



ASOBANCARIA



LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

EL FINAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA DE LAS
ENTIDADES?



Daniel Gerardo Perrotta

Impulsores del Cambio



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Crisis
Financiera



Reforma
EEUU



G20



OCDE

Estándares



Buenas
Prácticas



El Nuevo
Consumidor

Nuevo
Modelo de
Supervisión



Exigencias
Normativas



La Crisis Financiera Internacional

IMPACTOS

Reforma Financiera EEUU



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Fortalecer la Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Supervisión del Mercado de Capitales.

Protección al Consumidor.

Proveer al Gobierno de herramientas para la gestión de crisis.

Promover estándares internacionales de regulación y mejorar la cooperación internacional.

Impulsores del Cambio

OCDE



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

2009: Respuesta Estratégica de la OCDE a la crisis económica y financiera – Contribuciones al esfuerzo global”.

Objetivo: Diseñar una estrategia integral para atenuar el impacto de la recesión y regresar a la economía global de crecimiento sostenido.

Recomendaciones: Finanzas, Competencia y Gobierno

- Gobierno Corporativo
- Tributación
- Entorno de negocios y política de competencia
- Educación y protección al consumidor
- Calidad de la gestión regulatoria



Impulsores del Cambio G20 — Seúl 2010



11. Construyendo sobre nuestros logros hasta el momento, hemos acordado:

- desarrollar los marcos macro-prudenciales;
- reflejar mejor la perspectiva de las economías emergentes en la reforma de la regulación financiera;
- **fortalecer la regulación y supervisión del sistema bancario** y la regulación y supervisión de los mercados de derivados financieros;
- mejorar la eficiencia y la integridad en los mercados;
- **fortalecer la protección de los consumidores;**

Claves de Atención

Nuevo Marco de Exigencia de Capital.

Fortalecimiento de Regulación Preventiva.

Estándares más severos en Prevención de Lavado de Dinero, Terrorismo y Evasión Impositiva.

Supervisión de Entidades Internacionales.

Impactos a nivel región

Adecuación de Normas Locales a nuevas exigencias Internacionales.

Supervisión:

- **Supervisión Basada en Riesgos.**
- **Mayor nivel de exigencias y control: Gobierno Corporativo, Riesgo, Protección al Consumidor, Control Interno.**



Estándares y Buenas Prácticas

Mejores Prácticas

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Gobierno Corporativo

- Reporte Cadbury
- OCDE
- Códigos de Ética
- SOX

Gestión del Riesgo

- AS/NZS 4360
- CRAMN
- EBIOS
- ISO 27005
- MAGERIT
- OCTAVE
- SOMAP
- ENISA

Gestión del Riesgo

- Basilea
- NiFiD
- KYC

Controles

- BSI
- ITBMP
- ISO 27001
- ISO 13335

Mejores Prácticas

- Procesos (Cobit, ISO...)
- Continuidad de Negocios
- Manejos Riesgo
- Concientización
- Políticas
- Controles

Auditoría

- Federal Financial Institutions Examination Council de EEUU
- ISACA

Procesos

- ISM3
- CMMI
- COBIT
- ISO 9001
- ISO 20000
- ITIL/ITSM



El Consumidor de la Nueva Década

El consumidor de la nueva década

INNOVACIÓN
CL@B
PROGRESO
Latinoamérica en el mejor momento



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Consumidor social

Desarrollo social de la mujer

Consumidor eco-socialmente responsable

Disminución en niveles de lealtad a marcas

Nivel educativo de los consumidores potenciales

El consumidor de la nueva década

INNOVACIÓN
CL@B
PROGRESO
Latinoamérica en el mejor momento



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Consumidor social

Desarrollado

- Influencia de la tecnología a nivel social.
- Acceso e involucramiento en redes sociales.

Consumidor eco-socialmente responsable

Disminución en niveles de lealtad a marcas

Nivel educativo de los consumidores potenciales

Consumidores Sociales Usuarios Facebook



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

País	% Penetración	Cantidad
Chile	50,6%	8.477.700
Uruguay	37,4%	1.315.380
Argentina	37,4%	15.461.960
Venezuela	33,1%	9.016.800
Colombia	32,8%	14.505.800
Costa Rica	31,5%	1.425.240
México	23,5%	26.418.040
Ecuador	22,1%	3.267.580
Perú	20,5%	6.155.860

Consumidores Sociales



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Ranking Instituciones Financieras a nivel mundial (Seguidores Facebook)

1	GTBank (Nigeria)	177.416
2	USAA	167.546
3	BNP Paribas	121.183
4	Multibanca Colpatria	70.140
5	GE Money Bank	28.550

El consumidor de la nueva década



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

**Protagonistas en la
escena política**

**Cargos directivos en las
empresas**

**Según Tom Peters, el 83% de las decisiones
de la compra, son tomadas por mujeres.**

- Dilma Rousseff
 - Michele Bachelet
 - Cristina Fernández
 - Keiko Fujimori
 - Nivel educativo de los consumidores potenciales
- Avon
 - Yahoo!!
 - Ebay
 - ...

El consumidor de la nueva década



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Consumidor social

Desarrollo social de la mujer

Consumidor eco-socialmente responsable

Disminución

- Conciencia sobre la defensa del medio ambiente
- Aumento de valoración de la RSE.

Nivel educativo de los consumidores potenciales

El consumidor de la nueva década

Los consumidores en general y los financieros del futuro, tenderán a ser menos leales que las generaciones predecesoras. Esto se debe a:

- Mayores flujos de Información
- Mejor acceso a la educación
- Influencia de las redes sociales
- Mayor oferta de mercado

El consumidor de la nueva década




17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Consumidor social

Desarrollado por la implementación de leyes y normas de Protección y Educación.

Disminución en niveles de lealtad a marcas

Nivel educativo de los consumidores potenciales



El Paradigma Cumplimiento o Rentabilidad

UN NUEVO MODELO DE ORGANIZACIÓN

Costo o Beneficio?



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Rentabilidad

Cumplimiento

Costo o Beneficio?



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Las Mejores Prácticas y Exigencias normativas no deben ser vistas cómo un costo incremental para las Entidades, sino como una oportunidad para generar ventajas competitivas.

Pero en realidad: es un costo ...

Estructuras específicas.

Funciones repetidas

Requerimientos tecnológicos

PELIGRO: VISIÓN “MERO Y LIMITADO CUMPLIMIENTO NORMATIVO”



LA CUESTIÓN:

CÓMO LOGRAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Cómo lograr el involucramiento de la Alta Dirección




Externa o Inducida

- Exigencia Legal y Normativa
- Modelo y Actitud del Supervisor

Interna o Inductiva

- Nueva Visión:
 - De “Costo” a “Ventaja Competitiva”

Cómo lograr el involucramiento de la Alta Dirección




**Base: Rol Primario de la Alta Dirección.
Rentabilidad: objetivo y fuente del crecimiento.**



Impactos desde dos aristas:

Mayor generación de Ingresos

Disminución de Costos

The image features a central globe of the Earth, rendered with a vibrant rainbow gradient. The globe is positioned in front of a background that consists of a grid of squares on the right side and a circular pattern of dots on the left side. The overall color palette is dark, with the rainbow colors providing a strong contrast.

**La tecnología y el mercadeo como
herramientas sinérgicas. Los componentes
de un modelo eficiente.**

An aerial night view of a city skyline, likely New York City, featuring numerous illuminated skyscrapers and buildings. The lights create a vibrant, golden glow against the dark sky. The Chrysler Building is prominent in the upper right. The text "Desde la Mayor Generación de Ingresos" is overlaid in the center in a white, sans-serif font.

Desde la Mayor Generación de Ingresos

Captación de Clientes



Según Kotler

American Marketing Association

Harvard Business Review

- El costo de obtener un nuevo Cliente es 5 veces mayor a mantener uno actual
- Un Cliente satisfecho comenta su experiencia con un promedio de 3 personas, uno insatisfecho con 9.
- **Aumentar la retención de Clientes entre un 10 – 15% puede duplicar las ganancias**

Relación Ecológica



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

- **Modelo Propuesto:**

- **Ciclo de Reciclaje de Clientes (o Relación “ecológica”).**

**Cliente que dejó
de operar**

Nuevo Cliente

Cliente Actual

- **“herramienta” SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Fuente: DP&A

Colombia: Quejas y Reclamos



17, 18 y 19 de agosto de 2011
 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
 Cartagena de Indias.

Datos	2008		2009		2010	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total de Quejas	773.687		695.919		738.751	
• Tarjetas de Crédito	327.311	42,31%	257.241	36,96%	271.421	36,74%
• Caja de Ahorros	147.998	19,13%	143.143	20,57%	146.728	19,86%
• Créditos	94.977	12,28%	103.972	14,94%	105.625	14,30%
• Resto	203.401	26,29%	191.563	27,53%	214.977	29,10%

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

ORX: Nuclea 57 bancos de 19 países
Eventos de Riesgo Operacional:

	Total	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total de Eventos	193.750	16.113	18.226	22.120	23.953	34.828	27.053	51.457
Total de Pérdidas (Euros Millones)	68.000	5.531	5.178	5.417	8.111	8.154	9.110	26.499

Fuente: Informe ORX - www.orx.org

Las Pérdidas Reportadas a ORX durante el año 2010, representan más de dos veces el total del Patrimonio Técnico de los Bancos del Sistema Financiero Colombiano

- BANCO DE BOGOTA
- BANCO POPULAR S.A.
- BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.
- BANCOLOMBIA S.A.
- SCOTIABANK
- CITIBANK
- HSBC
- SUDAMERIS COLOMBIA
- BBVA
- CREDITO
- OCCIDENTE
- BCSC
- DAVIVIENDA S.A.
- RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.
- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.
- AV VILLAS
- PROCREDIT
- BANCAMIA
- BANCO WWB

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.



Las Pérdidas Reportadas a ORX durante el año 2010, representan

**El 80% del Total de Capitales
de la Banca Múltiple del
Sistema Financiero Mexicano**

Las Pérdidas Reportadas a ORX durante el año 2010, representan

**Más de 6 veces del Total de
Capitales de la Banca Múltiple del
Sistema Financiero del Perú**

Las Pérdidas Reportadas a ORX durante el año 2010, representan

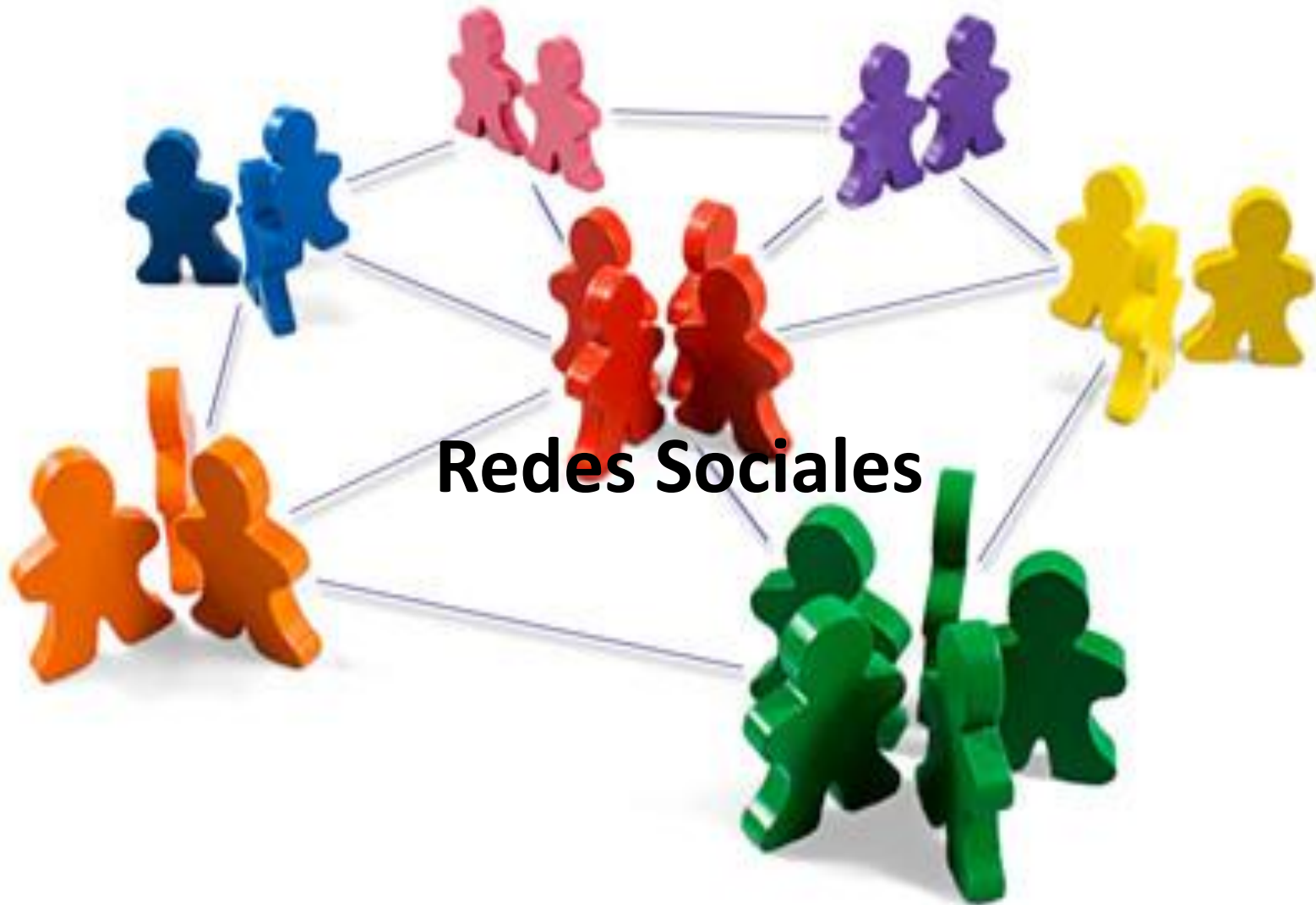
**Más de 2,5 veces del Total de
Patrimonio Neto del
Sistema Financiero Argentino**

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias



Las Pérdidas Reportadas a ORX durante el año 2010, representan

**Más de 2 veces del Total de
Patrimonio Neto del
Sistema Bancario Chileno**



Redes Sociales Corporativas



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Entorno Interno

- Espacio de colaboración.
- Entorno de trabajo.
- Solución enfocada a **compartir, organizar, descubrir y retener valores corporativo.**

Entorno Externo

- **Comunidades de negocios: clientes, proveedores, inversores ...**
 - **Elementos hoy integrados en las redes sociales de mayor difusión: grupos, perfil, contactos, publicaciones, mensajes, noticias, etc.**
 - **Elementos innovadores: búsqueda semántica, mapa del conocimiento, ofertas de empleo, encuestas, buzón de sugerencias, multicomunidad, multidispositivo, etc.**

Resumiendo ... Desde los Ingresos ...

Exigencias Normativas: SAC, Quejas y Reclamos ...

Tecnología Adecuada + Redes Sociales Corporativas

Técnicas de Mercadeo: Relación Ecológica

VENTAJAS COMPETITIVAS DERIVADAS DEL CAMBIO DE VISIÓN.



Desde la Reducción de los Costos

Reducción de Costos

XI



INNOVACIÓN
ePROCESO

COLOMBIA

2011

Latinoamérica en su mejor momento



ASOBANCARIA

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.

Estructura

Integración de funciones:

**RIESGO OPERATIVO,
SISTEMA ATENCIÓN
AL CLIENTE,
MARKETING,
CONTROL DE
CALIDAD ...**

Procesos

- * Procesos basados en mejores prácticas
- * Rutinas de mejora permanente
- * Eliminación de los Reprocesos

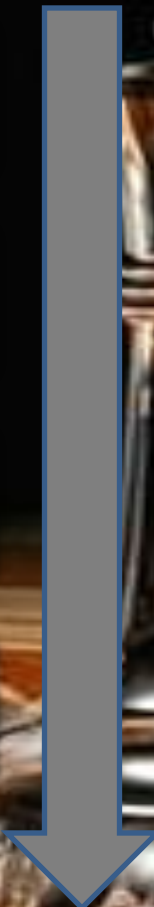
Tecnología

- * Alineada a la Estrategia
- * Herramientas adecuadas
- * Fuente única de datos

A still life photograph featuring several objects on a wooden checkered surface. In the center is a tall, slender glass decanter with a cross-shaped stopper. To its left is a shorter, wider glass vessel. In the foreground, a pair of glasses with dark frames lies on its side. To the right, a polished metal sphere is attached to a thin rod. The scene is lit from the side, creating strong highlights and deep shadows against a dark background.

Desafíos

- Alta Dirección
- Gerencias
- Mandos Medios
- Personal



- Objetivos Estratégicos
- Lineamientos
- Políticas
- Procedimientos





Los 10 Mandamientos

Los 10 Mandamientos



17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias

1. La Protección al Consumidor Financiero es

responsabilidad

5. Considerar sólo las buenas prácticas

internacionales aplicables en su organización.

9. Despertar la conciencia de todos los niveles

de la organización y vinculados (proveedores). objetivo

es de las exigencias normativas.

etivo de cumplimiento.

10. Proveer la infraestructura, herramientas y soporte

necesarios para el cumplimiento de objetivos.

dimensión

de Políticas y Estándares son esenciales.

8. Capacitación permanente.

del Plan de implementación

debe contemplar los riesgos conocidos.

A 3D illustration of a wide staircase made of white blocks. Several stylized human figures are climbing the stairs. One figure, colored bright green, is at the top of the stairs, while others in light gray are at various levels below. The scene is set against a plain white background.

Recomendaciones Finales

Recomendaciones

Creación de la Cultura:

- Crear un marco real de Gobierno, Riesgos, Control Interno y Protección al Consumidor.
- Involucramiento directo de la Alta Dirección
- Generar programas de Inducción (s/ grado en que los principios son adheridos).

Ser proactivo:

- Establecer planes de adecuación lógicos.
- Mejora la imagen frente a Supervisor:
 - Compromiso y convicción.

Oportunidad:

- Eficientizar la estructura y los costos de su mantenimiento.
- Incrementar rentabilidad.
- Mejorar la imagen frente a:
 - Supervisor.
 - Accionistas.
 - Terceros.

17, 18 y 19 de agosto de 2011
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,
Cartagena de Indias.



Muchas gracias!

Daniel Gerardo Perrotta

dperrotta@dpya-sa.com.ar



www.dpya-sa.com