





Capítulo 5

Innovación y Tecnología

145 años innovando

Con el compromiso de incidir positivamente en la calidad de vida de los clientes que atendemos, diseñamos soluciones que aportan valor a nuestros servicios financieros.

5. Innovación y Tecnología

Crear iniciativas diferenciadoras para nuestros clientes, a través de la innovación, es uno de los objetivos de nuestra estrategia y, por ende, uno de nuestros propósitos institucionales. Es así, como durante el 2015 invertimos US\$60 millones en diferentes frentes de trabajo, avanzamos desde los frentes tecnológicos y de servicio, buscando trabajar junto a nuestros clientes, entender sus necesidades y anticiparnos a sus expectativas.

Proyectos de innovación 2015

Aval Pay

Como resultado de una estrategia corporativa de Grupo Aval, se lanzó la primera billetera móvil en Colombia, Aval Pay, que permite hacer compras en establecimientos comerciales, sin necesidad de utilizar una tarjeta crédito o débito física, o hacer uso de efectivo; solo utilizando una aplicación para Smartphones IOS y Android.

La aplicación, además de operar para todas las entidades del Grupo, también acepta tarjetas de crédito Visa de todas las entidades financieras del país. En su primera fase, esta billetera se puede utilizar en los comercios habilitados por Credibanco.



TuitBdB

Como una estrategia para acercarse más a los clientes, interpretando los espacios y la forma en que estos se comunican e interactúan entre sí y con las entidades, desarrollamos TuitBdB. Con esta iniciativa nuestro Banco lanza la primera solución de transacciones financieras a través de redes sociales que se habilita en Colombia, que permite a los clientes hacer consultas de sus productos y solicitar certificados, enviando comandos en forma de mensajes directos por Twitter a la cuenta TuitBdB del Banco de Bogotá.

TuitBdB, primera solución de transacciones financieras en redes sociales en Colombia.



Acceso Universal

Así mismo, entre los principales logros se destaca la implementación del modelo de Acceso Universal, que permite a nuestros clientes ingresar a los canales electrónicos (Internet, Servilínea y Banca Móvil), sin la necesidad de tener una tarjeta débito. Este acceso le permite a cualquier cliente del Banco realizar consultas y descargar extractos y certificados bancarios, ampliando nuestra cobertura en servicios y facilitando la vida a los clientes.

Token Móvil

Adicionalmente, aprovechando el crecimiento de los Smartphones en Colombia, implementamos el Token Móvil, una aplicación para IOS, Android y Windows, que genera claves de acceso aleatorias que se utilizan para autenticarse en Internet y Servilínea, reemplazando el Token Físico; con lo cual se logra mayor conveniencia, facilidad en su uso para nuestros clientes y disminución de costos para el Banco.

Mejorando la experiencia móvil

Un avance importante en seguridad se logró al implementar el modelo de acceso con biometría de huella para los clientes que hacen uso del servicio de Banca Móvil a través de un iPhone. Esta implementación permite ingresar a la aplicación Banca Móvil utilizando únicamente su huella digital sin necesidad de claves; contando con un nivel adicional de seguridad para realizar sus transacciones.

Si bien la penetración de los Smartphones en el país es alta, también es una realidad que muchos clientes utilizan otro tipo de teléfonos que no cuentan con plan de datos ni posibilidad de descargar aplicaciones. Para ellos se desarrolló un nuevo servicio de Banca Móvil por SMS, que les permite realizar consultas de saldo y solicitar certificados sin importar el producto que tengan, enviando comandos al Banco a través de mensajes de texto.



Proyectos implementados durante el segundo semestre

Por otra parte, para dar continuidad a los avances desde los frentes tecnológicos y de servicio, a través de la Vicepresidencia de Sistemas y Operaciones, seguimos implementando proyectos que aportan en la eficiencia de los procesos, así como a nuevas funcionalidades hacia nuestros clientes:

Nuevos Portales

Desde agosto de 2015, el Banco cuenta con un nuevo Portal al servicio de los clientes del segmento corporativo, logrando a través de labores de comunicación y entrenamiento virtual la migración de 200 clientes, quienes ya disfrutaron de sus funcionalidades.

Así mismo, nuestro Portal para pequeña y mediana empresa (ICBS Aval) logró la certificación de los servicios de la fase uno y se inició un piloto con empleados para estabilizar los servicios en producción. Adicionalmente, se finalizaron las pruebas de la herramienta que va a facilitar la migración de los clientes a esta nueva plataforma.

Factoring

Con el fin de ampliar la cobertura comercial se desarrollaron soluciones en las líneas de crédito solicitadas por nuestros clientes. Igualmente, se desarrollaron mejoras en los procesos existentes a través del rediseño *Lean* y se actualizó la documentación necesaria para soportar el negocio.

Zonas de Autoservicio

Seguimos fortaleciendo la cobertura de las Zonas de Autoservicio con nuevas funcionalidades implementadas en el Kiosko, tales como: inscripciones de pago de créditos, tarjetas de crédito, servicios públicos y cuentas para transferencia, referencias bancarias y paz y salvos.

Comunicación con nuestro cliente:

Optimizamos el envío de información de las operaciones de moneda extranjera realizando la migración de FaxMail a la aplicación Mailpoint en la solución de Swift MQ.

Asesoría telefónica: Ampliamos la cantidad de números telefónicos en la Servilínea e incluimos nuevos campos de información con el fin de lograr mayor efectividad en el contacto de clientes en campañas de Outbound. En 2016, rediseñaremos el menú de opciones en la Servilínea para facilitar la navegación a nuestros clientes.

Seguridad para los clientes: La seguridad sigue siendo un compromiso, por ello implementamos nuevas transacciones para monitoreo relacionadas con adquirencia y la nueva aplicación de tarjeta crédito (First Data). Así mismo, desarrollamos el Módulo de Analytics que nos permite calibrar la herramienta de Prevención de Fraudes para mitigar el riesgo en las operaciones de nuestros clientes.

Adicionalmente, implementamos las medidas de seguridad solicitadas por las franquicias MasterCard y Visa para tarjetas débito y crédito tanto en las redes de procesamiento Redeban, Credibanco y ATH como en los perfiles de los chips de las tarjetas para asegurar las transacciones

Es de resaltar que con este cambio obtuvimos una reducción del 67% del tiempo del proceso en la plataforma, pasando de 12 minutos a 4.

Por otra parte, con la estabilización de los procesos de Vinculación de Clientes persona natural y CDT´s, generamos reducción en los tiempos de proceso de cara al cliente y por ende liberación de tiempo en las actividades de los asesores de ventas y servicios. En el caso de la apertura de cuentas de ahorro, se redujo de 24 a 20 minutos, representando una disminución adicional a la presentada a comienzos del año 2015 (el tiempo estaba en 60 minutos para este proceso).

Cabe señalar que, una de las iniciativas más destacadas dentro del frente de Post Venta Persona Jurídica, fue la “Guía práctica de solicitudes - GPS”, aplicación donde se recopilan las solicitudes más frecuentes que el cliente realiza al Banco, para que pueda identificar rápidamente el canal de atención, radicar su solicitud de forma ágil y conocer el tiempo de solución de sus solicitudes. Hacia finales del semestre, se implementó el piloto de la consulta con funcionarios del Banco y se espera masificar durante el primer semestre del 2016, así como iniciar la implementación con los clientes.

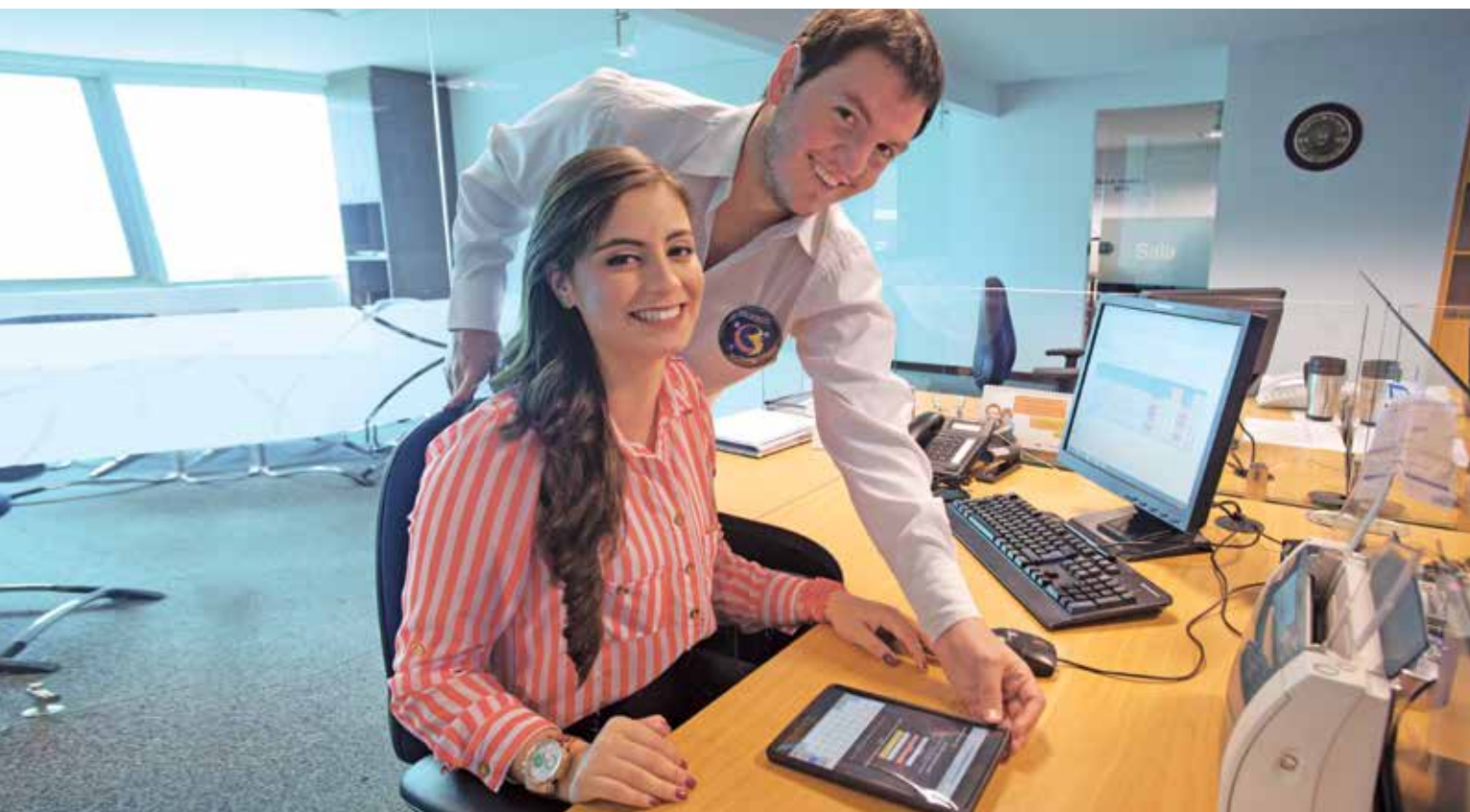
En cuanto a las Novedades y Pagos de Libranzas, nos enfocamos en el rediseño del proceso buscando la estandarización del intercambio de información entre las empresas y el Banco, así como de los pagos de los créditos por parte de las pagadurías. También implementamos la integración de la información en una sola fuente (aplicación cartera ALS), aumentando la productividad y reduciendo el tiempo de la consolidación de información para la elaboración de reportes en un 50%.

Eficiencia en Operaciones

Proyecto Transformación de Procesos

Con las iniciativas implementadas en las oficinas, el proceso de actualización de datos desarrolló un *front* totalmente seguro que incluye validación biométrica en cualquiera de las oficinas del Banco.





Adicionalmente, como logro significativo en la venta y entrega de tarjetas de crédito se disminuyeron tareas operativas de cargos comerciales de la Fuerza Móvil de Ventas, reduciendo el número de documentos exigidos, organizando y optimizando el día típico en las salas de ventas, lo cual ha permitido generar un incremento del 36% en las tarjetas radicadas diariamente, así como un aumento del 38% en la activación diaria de tarjetas nuevas y crecimiento del 22% en la entrega de las mismas en menos de 12 días.

Se realizó el diseño de dos aplicaciones para el otorgamiento de crédito comercial, que permitirán automatizar el proceso desde la radicación hasta su aprobación, fortalecer el manejo documental por imágenes para el segmento Pyme e implementar un modelo híbrido entre imágenes y físicos para el segmento Corporativo y Empresarial.

Para la etapa de Garantías, durante diciembre empezamos la implementación de cambios en el proceso de radicación de casos de constituciones de garantías en la Gerencia Jurídica, buscando estandarizar el registro de la gestión de los abogados y generando controles y reportes para atender las solicitudes oportunamente.

En el proceso de vinculación de persona jurídica implementado sobre la herramienta BPM, realizamos pilotos que nos permitieron identificar algunas mejoras del flujo, logrando reducir el 95% en el tiempo de la vinculación al Portal Empresarial, pasando de

entre 5 y 21 días a 2.5 horas en promedio. Es de resaltar que el 6% de las vinculaciones de cliente y sus productos del pasivo se lograron en 30 minutos.

En paralelo se continuó con el desarrollo de la vinculación de servicios (recaudos y pagos), marcaciones especiales de tributaria, vinculación a CDT's, entrega de medios (tarjeta débito), la automatización para registro de firmas y la integración con la herramienta de negociación de tarifas que permite negociar en línea con los niveles de atribución definidos. Se espera contar con estas funcionalidades en el primer semestre del 2016.

Iniciamos piloto de Crédito Masivo sobre la herramienta BPM en octubre de 2015 con algunos funcionarios de la Unidad de Libranzas, acción que nos permitió evidenciar algunas mejoras del flujo, que se encuentran implementadas. Esperamos durante el primer semestre del 2016 implementar libranzas en toda la unidad y adelantar pilotos de campañas en el resto del Banco.

Más herramientas tecnológicas

Gracias a los desarrollos adelantados durante este periodo, a partir del 2015 nuestra fuerza de ventas puede realizar en línea, la vinculación del cliente y sus productos del pasivo, y la pre aprobación de productos de crédito directamente en el domi-

cionario del cliente, facilitando la estrategia del Banco de toma de empresas y centros comerciales para venta de productos.

Además habilitamos el acceso a los comerciales sobre las aplicaciones del Banco desde dispositivos móviles, permitiendo así que la fuerza comercial disponga de las herramientas de gestión comercial en el domicilio del cliente.

Así mismo, con el Expediente Virtual buscamos no solicitar los mismos documentos del cliente en las diferentes instancias o procesos que lo requieran, reutilizando documentos que el cliente ha entregado al Banco y se encuentran vigentes.

En este periodo optimizamos nuestro Flujo de crédito de Vehículos en la herramienta BPM, incluyendo nuevos planes de pagos para apoyar la colocación de ésta línea de crédito y simplificando el proceso para poder realizar reingresos del comercial hacia análisis de crédito, que permiten reducir los tiempos de respuesta a los clientes. También se incluyeron algunas medidas de control, como la generación de carta de aprobación con contraseña y validación de clientes con Score 8, lo cual beneficia la calidad de la cartera.

En la Central de endeudamiento de clientes, se realizó la implementación de Leasing en la herramienta para control tanto de los segmentos CEOS como Pymes y se incluyeron nuevas funcionalidades: cargo automático línea Porvenir, Remesas M/E y Factoring.

Por otra parte, se implementaron iniciativas de automatización de procesos con el fin de alcanzar los niveles de eficiencia operativa que requiere el negocio, dicha gestión estuvo apalancada en el desarrollo de BMP o flujos de trabajo en la nueva plataforma de IBM o mejorando los existentes sobre la plataforma de mantiz, y especialmente en las líneas de vehículos, libre destino, tarjetas de crédito y vivienda. Para atender estrategias como las alianzas con concesionarios, venta cruzada de vivienda con consumo, vivienda con libranzas y los nuevos planes de subsidio en tasa del Gobierno Nacional para vivienda. Además de poder atender la demanda generada por la gestión comercial, se lograron eficiencias en uso de capacidad, liberando recursos para reasignar a otros procesos nuevos o en crecimiento.

Finalmente y con el propósito de acompañar la gestión comercial de manera más concreta y cercana, se conformó la mesa de ayuda operativa de la Dirección de Productividad Operativa en la cual, un equipo de funcionarios que conocen de manera detallada la operación atienden las inquietudes de los comerciales y escalan los casos que así lo requieran en procura de cumplir la promesa de servicio al cliente.





*Pablo Elí Cuevas Cuevas
Panadería Mi Cabañita - Cliente Microfinanzas*

Mi Cabañita, un emprendimiento con proyección

“El Banco de Bogotá se ha convertido en nuestro aliado, creyó en mi negocio y me ha brindado financiación de forma rápida y segura”, así describe Pablo Elí Cuevas el apoyo que ha recibido en la ampliación de su panadería Mi Cabañita, desde hace dos años.

Este negocio que funciona hace más de una década en el barrio La Cabaña de Bogotá, tiene actualmente cuatro empleados, y

entre los proyectos de su propietario a mediano plazo, es contratar, por lo menos, el doble del personal. “Quisiera seguir ampliando mi panadería y emplear entre tres y cinco personas más, que me ayuden a llevar las riendas, ya que me gustaría tener más tiempo libre para compartir con mi familia”.

Pablo Elí relata que su experiencia con el Banco ha sido muy positiva y destaca la atención recibida, así como la asesoría

y acompañamiento ofrecido por la entidad siempre que lo ha necesitado. “El Banco va de la mano conmigo y mi emprendimiento, estoy muy satisfecho con el excelente servicio que siempre me han prestado”.

El bogotano explica que la mayor satisfacción que le ha dejado el esfuerzo de todos estos años de trabajo duro, ha sido mejorar la calidad de vida de su esposa y dos hijos. “Teníamos algunas dificultades económicas hace un par de años, que hemos podido superar gracias a la evolución que ha mostrado el local desde la última inyección de capital que hicimos para el progreso del negocio”.

El modelo de Microfinanzas del Banco de Bogotá promueve el acceso al sistema financiero entre aquellos colombianos con actividad productiva de los estratos 1, 2 y 3. Para atender a este segmento se cuenta con asesores especializados nativos de las poblaciones donde laboran, generando así una relación de confianza entre sus clientes.

“El Banco va de la mano conmigo y mi emprendimiento, estoy muy satisfecho con el excelente servicio que siempre me han prestado”.



145 años
TRABAJANDO JUNTOS

Informe de Gestión | Segundo Semestre de 2015