





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

Mejorar la experiencia de servicio, representa el eje de la estrategia de innovación y transformación tecnológica de nuestro Banco, que para el primer semestre de 2015, desarrolló herramientas para el mejoramiento de los procesos internos y comerciales, así como soluciones para hacer más eficiente nuestra gestión.

Tecnología al servicio de nuestros clientes

Banca Móvil

Implementamos la recarga de celulares, consulta de certificados y mejoras a la confidencialidad y seguridad, mediante el cifrado de los datos entre la aplicación móvil, el sistema central y el control e identificación por evento. Adicionalmente, diseñamos la nueva Banca Móvil SMS para todos los clientes, que permite consulta de saldos de nuestros productos.

Nueva versión – Token Móvil Fase II

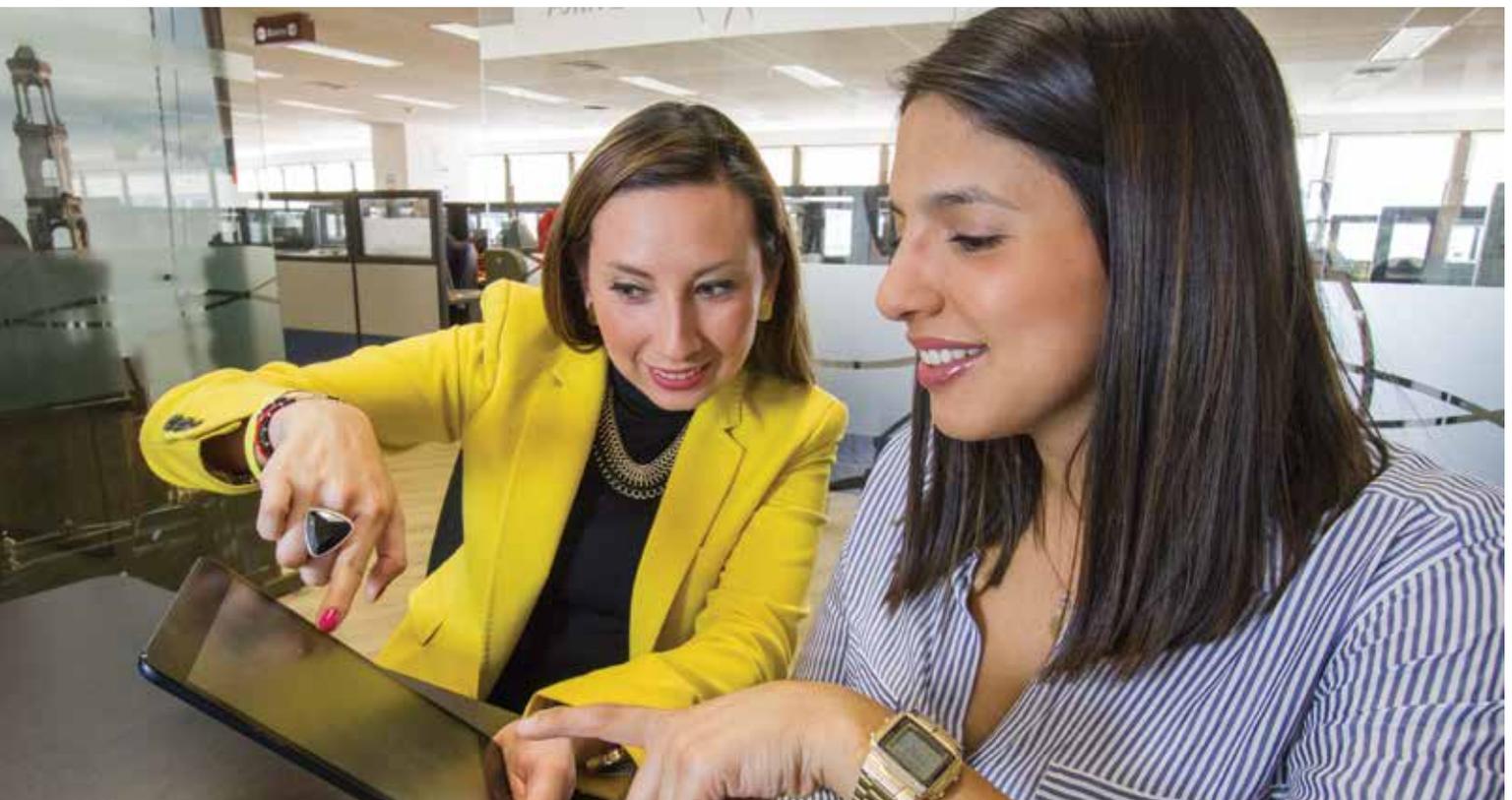
Lideramos la implementación de la fase II de la aplicación Token Móvil, que busca reemplazar el dispositivo físico actualmente en-

tregado a los clientes persona natural. La aplicación se encuentra actualmente en producción para su lanzamiento en las diferentes tiendas de smartphones.

Desarrollamos la fase II de la aplicación Token Móvil, que busca reemplazar el dispositivo físico entregado a los clientes persona natural.

Clave segura de Acceso Universal

Realizamos los desarrollos para la implantación de esta iniciativa que permite unificar los diferentes accesos a los canales electrónicos de persona natural (PB, Servilínea, Banca Móvil) a través de una única clave.



Compras Seguras

En el primer semestre desarrollamos el esquema Compras Seguras que permite habilitar y deshabilitar el uso de Tarjeta de Crédito, para realizar compras en canales electrónicos desde un SmartPhone. El proyecto tiene como meta desplegar esta funcionalidad en el segundo semestre de 2015.

Ampliación de códigos de terminal y billetera electrónica

Por la exigencia del negocio, adoptaremos una nueva solución que permite codificar las terminales de corresponsalía bancaria, cajeros automáticos y POS ATH. Así mismo, para el proyecto billetera electrónica, los clientes del Banco podrán realizar transacciones en establecimientos comerciales sin tarjeta, haciendo uso de una aplicación en Smartphone.

Control de fraude

El esquema de control de fraude está alimentando la base de datos transaccional, para generar alertas sobre movimientos sospechosos. Adicionalmente, iniciamos el análisis para adoptar el esquema Real Time que permitirá calificar una transacción en tiempo real, dando la posibilidad de declinarla si es riesgosa. Igualmente, implementamos los reportes de transacciones en línea de tarjetas débito y crédito y cuentas de ahorro y corriente.

Iniciamos el análisis para adoptar el **esquema Real Time** que permitirá calificar una transacción en tiempo real posibilitando declinarla si es riesgosa.

Sistema de Administración de Identidades

Lideramos las pruebas del Portal de Autoservicio para la gestión de los flujos de administración de identidad y la integración con la aplicación Canales-Oficinas. Así mismo, desarrollamos el mo-

delo de registro y activación del servicio de Token Móvil en cajeros automáticos.

Programa Mi Casa Ya

Realizamos los desarrollos en el flujo de vivienda mantiz y ALS, con el fin de implementar y hacer el lanzamiento del programa de gobierno que facilita el acceso a soluciones habitacionales entre los 40 y 135 SMMLV, y cuya característica principal es la asignación de los subsidios y el beneficio de tasa FRECH para hogares con ingresos mayores a 2 y hasta 4 SMMLV.





Campaña de empleados

Habilitamos el canal Call Center que apoyó el agendamiento de funcionarios mejorando la contactabilidad, redujimos la cantidad de documentos solicitados, diseñamos un solo canal de radicación de solicitudes para la fuerza móvil independiente del producto ofrecido y en oficina se implementó el modelo de autogestión que aplica para cualquier producto de crédito; adicionalmente, se habilitó la mesa de ayuda que brindó soporte continuo a la fuerza comercial.

Implementamos el modelo de autogestión para el desarrollo de la campaña comercial entre empleados.

Así mismo, durante el primer semestre llevamos a cabo otras acciones:

- Regulación FATCA (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras, por sus siglas en inglés)

Realizamos los desarrollos para dar cumplimiento a este compromiso legal exigido por el gobierno americano con el fin de identificar personas con obligaciones fiscales en los Estados Unidos, que mantengan cuentas en instituciones financieras de países diferentes a dicha jurisdicción.

- Dando atención a las recomendaciones de la Contraloría Aval al CSC Bogotá a cargo de la Dirección Operativa Banca Empresas, desarrollamos el Flujo de Trabajo Operaciones de Internacional para Agencias y Filiales, el cual se realizará un piloto en el segundo semestre de 2015.

- Así mismo, hemos trabajado con el área de Continuidad de Negocio de la Dirección de Servicios Bancarios para desarrollar e implementar la Herramienta Esquemas de Co-

municación que permita conocer las líneas de mando que deben atender los procesos y procedimientos en caso de ser requeridos.

- Desarrollamos la funcionalidad para notificar al cliente cada vez que utiliza su crédito constructor. Adicionalmente, se habilitó la consulta del certificado de utilidades a través de BBS.

En este periodo creamos un modulo que permite centralizar la administración de las consultas para las auditorias de SOX, agilizando la obtención de información y mejorando estas ejecuciones.

Optimizando nuestros procesos

- Desarrollo del componente Argus utilizado en la administración y custodia de contraseñas, disponible para otros proyectos como IDM. Es un sistema centralizado administrado por Seguridad Informática que interactúa con el Bus de Servicios de nuestro Banco para que otras aplicaciones puedan consultarse de manera segura.
- Proyecto Antifraude con Monitor Plus: desarrollamos toda la capa de integración para enviar las notificaciones de las diferentes transacciones generadas por los canales que permi-

ten alimentar la nueva aplicación Monitor Plus la cual apoya la auditoria planteada por el proyecto antifraude.

- Integración de On base con Directorio Activo: hemos realizado desarrollos que permitan la integración de estas dos aplicaciones, buscando cumplir con las políticas de seguridad de la información y facilidad del usuario digitando solo una contraseña de autenticación para estas aplicaciones. Actualmente, se continúa el piloto y se planea realizarlo con 10 oficinas por regional.

- En conjunto con Arquitectura y Tecnología, iniciamos el desarrollo para que todo el Portal de Productividad Empresarial y sus aplicaciones funcionen con el protocolo HTTPS.

- Iniciamos las implementaciones de proyectos corporativos como Seguridad Banca En Línea (SBL), Cifrado de Discos, Estrategia Material Digital (envío masivo de campañas comerciales por correo), Sistema de contenidos y filas; lo anterior, con el fin de generar ahorros significativos a nivel de Grupo Aval.

- Definimos el diseño, desarrollo e inicio de las pruebas de la Autogeneración de Clave de tarjetas débito y crédito desde canales electrónicos (IVR y Personal Banking), para mejorar la seguridad, la recordación de clave por parte del cliente y la reducción de costos.



- Establecimos el modelo de Aseguramiento de Servicios Electrónicos (datos seguros en registro).
- Definimos los esquemas de seguridad para las compras apoyados en la Banca Móvil (compras seguras en línea, Retiro Móvil, Tarjeta Virtual y Touch ID).
- Se definió la Arquitectura y a través de la Dirección de Tecnología se está llevando a cabo la implementación del nuevo esquema de duplicación de la Plataforma del Bus de Servicios del Banco, para garantizar la continuidad de la operación de las aplicaciones que usan los servicios de Integración SOA.

EFICIENCIA EN OPERACIONES

Proyecto Transformación de Procesos

Durante el primer semestre de 2015, se continuó con la implementación de iniciativas de corto plazo, con las cuales se obtuvieron mejoras en los procesos de clientes persona natural, implementando el prepoplamiento de la solicitud de servicios financieros, tanto en la vinculación como en la actualización de datos y en ésta última también se rediseñó el formato (pasando

Durante el semestre, implementamos iniciativas de mejora en los procesos de clientes persona natural.

de 76 a 46 campos). Con estas iniciativas logramos disminuir los tiempos de cara al cliente, a 20 minutos en la apertura de cuenta de ahorros (antes 26 minutos) y a 7 minutos en la actualización en plataforma (antes 14 minutos).

En el frente de CDT's seguimos con mejoras en la apertura y automatización del libro de registro, así como en los análisis para rediseñar el proceso que nos permitan masificar el producto desmaterializándolo en oficinas.

Así mismo, a comienzos del semestre se priorizaron los siguientes procesos: otorgamiento Crédito Comercial, Pagos y Novedades de Libranzas, Patrimonios Autónomos y Venta y Activación de Tarjeta de Crédito.

En crédito comercial se identificaron varias iniciativas relacionadas con documentación, listas de chequeo y formato de radica-



ción diferencial, estandarización de procesos y diseño de soluciones web para automatizar el proceso, en Libranzas se enfocó a la iniciativa de automatización de aplicación de pagos y novedades así como la generación de información para las empresas, con lo cual se espera mejorar el tema de servicio, eficiencia en el proceso y riesgo.

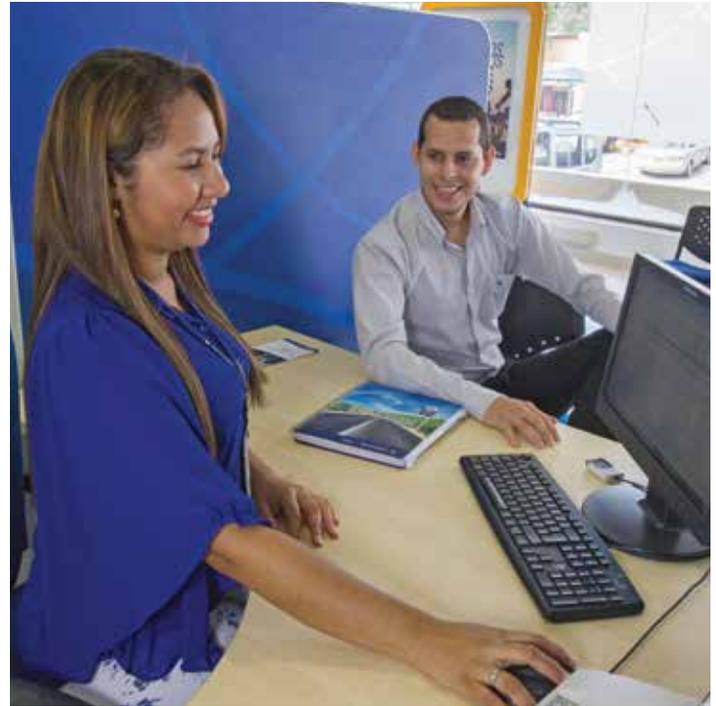
Para los patrimonios autónomos se establecieron los desarrollos requeridos en las aplicaciones para poder identificar cada patrimonio con un número propio. En el caso de venta y activación de tarjeta de crédito con las iniciativas implementadas (mejoras en la gestión del call ventas, menos documentos para aprobación de tarjetas, entre otros) se incrementó el número de tarjetas colocadas.

En el proceso de Post venta se lanzó la revisión del proceso completo de persona jurídica en donde se evidenciaron las primeras iniciativas a trabajar. Se desarrolló el flujo para expedición de cheques de gerencia en otras oficinas y se continuó con el desarrollo de soportes transaccionales claros para los clientes. En este frente también se trabajó en mejoras de tarjetas de crédito reexpedidas que permiten mejorar los tiempos de entrega, un menor número de llamadas recibidas en el call y aumentar el porcentaje de activación de plásticos en el primer mes, llegando a 77% y a 81% en el tercer mes.

Por otra parte, en el largo plazo, se continuó con el desarrollo de los flujos de vinculación de persona jurídica y crédito masivo, lanzando a final del semestre el piloto de persona jurídica que incluye vinculación del cliente, apertura de productos del pasivo, acceso al portal empresarial y preplombamiento de formularios. También se continuaron los desarrollos transversales requeridos para la mayor automatización y digitalización (biometría, onbase, firmas, movilidad y reportes).

Así mismo, en movilidad se adelantaron pilotos habilitando la vinculación persona natural al pasivo y ADN, así en pre-aprobación para las unidades de libranzas y fuerza móvil de ventas, igualmente se habilitó el acceso de otras aplicaciones requeridas por la fuerza comercial de banca empresas y pymes. Se espera para el segundo semestre la ampliación del piloto a otras unidades comerciales.

Finalmente, para dar sostenibilidad al modelo de transformación se creó la Dirección de Transformación y Gestión de Procesos, que tiene como ejes estratégicos continuidad en la implementación de la metodología de rediseño de procesos Agile para desarrollos, mantener la ruta digital de los procesos transformados e imple-



mentar rutinas de gestión.

CUMPLIMIENTO

Para dar sostenibilidad al modelo de transformación, en el primer semestre de 2015, **se creó la Dirección de Transformación y Gestión de Procesos.**

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

Se participó en la implementación del proceso como una herramienta de análisis, cuyo objetivo principal es evaluar el impacto ambiental y social desde la vinculación, con el fin de tramitar el desembolso de operaciones de redescuento Findeter, minimizando las posibilidades de asumir los costos transferidos por estos riesgos, de acuerdo a los lineamientos definidos en el Decreto normativo 2041 de 2014.



*Víctor Castillo Mantilla
Médico Cirujano de Corazón, Presidente de la Fundación Cardiovascular de Colombia
Cliente Banca Empresas - Segmento Corporativo
Bucaramanga, Santander*

Fundación Cardiovascular de Colombia *Ayudando de* **CORAZÓN**

Durante los años que ha prestado servicio a personas enfermas del corazón la Fundación Cardiovascular de Colombia, ha elevado día a día el deseo de ayudar a un país entero, uno de los pilares en los que se sustenta su misión. Posicionada como líder en muchas áreas de enfermedades cardiovasculares, trasplantes, asistencia cardíaca, corazones artificiales y lo que más los con-

mueve, niños que nacen con enfermedades del corazón, es por esto que la Clínica Instituto del Corazón organización que hace parte de la Fundación ha querido adentrarse más en Colombia.

“Las enfermedades cardiovasculares son más frecuentes a medida en que pasa el tiempo, la cantidad de personas que sufren

de estas molestias son infinitas, y como médico de corazón, mi gran deseo es salvar vidas, ayudar a estos pacientes y darles la esperanza de seguir adelante, teniendo en cuenta unos cuidados específicos”, añade el doctor Víctor Castillo.

Con la convicción de mejorar la salud en el país, la Clínica Instituto del Corazón pidió un préstamo al Banco de Bogotá para crear un centro médico hospitalario, un lugar que cuenta con consultorios y toda la infraestructura de salas de cirugías ambulatorias. Esta inversión pronto ayudo a salvar vidas colombianas. *“El Banco de Bogotá ha sido nuestro aliado, siempre han confiado en nosotros y nos han apoyado en todo el desarrollo institucional”.*

Con el deseo de seguir creciendo y elevar sus servicios, la Fundación planea tener 50 hospitales especializados en diferentes regiones del país, pasar de 200 camas a 1,200 en Bucaramanga, de 700 camas en el país a 1,700 y aumentar muchas otras unidades que tiene la institución, un sueño que va de la mano de sus colaboradores y como lo define, su socio fiel, el Banco de Bogotá.

*Gracias a créditos
de Banco de Bogotá,
la Fundación
Cardiovascular
cuenta con un avión
ambulancia y un
helicóptero.*



145 años
TRABAJANDO JUNTOS

Informe de Gestión | Primer Semestre *de 2015*