



# 5 Innovación y Tecnología



*Julio Rojas Sarmiento, Vicepresidente de Estrategia y Digital, junto a su equipo de trabajo.*

Ser el referente de la Banca Digital es uno de nuestros propósitos, innovando y transformando los servicios financieros para facilitar y optimizar la experiencia de nuestros clientes.



## Innovación y Tecnología

En 2016 presentamos la iniciativa **Ruta Digital**, con el objetivo de acelerar nuestra evolución digital. Como fruto de este gran propósito, nace en marzo de 2017 el LAB DIGITAL, conformado por un equipo multidisciplinario de más de 100 personas, cuyo fin es convertir al Banco en el referente en cuanto a experiencia de cliente y eficiencia en procesos, a través de la digitalización y el uso avanzado de los datos de cliente.

En sus primeros meses, nuestro LAB ha conseguido los siguientes logros:

1. Lanzamiento de la primera **Cuenta de Ahorro 100% Digital** ofrecida en Colombia.

Primera cuenta completamente omnicanal (disponible en oficina mediante tableta, internet y aplicación móvil), dirigida a clientes actuales y potenciales, sin ningún tipo de restricción o limitación. La solución permite abrir, **en solo 5 minutos y con pocos datos**, una cuenta completamente operativa; funcional

tras la apertura; y con envío de tarjeta débito a domicilio en tan solo 24 horas.

Al cierre del año, se habían abierto más de 10,000 Cuentas de Ahorro Digitales, alcanzado un nivel de satisfacción de cliente de 4,8/5 y migrado más del 50% de la transaccionalidad en las oficinas equipadas con la solución.

2. Lanzamiento en modo piloto de las **soluciones digitales para Tarjeta de Crédito y Libranza**.

Durante el último trimestre, nuestro LAB comenzó un piloto con la solución de Tarjeta de Crédito y Libranza con resultados satisfactorios, que nos permiten pensar en un lanzamiento masivo durante 2018.

Ambas soluciones otorgan aprobación inmediata de cupos de endeudamiento en función del puntaje de riesgo del individuo. El cliente obtiene una aprobación, gracias a nuestros motores de ries-



Equipo LAB Digital - Bogotá D.C.



*Equipo LAB Digital - Bogotá D.C.*

go automáticos. En el caso de Tarjeta de Crédito y, si el cliente lo requiere, es posible comenzar a realizar compras incluso sin disponer del plástico. En el caso de Libranza, el crédito es desembolsado una vez la empresa confirma que el cliente tiene disponibilidad de cuota en su salario, sin documentación y de manera remota.

### 3. Desarrollo del **ecosistema de analítica**

Como complemento a la digitalización de nuestros procesos, y mejora de la experiencia de cliente, el LAB ha venido avanzando en la creación y explotación del entorno de datos del Banco, utilizando técnicas de Machine Learning y analítica avanzada.

Durante 2017, hemos completado el desarrollo de varios modelos, que nos han permitido fortalecer nuestros procesos de fidelización y gestión de la cartera, individualizando y personalizando nuestra relación con los clientes con base en su perfil y comportamiento. En 2018, el LAB DIGITAL continuará dotando a las diferentes áreas del Banco de herramientas estadísticas, que permitan optimizar las decisiones de gestión y mejora de experiencia de nuestro activo más valioso: los clientes.

Otro de los objetivos fundamentales del LAB DIGITAL en 2017, fue **la introducción de nuevas formas de trabajo en el Banco**. En este sentido, el LAB es un catalizador de la cultura, incorporando mejo-

res prácticas ágiles y fomentando el trabajo multidisciplinario, en un entorno de trabajo flexible, abierto y que promueve la colaboración.

Nuestro LAB se rige por una serie de principios que extendemos a toda la organización:

- **Foco en el cliente**, inspirando para que el diseño de soluciones busque hacer más fácil e intuitiva la experiencia con el Banco.
- **Equipos multidisciplinarios**, compuesto por perfiles de tecnología, negocio, diseño y experiencia, que permitan entregar la mejor solución, considerando todos los ángulos del problema a solucionar.
- **Velocidad en la entrega**, acortando los tiempos de desarrollo y entrega de valor al cliente de manera constante y continua, gracias a la introducción de metodologías ágiles.
- **Empoderamiento**, eliminando la jerarquía en los equipos y dotándoles de la capacidad de tomar decisiones, enfocadas en la mejora del valor agregado al cliente.
- **Integración con el Banco**, trabajando como un único equipo y asegurando que los clientes digitales disfrutaran de una experiencia omnicanal en cualquier punto de contacto.





## Canales Virtuales

A cierre del año, contamos con más de 800,000 clientes activos en nuestros canales virtuales, lo que supone un crecimiento del 24%, comparado con 2016. El nivel de transaccionalidad aumentó en un 50% hasta los 250 millones de transacciones y hoy constituye el principal vehículo de servicio para nuestros clientes.

El servicio de PSE (Pagos Seguros en Línea), registró un crecimiento de 27% alcanzando más de 4.2MM de transacciones. Así mismo, lanzamos el servicio **Aval Pay Wallet**, nuestra billetera móvil, con casi 7,000 usuarios activos que pueden realizar compras en comercios sin necesidad de presentar físicamente los medios de pago.

Durante 2017, continuamos en nuestro esfuerzo de potenciar y mejorar nuestro modelo de atención en canales virtuales. Desde el último trimestre del año, los clientes pueden, además de realizar las transacciones habituales de manera ágil y sencilla, también pueden adquirir sus productos financieros. En este sentido, 2017 ha sido un año de grandes logros:

1. Ampliación de la oferta de Servicios en Internet Personas y Banca Móvil

Introducción de nuevos servicios y funcionalidades como la venta de productos y activación de nuestros medios de pago de forma virtual, que nos va a permitir seguir aumentando el uso y transaccionalidad de los canales virtuales, y continuar con nuestra estrategia de migración hacia digital.

2. Ampliación de nuestra presencia en Redes Sociales

Somos el primer Banco en el país en ofrecer servicios financieros a través de redes sociales. @TuitBdB cuenta ya con más de 22,000 seguidores y más de 130,000 transacciones. En noviembre lanzamos MiBo BdB, servicio a través de *Facebook Messenger* que utiliza inteligencia artificial y *bots*, permitiendo a nuestros clientes efectuar operaciones como consulta de saldos, solicitud de certificados y búsqueda de puntos de atención. Al cierre del año, contábamos con más de 2,000 clientes registrados y más de 169,000 mensajes enviados.

3. Fortalecimiento de nuestro canal SMS favoreciendo la inclusión financiera

Apoyando la iniciativa de inclusión financiera, en 2017 continuamos fortaleciendo la **Banca Móvil SMS**, que hoy cuenta con más de 19,000 usuarios realizando más 250,000 consultas por este canal.

4. Desarrollo del Portal de Negocios BdB

Hemos continuado en la mejora del Portal Empresarial BdB. Durante 2017, iniciamos el proceso de migración de nuestros clientes hacia el nuevo **Portal Negocios**, ofreciendo un modelo de servicio renovado y confiable a través de Internet. Al cierre del año, contábamos con más de 1,000 empresas vinculadas a este nuevo canal.

Además, en los sectores PYME, Oficial y Microempresarial, también hemos visto una gran migración hacia nuestros portales digitales. Al finalizar 2017, más de 36,000 clientes vinculados habían realizado 66,000 millones de transacciones por este canal.

## Tecnología al servicio de nuestros clientes

Con el fin de mejorar nuestro servicio, continuamos fortaleciendo los procesos operativos y comerciales de mayor impacto para los clientes, buscando simplificar la documentación y los trámites. Frente a este propósito, durante 2017 desarrollamos proyectos para mejorar tiempos de respuesta y optimizar nuestra operación.

### Nuevo Modelo de Gestión Cafetera

Dando continuidad a los programas de inclusión financiera, evolucionamos el modelo transaccional que tenemos implementado con la Federación Nacional de Cafeteros, migrando la Tarjeta Cafetera Inteligente de un modelo privado a una tarjeta asociada a la franquicia Visa. Adicionalmente, implementamos la posibilidad de que cada caficultor pueda tener asociada a la tarjeta una cuenta de ahorros, que le permite tener acceso directo como cliente a todo el portafolio de servicios financieros del Banco.

### Facilpass Fase II

Siguiendo con la estrategia de innovación corporativa de Grupo Aval incrementamos las opciones de acceso a los servicios de pago electrónico de peajes ofrecido por Facilpass, a través de los canales electrónicos de las entidades del

Grupo, permitiendo el posicionamiento de Facilpass como el recaudador electrónico de peajes (intermediador) más grande en usuarios del país.

### Ameritransfer

En la integración transaccional con nuestras Agencias y Filiales, se incluyeron los procedimientos para vincular clientes al servicio de conectividad regional, presentando documentos cambiarios, originando transferencias de dólares en línea desde cuentas del Banco de Bogotá y monitoreando la infraestructura sobre las aplicaciones que soportan los servicios de conectividad regional Ameritransfer. Igualmente, logramos darle el tratamiento a las operaciones de giros en línea realizados desde Colombia a cuentas del mismo cliente en Centroamérica, tal como si fueran transferencias entre cuentas del país.

### Avance en la estrategia de eficiencia operativa

Con el fin de apoyar la gestión comercial, haciendo énfasis en la eficiencia operativa, la optimización de procesos y el enfoque de mejorar la experiencia del cliente, en 2017 realizamos la centralización de las operaciones de Libranzas y Normali-





zación, enfocándonos en la optimización y estandarización de procesos.

De esta forma, atendimos 116,523 operaciones de normalización por valor de \$424,651 millones y 10,846 de Libranzas por valor de \$281,036 millones en el último trimestre del 2017.

Iniciando el primer trimestre, realizamos la quinta y última fase del proceso de migración de tarjetas de crédito de la aplicación Open-card a la aplicación *Visión Plus* del proveedor *First Data*, con resultados exitosos, que permitieron trasladar 1,169,160 tarjetas por un valor acumulado de capital de \$2,295 billones. Con esta nueva plataforma se mejoró el tiempo de procesamiento de tarjetas de crédito y la accesibilidad del usuario para la ejecución de tareas.

Por otra parte, dando cumplimiento a la nueva normatividad de Swift y el fortalecimiento de seguridad de este sistema utilizado para transacciones internacionales, enviamos la auto-certificación internacional ante Swift, en los términos mandatorios para el año 2017.

Como logro significativo en la optimización de procesos operativos, lideramos la implementación del Proyecto Aval de eliminación de comprobantes en caja, con un ahorro estimado anual de \$600 millones. Así mismo, implementamos la iniciativa de Recaudo Verde en oficinas, código de barras directamente del

dispositivo móvil del cliente (facturas y pagos de tarjetas de crédito), eliminando la presentación física de facturas.

## Modelo Gestión de la Demanda

En 2017, rediseñamos el modelo de Gestión de la Demanda, con el fin de brindar un mejor servicio a las áreas de negocio, atendiendo las necesidades de manera integral, oportuna y con altos estándares de calidad. Este cambio estuvo acompañado de un nuevo modelo de priorización de proyectos, que ahora involucra directamente a la alta dirección en la definición del portafolio de estrategias que se atiende y que se define acorde con la capacidad de la fábrica de desarrollo del Banco.

## Sistema de Gestión de la Calidad

Confirmamos la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad asegurando que el Banco cumple los requisitos aplicables en el alcance y los de la Norma ISO 9001:2008, respecto a los productos certificados (Libredestino, Crediservice y Servicios de recaudo Web Service).

Durante el primer semestre, dimos inicio a la implementación de los cambios de la Norma ISO 9001 versión 2015, con el objetivo de certificarnos de acuerdo con la última versión de la norma.





De igual manera, ampliamos el alcance geográfico del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la región Central, (oficinas, Gerencia Administrativa y Dirección de Región).

## Sistema de Continuidad de Negocio

Continuamos mejorando las estrategias de respaldo de los procesos críticos con la implementación del nuevo centro de operación en contingencia (COC) para la Región Antioquia en Sabaneta, donde se adecuaron 27 puestos de trabajo que respaldarán 6 de estos procesos. A la fecha contamos con Centros de Operación en Contingencia en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Bogotá.

Dentro del fortalecimiento de nuestro sistema de continuidad de negocio, hemos conformado un equipo con nuestras filiales, en el cual se comparten sinergias y se dan lineamientos validando así el estado de las entidades frente a estos y las buenas prácticas en el tema.

## Avances en seguridad

Bajo el proyecto de Prevención y Gestión de Fraude se habilitaron los siguientes módulos para la herramienta de monitoreo transaccional Monitor Plus:

- El módulo de Fraude Interno, el *Workflow* de Investigación para monitorear los eventos relacionados con funcio-

narios que permitan identificar situaciones de fraude en forma preventiva.

- El módulo de Robo de Identidad, encargado de prevenir el riesgo de fraude en la vinculación de clientes y apertura de nuevos productos y servicios.
- El módulo de Real Time, de cuentas de Monitor Plus encargado de evaluar el riesgo de fraude de las transacciones previo a su autorización.

## Gobierno y Calidad de la Información

Continuando con la estrategia Gobierno y Calidad de Información, durante 2017 implementamos cinco dominios de información (Registro de Proveedores, Registro de Unidades Organizacionales, Registro de Cuentas, Registro de Composición de la Sociedad y Registro de Usuario y Prospectos) junto con su cuadro de control, con el fin de validar dichos dominios en las siguientes dimensiones: completitud, unicidad, validez, lógica e integridad. Lo anterior nos permitirá contar con datos de mayor calidad para realizar una mejor gestión comercial basada en un mejor conocimiento del cliente, mejorando su interacción y experiencia de usuario. De igual manera, a través de estas acciones en los procesos de analítica e inteligencia de negocio obtendremos datos de mayor calidad para tomar mejores decisiones.





*Leonardo Silva Cepeda, diseñador de experiencia LAB Digital.*

# Diseñando soluciones digitales

**L**eonardo Silva Cepeda es bogotano y de profesión publicista, hoy hace parte del equipo del LAB Digital, área compuesta por más de 100 personas que buscan entender las necesidades de los colombianos y desarrollar soluciones digitales que mejoren la experiencia con los servicios financieros.

Este joven se siente orgulloso de pertenecer a la organización, a la que ingresó en septiembre de 2017, con el propósito de contribuir con su conocimiento y experiencia a la generación de soluciones digitales que generen valor e impacten positivamente a la población. Relató que su llegada al Banco de Bogotá representaba un gran reto y decidió asumirlo, luego de trabajar en agencias de publicidad donde los objetivos eran completamente diferentes.

El día que visitó por primera vez la entidad su expectativa era enorme, no se imaginaba la magnitud del proyecto, además destaca que le sorprendió encontrarse con un espacio de trabajo tan innovador y atractivo. “El lugar me agradó, no era tan diferente a una agencia. Cuando me hablaron del LAB y de la metodología me gustó mucho. En mis anteriores trabajos se hacían muchas cosas, pero cuando finalmente se lanza una campaña publicitaria al público se cumple un propósito. En cambio, en el Banco continuamente se retroalimentan los productos y servicios para que la experiencia de cliente sea amigable y eficiente, eso me interesó”, manifestó.

Leonardo se dedica al diseño visual de los desarrollos que se realizan en el LAB Digital. Destacó que su experiencia en este equipo es enriquecedora, afirmando que vino a aprender y en el futuro espera continuar creciendo profesionalmente. “Hay mucho por hacer y aquí tenemos la oportunidad de aprender y proyectarnos”, señaló.

Cuando se le pregunta por la contribución que hace el LAB Digital para optimizar la experiencia de los clientes, Leonardo sostuvo que “cada vez más personas están conectadas a dispositivos tecnológicos que son canales importantes de comunicación e interacción permanente con aplicaciones que se ajustan a los gustos y necesidades de cada persona. Y aunque todavía hay temor de usarlos para acceder a productos financieros, desde el LAB trabajamos para permitirles a nuestros clientes y usuarios conocerlos y usarlos de forma segura y ágil. Nuestro propósito es convertirnos en referentes de la banca digital en el país”.

Para concluir señaló que el LAB Digital es un área de puertas abiertas, donde los colaboradores pueden acercarse y conocer las acciones que se adelantan, también tienen la posibilidad de aportar sus ideas para construir juntos soluciones que contribuyan al cumplimiento de las metas de la organización.

*“El LAB Digital es un área de puertas abiertas, donde los colaboradores pueden acercarse y conocer las acciones que se adelantan, también tienen la posibilidad de aportar sus ideas para construir juntos soluciones que contribuyan al cumplimiento de las metas de la organización”.*