

Palabras del Secretario General de FELABAN Giorgio Trettenero Castro en la apertura del XXII Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna CLAIN

16 de mayo de 2018

Especial y cordial saludo a:

Señor. Ricardo Fernández. Superintendente de Bancos de Panamá

Señor Carlos Troetsch Presidente de la Asociación Bancaria de Panamá

Señor. Henry Bolaños. Presidente del Comité Latinoamericano de Auditoría Interna

Autoridades presentes

Carlos Berguido, director ejecutivo Asoc. Bancos Panama

A todos los Representantes Titulares, Alternos y Delegados del Comité CLAIN de la Federación Latinoamericana de Bancos.

Señores medios de comunicación Buenos días a todos.

Quiero agradecer en nombre de la Federación Latinoamericana de bancos FELABAN, a todos los que contribuyeron para la realización de esta reunión académica, donde el auditor financiero es un actor que juega un rol activo en previsión. Más que un forense que revisa los hechos *ex post*, el auditor moderno es un funcionario que aporta activamente a la propuesta de valor que todos los días queremos llevar a nuestros clientes.

Gracias a Panamá, a su asociación de bancos, a los encargados gestión de este exitoso congreso, a nuestro Comité CLAIN que siempre ha aportado ideas, tiempo, dedicación y su presencia institucional. Por supuesto, a toda la gestión de los funcionarios de FELABAN que suman en esta empresa.

Un tema sobre el que no puedo dejar de referirme tiene que ver con uno de los obstáculos a la confianza económica, como lo es el muy negativo fenómeno de la corrupción. Uno de los tres grandes enemigos de la democracia actual (populismo, narcotráfico y corrupción).

La corrupción da lugar a una ineficiente asignación de recursos económicos, desvía el talento y la inversión hacia proyectos que posiblemente sean menos rentables, genera incertidumbre sobre la ejecución del gasto público, origina costos de transacción para los agentes económicos, da lugar a incertidumbre económica y deslegitima el papel de estado.

Debo decir que frente a esta problemática, la tecnología digital, el Big Data, llegada de las redes sociales, han sido factores que han puesto al descubierto algunos escándalos recientes en América Latina que no mencionaré, ya que, son tristemente célebres. Esto indica que parte de la receta contra la corrupción pasa por más tecnología, más transparencia y más ojos observado el devenir público.

En este sentido, quiero referirme a otro gran reto que ya está entre nosotros. Con esto me refiero a la revolución digital.

Es vital para poder buscar soluciones, que tengamos que reconocer que tenemos problemas. En líneas generales nuestra región aún no está preparada para la revolución digital. La infraestructura es pobre. La penetración de la telefonía celular aún tiene potencial por desarrollar, así como las suscripciones de banda ancha. Datos de la *International Telecommunications Union* muestran que solo el 64% de los hogares de Latinoamérica tiene acceso al internet.

La inversión en ciencia y tecnología también es baja en América Latina. De acuerdo con el Banco Mundial esta alcanza a ser en la región el 0.7% del PIB, mientras que países como Israel es el 4.5%, o en Corea del Sur llega al 5% o China el 2.5%. Esto sin considerar que nuestro rezago intertemporal es mayor y la brecha que existe entre los recursos para investigación científica se hace cada vez más profunda.

Otro aspecto, que tiene que ver con el tema es la baja calidad del sistema educativo, el poco alcance global que aún se tiene en temas como la producción de *software*, o la ausencia de empresas que permitan estar en la élite del conocimiento y desarrollo digital, sin duda limitan la ejecución de buenas ideas que al respecto puedan existir.

El economista Klaus Schwab autor del reciente concepto de la Cuarta Revolución industrial, señala que en esta era se “modificará fundamentalmente la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos”. Esto traerá o mejor dicho ya está ocurriendo hoy, nuevos negocios, nuevos segmentos, nuevos empleos, reenfoques

empresariales, nuevos clientes. En términos económicos, la oferta y la demanda parecen modificarse con mucha intensidad en muy poco tiempo¹. De ahí la necesidad de prepararnos como región y como sector. No queremos estar como banca en el sector donde los empleos se destruyen, sino por el contrario donde los mismos se crean con mayor calidad y cualificación.

Por supuesto, la banca y el sector financiero no son la excepción a estos cambios. América Latina esta llamada entonces a que la banca camine hacia una transformación integral en el mundo digital. Allí los retos son enormes y por eso quiero traer a colación al analista internacional Brett King cuando afirma que *“en la Web y en Mobile, el cliente no es un rey, es un dictador, muy impaciente, escéptico, cínico...”*.

Muy seguramente, tendremos que diseñar nuevos productos que hoy no tenemos en nuestro portafolio, para atender a nuevos consumidores con preferencias cambiantes. No hace mucho en lugar de mail estaban los memorándum (original y 6 copias papel carbón a máquina de escribir), muchos no tienen ni idea de lo que estoy hablando y eran 2 por día, hoy 100 o 200 correos diarios, con copias a veces urbi et orbi. Recuerdo también como se pagaban los cheques (consulta de saldo con un listado salidas con lapicero rojo entradas con azul verificación de firma por teléfono), hoy se toma una foto al cheque con la app y en línea está ingresado en tu cuenta. Hace un tiempo más cercano también diseñábamos productos masivos para grupos de clientes. Paulatinamente, hemos segmentado y especializado. Pero con la evolución del consumidor estas ofertas serán individualizadas con ofertas uno a uno. Y olvidémonos que

¹ <https://www.theguardian.com/books/2017/jan/06/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab-review>

nuestros hijos verlos ir a una oficina bancaria, esto será algo muy extraño, el banco que no lo haga por una app o plataformas fáciles, con un producto sencillo, rápido y muy económico, perderá estos negocios.

En esto el mundo de la auditoría financiera tiene un papel crucial dado que tenemos al frente desafíos, como operaciones más veloces, con sistemas que requieren seguimiento y verificación, es necesario que el auditor conozca el llamado ecosistema digital, sus riesgos y sus implicancias en la configuración de la institución bancaria sostenible y a la vanguardia en el siglo XXI , y no solo eso sino además debe tener la capacidad por ejemplo de atraer nuevos talentos a sus áreas de auditoria con conocimientos digitales, con otra manera de pensar y trabajar, los nuevos auditores deben tener fortalezas en manejo de analytics y big data, y dado que para esto se necesitan presupuestos debemos tener grandes capacidades para poder vender a nuestros Comités de Auditoria o directorios la importancia de tener presupuestos acordes con estos nuevos desafíos, entre otras muchas cosas. Los retos que tienen son grandes.

Hoy enfrentamos un reto capital a nivel industria. La banca tiene que caminar a los medios y modos digitales con sus clientes, tanto internos como externos, o el tren de la historia puede cobrar duramente el atraso o la falta de oportunidad. Sino nos subimos al tren de la transformación integral del negocio bancario, otro se subirá y se llevara estos negocios.

¿Dónde queremos estar como banqueros? Donde se creen los nuevos empleos o donde se destruyan? ¿Cuál será nuestro énfasis de negocio?

Preguntas sobre las que no debemos precipitarnos en dar respuesta. Sino por el contrario, ofrecer una respuesta sosegada y ponderada. Que nos lleve a un puerto seguro, en estas cambiantes aguas de los negocios. Nuestra agenda de trabajo en este Congreso CLAIN ofrece interesantes debates para que todos reflexionemos sobre el tema.

¡Muchas gracias!