológica de infraestructura.

## Avance en la estrategia de seguridad

Como parte de la estrategia corporativa que busca fortalecer los esquemas de seguridad para los clientes, se implementó la aprobación de solicitudes de órdenes de operaciones de clientes del sector corporativo, mediante el uso de correo electrónico con firma digital.

De otra parte, para fortalecer el esquema de seguridad de transacciones de PSE, fueron puestas en marcha las reglas de pre-notificación y validación en listas de prevención y se incluyó un mensaje de verificación de transacciones, modificando la lógica de inscripción de comercios para no validar el monto del pago. Adicionalmente, fue habilitada la transacción de inscripción de pagos PSE en el Portal Empresarial y Corporativo. Finalmente, en materia de prevención y gestión de fraude se implementó la primera fase del módulo de fraude interno para monitorear los eventos relacionados

con funcionarios que permitan identificar situaciones irregulares de forma preventiva, teniendo cobertura inicialmente en 5 aplicativos.

## Mitigación del riesgo de fraude

Por gestiones realizadas, logramos evitar la materialización de fraudes en canales electrónicos, oficinas y tarjetas por \$130,500 millones y en compensación de canje por \$1,460 millones, y recuperamos \$57 millones por gestión en adquirencia.

## Optimización de transacciones en caja

Lideramos en el Grupo Aval el proyecto “Eliminación de comprobantes en las oficinas,” implementado en noviembre, pasando de generar 5 comprobantes de transacciones a uno, lo cual reduce gastos en papelería y mejora tiempos de atención al cliente.





RECTIFICADORA  
EL MOTOR  
LTDA

*Un microempresario con visión y  
vocación de negocio*

*“En la medida que he cumplido con los pagos de los créditos el Banco de Bogotá me ha prestado más y más. Su apoyo ha sido muy importante y muy bueno”.*

Emprender era el sueño de Óscar Albeiro Benítez Moreno, este hombre de 44 años y oriundo de Acacías (Meta), se dedicó a aprender mecánica y mantenimiento automotriz, sus habilidades lo llevaron a desempeñarse en el oficio por largo tiempo. Gracias a su conocimiento de la actividad y a su gran visión de negocio, en muy poco tiempo logró constituir su propio taller.

Benítez, relata que el Banco de Bogotá creyó en él, y en 2013 la entidad le aprobó un microcrédito por \$15 millones, capital que le permitió comprar maquinaria y herramienta para abrir su taller, el cual ubicó en las inmediaciones de Campo Rubiales.

“El Banco después del microcrédito me ofreció un crédito de libre inversión y me ha dado muy buenas tasas de interés. Así adquirí la línea de repuestos para mi taller, permitiéndome crecer un poco más”, manifiesta.

Y añade que “en la medida que he cumplido con los pagos de los créditos el Banco de Bogotá me ha prestado más y más. Su apoyo ha sido muy importante y muy bueno”, expresa con satisfacción.

Su entrega y trabajo comprometido, lo impulsaron a cumplir una nueva meta, dar apertura a su segundo taller, negocios con los cuales logró que sus hijos estudiaran carreras técnicas y hoy se desempeñen en empleos operativos en los campos petroleros de la zona.

Este microempresario, presta servicios a varias empresas petroleras, brindando mantenimiento a los vehículos de estas compañías.

El Banco a través de su segmento Microempresas, atiende a 154,418 clientes de los diferentes sectores productivos del país, con soluciones financieras que se ajustan a sus necesidades.