



Faro de Auditoría

Boletín Flash del Comité
Latinoamericano de
Auditoría Interna (CLAIN)

FELABAN

No. 7 –Abril 2016

Construyendo un negocio bancario digital

Adjunto un interesante y breve documento de McKinsey sobre sus experiencias asesorando a bancos en el mundo que están siguiendo una transformación hacia la banca digital. Entendiéndose banca digital como un nuevo negocio bancario totalmente integrado, donde el cliente podrá efectuar desde su smartphone o tablet cualquier operación, desde abrir cuentas hasta incluso resolver disputas de gastos de consumo en tarjeta de crédito no reconocidos. Según encuestas de McKinsey en mercados emergentes asiáticos, se podrían esperar cambios de la banca tradicional a la digital de entre un 35 a 45 por ciento en cuentas de ahorro, de 40 a 50 por ciento en saldos de tarjeta de crédito y de 40 a 45 por ciento en cuentas de inversión, incluyendo fondos mutuos.

Seis factores de éxito para construir el negocio de banca digital:

1. Enfocarse en lo que realmente general valor al cliente, lo que supone un análisis granular;
2. Pruebas constantes para mejorar de manera continua la experiencia del cliente;
3. Generar una nueva forma de trabajo, distinta al uso tradicional bancario, perfilando creatividad, flexibilidad y velocidad;
4. Crear un ecosistema de socios digitales;
5. Construir un modelo de TI doble;
6. Uso intensivo del marketing

¿Cómo va la transformación digital en nuestros países?

Cómo descubrir riesgos de tipo de cambio ocultos?

Todos los meses, dentro de su serie CFO Program, o Programa del Gerente de Finanzas, Deloitte presenta algunos conceptos y sugerencias para mejorar el manejo financiero de las empresas. En este número, se resalta el hecho que significó la apreciación del dólar americano frente al resto de monedas del mundo y su impacto financiero en las corporaciones. Según la Encuesta Tipo de Cambio Global (FX en inglés) 2016, el 56% de los encuestados respondió que el mayor reto para gestionar los riesgos de FX es la falta de visibilidad y confianza en las proyecciones del tipo de cambio. Asimismo, Deloitte recoge de la experiencia con sus clientes, que muchos de ellos dan también “pasos en falso” como multiplicidad de sistemas de FX, procesos altamente manuales, desalineamiento con la Dirección. ¿Y los auditores estamos viendo estos pasos en falso?

McKinsey&Company

Building a digital-banking business

McKinsey Digital April 2016

Banks have been using digital technologies to help transform various areas of their business. There's an even bigger opportunity—go all digital.

The digital revolution in banking has only just begun. Today we are in phase one, where most traditional banks offer their customers high-quality web and mobile sites/apps. An alternate approach is one where digital becomes not merely an additional feature but a fully integrated mobile experience in which customers use their smartphones or tablets to do everything from opening a new account and making payments to resolving credit-card billing disputes, all without ever setting foot in a physical branch.

More and more consumers around the globe are demanding this. Among the people we surveyed in developed Asian markets, more than 80 percent said they would be willing to shift some of their holdings to a bank that offered a compelling digital-only proposition. For consumers in emerging Asian markets, the number was more than 50 percent. Many types of accounts are in play, with respondents indicating potential shifts of 35 to 45 percent of savings-account deposits, 40 to 50 percent of credit-card balances, and 40 to 45 percent of investment balances, such as those held in mutual funds. In the most progressive geographies and

<http://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/Building-a-digital-banking-business?cid=other-eml-alt-mip-mck-oth-1304>



How to uncover hidden FX risks CFO Insights

0 Insights, we outline common missteps in identifying FX exposure, and provide a solid understanding of their various forecasts and drivers of those risks so they can identify where exposures may lie.



<http://www2.deloitte.com/us/en/pages/finance/articles/cfo-insights-uncover-hidden-fx-risks.html>

NAVEX: Reporte 2016 sobre ética y líneas de denuncia

A continuación presentamos este interesante e importante reporte de la empresa NAVEX sobre las líneas de denuncia éticas y de cumplimiento del año 2016. Este reporte, que se puede obtener bajo registro sencillo en el link adjunto, recoge las respuestas de casi 2,300 clientes alrededor del mundo.

Principales indicadores:

- El número de contactos (denuncias, reclamos, preguntas) por cada 100 empleados subió de una mediana de 1.1 el 2011 a 1.3 el 2015, con un rango de dispersión central (80%) entre 0.3 y 10.3 contactos
- Entre los temas reportados, resaltan nítidamente los relacionados a recursos humanos, respeto al ambiente de trabajo (71%), seguido por integridad del trabajo con 15%. Los temas de (mal) reporte financiero apenas alcanzaron el 2%.
- Los sectores con mayor reporte fueron las empresas de ventas al por menor (81%) y Cuidado de la Salud (24%).
- El porcentaje de denuncias justificadas subió de 30% el 2010 al 41% el 2015.
- En cambio, el tiempo utilizado para investigar y cerrar los casos pasó de 32 días calendario el 2010 a 46 días el 2015.

Excelente herramienta para hacer benchmarking

Compliance Week: Evolving Era of Big Data

Este mes Compliance Week trate una muy útil recopilación de artículos relacionados a Big Data. Bajo registro en el link adjunto, el documento que además cuenta con el patrocinio de ACL y HP contiene temas tan diversos como:

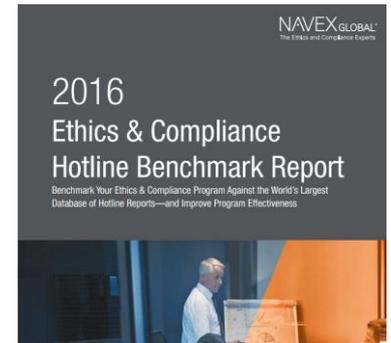
- ✓ El rol del Oficial de Cumplimiento en la privacidad de la data
- ✓ El llamado a mejores prácticas en la ética de la información luego del error de Big Data producido en FB
- ✓ Las oportunidades de Big Data para auditoría, administración de riesgos y cumplimiento
- ✓ Auditando en la “era” de Big Data
- ✓ El potencial de Hadoop viene también con una gran interrogante sobre la seguridad
- ✓ Lo que se viene: la regulación en el Internet de las Cosas

Lectura ampliamente recomendada

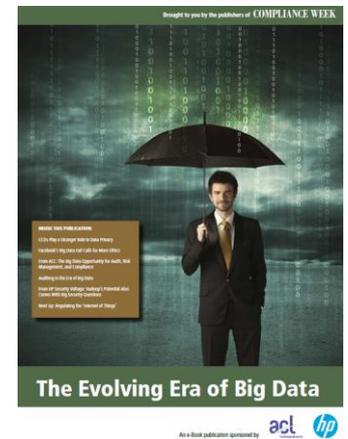
Banking on the cloud

En este artículo de McKinsey se recoge las opiniones de Director Global de Tecnología de Goldman Sachs, Don Duet, sobre la evolución de la estrategia digital de la firma y el uso de la infraestructura y tecnologías de la “nube”. Gracias a la experiencia vivida por el Sr. Duet, podremos encontrar respuestas a preguntas que como auditores nos hacemos todos los días:

- ✓ ¿Cómo analizar las estrategias digitales?
- ✓ ¿Estas estrategias digitales realmente necesitan de la “nube”?
- ✓ ¿ Escoger Infraestructura de nube pública o privada?
- ✓ Qué talentos necesita la organización para la estrategia digital?



<http://www.navexglobal.com/en-us/resources/navex-globals-2016-ethics-compliance-hotline-benchmark-report>



http://info.acl.com/bigdata.html?utm_source=Display&utm_medium=IIA&utm_campaign=acl-voltage-big-data-e-book-final-09-30-15&utm_content=ebook&mrkt_source=NA_OA_2016-04_IIA-FSA-BigData_EB



<http://www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/banking-on-the-cloud>