


6. Digitalización e Innovación de los Servicios y Productos

Implementación de tecnologías avanzadas y soluciones digitales para optimizar procesos, agilizar operaciones y fortalecer la capacidad analítica y de toma de decisiones del grupo. Este enfoque permite mejorar significativamente la experiencia de los clientes y desarrollar soluciones financieras modernas, inclusivas e innovadoras, mediante el uso de tecnologías accesibles y orientadas a facilitar la vida de las personas.

Estrategia	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
<p>Se fomenta adaptarse a las expectativas digitales de los clientes, pudiendo derivar en la gestión de oportunidades en el mercado.</p>	<p>Automatizar los procesos internos promueve un uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos, optimizando la eficiencia operativa y reduciendo costos.</p>	<p>Durante el 2024, la Vicepresidencia Regional de Tecnología y Operaciones logró una transformación estratégica orientada a modernizar el modelo operativo, ampliar la madurez tecnológica y consolidar una gobernanza regional más integrada y especializada. Este transformación permitió avanzar funciones esenciales operacionales alineadas con mejores prácticas globales, con mayor capacidad para habilitar la estrategia corporativa y responder de forma ágil a un entorno dinámico y altamente digital.</p>	<p>52%</p>	<p>100%</p>	 <p>8.2</p>
<p>Oferta de servicios, instituciones e interfaces basadas que determinan transacciones dignas de confianza, nuevas, más flexibles a su capacidad, lo cual puede generar bienestar de los clientes, afectando a la continuidad del negocio y pérdidas económicas.</p>	<p>La expansión de los productos digitales incrementa la capacidad de llegar a nuevos mercados y captar clientes adicionales.</p>	<p>Como parte de esta evolución, se fortaleció el área de Regulación, Datos e Inteligencia Artificial, una unidad estratégica diseñada para modernizar arquitecturas empresariales, elevar capacidades analíticas y acelerar la adopción responsable de soluciones basadas en inteligencia artificial. Esta área integra funciones que habilitan de forma ágil la transformación digital, fortalecen la toma de decisiones basada en datos y fomentan la automatización inteligente a escala regional.</p> <p>Modelo operativo especializado</p> <p>El nuevo modelo define funciones clave y complementarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Operar asegura, garantiza la continuidad del negocio y la estabilidad de los servicios. - El Mantenerse logra la evolución tecnológica y la adopción de arquitecturas modernas. - Seguridad de la información asegura políticas, cumplimiento y gestión del riesgo. - Claridad para el SOC con mecanismos, respuesta a incidentes e inteligencia de amenazas. - Planear y -Gobernar asegura al gobierno regional la planificación financiera, la gestión del portfolio y el seguimiento de indicadores estratégicos. <p>La evolución del modelo operativo y la especialización dentro de TI Operaciones elevó significativamente la eficiencia, estabilidad y resiliencia del ecosistema tecnológico regional. Este avance se reflejó en una disminución sostenida de incidentes, así como en una mejora continua de la disponibilidad y confiabilidad de los servicios críticos que respaldan las operaciones del Grupo.</p>	<p>54%</p>	<p>100%</p>	 <p>9.4.1</p>

Proyectos relevantes de Modernización

Durante ODS se ejecutó un portafolio de proyectos estratégicos orientados a mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y consolidar capacidades tecnológicas modernas en toda la región.

WU de la región en el Net Promoter Score (NPS), mejorando la satisfacción y lealtad de los clientes. Este resultado fue impulsado por iniciativas clave como la modernización de la aplicación móvil, la ampliación de los servicios digitales, la mejora en los tiempos de resolución y el desarrollo de productos ajustados a las preferencias de cada segmento. Estas acciones permitieron continuar ofreciendo una experiencia más rápida, eficiente y centrada en el cliente.

• **Modernización de la plataforma de colaboración de empleados** impulsando modelos de trabajo colaborativos con la automatización de procesos y políticas comunes e integración de capacidades avanzadas en materia de seguridad, gestión de accesos, administración de dispositivos, gestión de contenidos e integración de herramientas de inteligencia artificial.

• **Evolución de la aplicación móvil** se modernizó la aplicación móvil orientada a mejorar la experiencia del cliente, fortaleciendo la seguridad transaccional y las funcionalidades digitales impulsando un acceso más rápido, seguro y eficiente a los servicios financieros.

• **Migración del core de procesos** con proyectos estratégicos que elevó la estabilidad operativa y que permite una operación más flexible, segura y eficiente con estándares actuales de la industria, impulsando la eficiencia administrativa y la capacidad de innovar en servicios orientados al cliente.

• **Migración progresiva a la nube** se avanzó en la migración progresiva de aplicaciones y servicios hacia arquitecturas en la nube, para elevarlos incrementando la disponibilidad, resiliencia y eficiencia del sistema tecnológico, facilitando despliegues más ágiles, mayor capacidad de procesamiento y una optimización del uso de recursos.

• **Plataforma integral de gestión comercial y de clientes** Se implementó un ecosistema unificado en agencies, diseñado para fortalecer la experiencia del cliente desde el punto de atención, mejorar la gestión comercial y proporcionar una vista integral del cliente a los equipos de servicios.



8.3



9.4(a)

Objetos

Oportunidades

Avances

Indicadores relacionados

ODS

A través de capacidades más robustas en arquitectura, datos e inteligencia artificial el Grupo impulsó una infraestructura más estable y avanzada en el cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estos avances no solo optimizaron los procesos internos, sino que también potenciaron la experiencia del cliente, mejoraron la seguridad de la información y permitieron profundizar en canales que impulsan el crecimiento sostenible en un entorno financiero cada vez más dinámico.

Logros en productos para banca de persona digital

• Cuenta de ahorro

En 2023 se consolidó la estrategia de cuentas de ahorro digitales mediante la expansión total del modelo de cuentas, activadas, llevadas al 100% de las agencias a nivel nacional. Esta implementación permitió agilizar los tiempos de activación, y brindar a los usuarios una herramienta ágil y eficiente para la realización del producto. Además, se integró la firma digital dentro del mismo flujo de apertura, facilitando que los clientes pudieran realizar operaciones personalizadas sin intermediarios.

Con el objetivo de ampliar el acceso a la apertura digital, se incorporó la validación biométrica utilizando el pasaporte biométrico vigente, permitiendo que más personas pudieran activarse y abrir su cuenta de forma rápida y segura. Como resultado de estas mejoras, la realización de cuentas digitales creció un 200% respecto al año anterior, acompañada de un aumento del 10% en el total promedio por cuenta.

• Préstamos personales

Se diseñó una nueva opción de desembolso para créditos de otro financiamiento dirigido a clientes que no contaban con una cuenta activa en el banco al momento de su solicitud. La apertura de la cuenta fue integrada dentro del mismo flujo de desembolso, permitiendo una experiencia más eficiente entre los productos de otros y pagos, y optimizando la experiencia del cliente.

Con el objetivo de ofrecer un proceso más ágil y personalizado, se implementaron varias mejoras clave:

- Se creó un flujo simplificado para clientes con un crédito preaprobado, en el cual únicamente debían aprobar la autorización para obtener posteriormente el desembolso.

- Se habilitaron pantallas con información personalizada para el cliente, utilizando datos previamente proporcionados al banco, lo que redujo a seis minutos el tiempo de llenado del formulario de solicitud de préstamo.



6.3



8.4.2

Etiquetas

Oportunidades

Avances

Indicadores relacionados

ODS

Para garantizar que el cliente comienza con toda la información necesaria desde el inicio, se realizó una pantalla detallada con los condiciones del crédito preaprobado, incluyendo tasa, plazo, monto, seguros aplicables y el pago mensual automático.

Adicionalmente, se implementó una campaña de incentivos para las mujeres, otorgando un descuento automático del 20% en la comisión durante los primeros siete días de cada mes, con el fin de apoyar a las mujeres a alcanzar sus proyectos y metas de vida.

- Tarjetas de crédito:

Se lanzó por un documento tipo de tarjetas de crédito al fijo digital, lo que simplifica a través la oferta de tarjetas de crédito otorgadas por el banco en un fijo 100% accesorizado por el cliente. Esta simplificación benefició al crédito digital y aumentó la capacidad del banco para atender diversos segmentos y perfiles de usuarios.

Con el fin de optimizar la experiencia de los clientes en la gestión de una tarjeta preaprobada, se facilitó una landing page específica con campos prellenados y se otorgó al proceso de inscripción. Estas acciones permitieron facilitar al proceso de aprobación mucho más rápido.

Se redujeron puntajes finales del fijo con el fin de reducir de 4 a 7 la cantidad de pasos que debía realizar el cliente para completarlo.

- Seguros:

Se desarrollaron los fijos de varias coberturas para los seguros de Salud Médica Elementar, Familia Protegida, Ciudadanía Seguro y Seguro de Vida, permitiendo que los segmentos del banco puedan consumirlos más productivo tanto dentro como fuera de las agencias, reduciendo la atención directa al cliente en la otorgación y lo que simplifica la gestión y asegurando integración más eficiente.

Además, se implementó la funcionalidad de codere del seguro mediante tarjeta de crédito, lo que permite alcanzar más clientes incluidos los microempresarios.



8.3



8.3(a)