

## Transformar Riesgos en Resultados

CÓMO MEJORAR LAS FUNCIONALIDADES DE CUMPLIMIENTO Y AL MISMO TIEMPO CREAR OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN SERVICIOS FINANCIEROS

Por Michael Heffner

Cuando los ejecutivos del sector de servicios financieros reflexionan sobre las áreas que tendrán más impacto en el negocio a corto plazo, el cambiante entorno normativo aparece en lo más alto de la lista. Los líderes están buscando más transparencia, control de la ejecución y responsabilidad a través de mejoras que tengan el potencial de impactar en toda la empresa.

Como resultado, hay un creciente enfoque en las tecnologías que pueden mejorar las funcionalidades de cumplimiento y crear oportunidades de negocio de manera eficiente al mismo tiempo.

---

*Los reguladores esperan que las instituciones financieras cuenten con un entorno de datos integrado y compatible con la creación de informes externos y de dirección en todas las áreas de la empresa.*

---

Las instituciones de servicios financieros reconocen el valor de una empresa centrada en el cliente y están reformulando los procesos para mejorar la rentabilidad del cumplimiento y profundizar en las relaciones con el cliente, lo que permite que la integración de datos desbloquee los silos de producto.

Esta perspectiva ofrece directrices para generar más notoriedad, conocimiento e información relevante sobre las diferentes rutas de acción que integran el cumplimiento y hacen avanzar las oportunidades digitales.

## EL DINÁMICO PANORAMA NORMATIVO

El cumplimiento es un objetivo en constante movimiento y presenta más desafíos que nunca. El escrutinio de los reguladores sigue evolucionando, hay menos tiempo de reacción y las sanciones por incumplimiento son más estrictas. Esto da lugar a retos significativos para las instituciones financieras, a menos que cuenten con una tecnología flexible que les permita pivotar a medida que se introducen nuevos retos normativos.

Como respuesta a la crisis financiera global de 2008, se introdujeron reformas para reforzar el capital de los bancos y hacer que el mercado fuera más transparente, eficiente y justo. En el centro de muchas de estas normativas está la expectativa de que las instituciones financieras tendrán un entorno de datos integrado y compatible con la creación de informes externos y de dirección en todas las áreas de la empresa. Mantener el cumplimiento regulatorio sin sacrificar la experiencia de cliente dependerá de la efectividad de las instituciones para reconciliar las interacciones dentro de sus propias estructuras complejas, con el objetivo de conseguir una visión interna que cumpla con el conjunto de regulaciones aplicables.

Para complicar aún más el panorama, en los últimos años ha aparecido una nueva variedad de empresas fintech, centradas en el espacio normativo: las regtechs. La regtech es la aplicación de nuevas tecnologías a las actividades relacionadas con la regulación, con el objetivo de incrementar la efectividad, la eficiencia y la escalabilidad. Estas nuevas regtechs son veloces, ágiles y flexibles, y a menudo están libres de la carga de la tecnología legacy. Esto les otorga la capacidad de centrarse en una gran cantidad de puntos de dolor existentes, como modernizar las normas regulatorias, gestionar los procesos de diligencia debida de KYC («Conozca a su cliente», por sus siglas en inglés), automatizar aspectos de los informes regulatorios, interpretar las obligaciones y reaccionar o interpretar los requisitos normativos.

## RETOS DE CUMPLIMIENTO

La incertidumbre geopolítica, las crisis sanitarias globales y la agitación política tienen un impacto directo en la regulación de la industria bancaria. Las autoridades reguladoras que están intentando sortear estos tiempos inciertos a menudo tienen responsabilidades jurisdiccionales y enfoques administrativos diferentes, por lo que a veces sus órdenes entran en conflicto y dan lugar a normas incoherentes y a veces superpuestas. Obviamente, esto genera confusión en torno al cumplimiento y limita las oportunidades para el intercambio de información y las sinergias operativas. Sin estas sinergias, pueden surgir silos en los que múltiples líneas de negocio abren y mantienen cuentas que crean datos individuales a nivel de cliente redundantes e inconsistentes, que necesitan armonizarse a nivel de empresa.

A menudo esta confusión se agrava por una serie dispar de sistemas legacy antiguos que pueden tener reglas de negocio integradas en la lógica de la aplicación, lo que complica aún más las iniciativas para automatizar los procesos de cumplimiento. Las estructuras organizativas, formatos de datos y procesos de sistemas legacy dispersos complican considerablemente las tareas de cumplimiento e incrementan significativamente los costes.

## CÓMO PUEDE AYUDARLE APPIAN

Appian es una plataforma para crear aplicaciones de software empresarial. Nuestra plataforma de automatización low-code ofrece la velocidad necesaria para ofrecer nuevas funciones y capacidades a medida que se introducen nuevas normativas o que las ya existentes evolucionan. La plataforma ágil de Appian, disponible On-premise o en Cloud, hace posible desarrollar los procesos una única vez y luego reutilizarlos en cualquier tipo de datos dentro del registro de la relación con el cliente: a nivel de cuenta, jurisdiccionales, regulatorios, de entidades legales, etc. Los cambios en sus clientes y las regulaciones en constante evolución se vuelven más fáciles de implementar y aseguran la consistencia y el control.

Estas son algunas de las aplicaciones específicas con las que hemos ayudado a nuestros clientes de servicios financieros:

### **Conozca a su cliente (KYC)**

Normalmente, KYC se requiere como parte de un proceso de incorporación. La diligencia debida de cliente con KYC se basa en gran medida en los riesgos, lo que significa que las cuentas con patrones de riesgo más alto deben escrutarse más detalladamente. En todos los procesos, las instituciones financieras deben demostrar que han verificado la identidad de un cliente y usar procedimientos basados en riesgos «razonables y prácticos» para adquirir información.

Con Appian, las instituciones financieras pueden:

- Asegurar una entrega rápida de aplicaciones para dar apoyo a la revisión de datos y los procesos requeridos por KYC.
- Acelerar la toma de decisiones basándose en la automatización y la gestión de rutas críticas y KPI (indicadores clave de desempeño).
- Mejorar la visibilidad de estos procesos, permitiendo el gobierno y la auditabilidad correctos de los resultados.

### **Gestión de ensayos de resistencia al estrés**

Las Instituciones Financieras de Importancia Sistémica Mundial (G-SIFI) se enfrenta al reto de cumplir con requisitos de capital más altos, al tiempo que gestionan complejos procesos de test de estrés y recopilación de datos. Y todo ello bajo límites de tiempo estrictos y sujeto a cambios con relativamente poco tiempo de preaviso.

Con Appian, pueden:

- Incrementar la velocidad de cumplimiento.
- Mejorar la supervisión, la responsabilidad en la toma de decisiones y la efectividad del personal.
- Conseguir una visión completa.
- Obtener un historial de auditoría completo de los procesos de riesgo en múltiples empresas y regiones.

## Protección de datos

La protección de datos es un área que ha ido adquiriendo importancia, con numerosos requisitos normativos y legislativos en diferentes países, tanto en vigor como pendientes de aprobación.

Las instituciones financieras exitosas están adoptando un enfoque holístico en torno a la protección de datos (por ejemplo, el RGPD o la CCPA). Para ello, es esencial contar con una plataforma de TI «a prueba de futuro» que tenga la suficiente flexibilidad como para cumplir con cualquier nuevo requisito sobre datos, ya sea ad hoc o programado. Appian ayuda a las instituciones financieras a:

- Proteger los datos de sus clientes con un firme control de acceso a los perfiles.
- Acelerar la resolución de investigaciones sobre brechas de seguridad y solicitudes de «derecho al borrado».
- Adaptarse fácilmente a los posibles cambios de la normativa.
- Obtener visibilidad y capacidad de auditoría de procesos, evidencias, decisiones y resultados.

## Prevención de blanqueo de capital (AML)

Según Thomson Reuters, cada año se blanquean entre 800 000 millones y 2 billones de dólares. Las empresas de servicios financieros se enfrentan a una enorme presión por parte de los reguladores, las agencias de calificación y los agentes judiciales para mejorar las iniciativas de prevención de blanqueo de capital. Appian ayuda a las instituciones financieras a:

- Gestionar las investigaciones de prevención de blanqueo de capital con más rapidez y de manera más exhaustiva.
- Ofrecer un *case management* consistente de la prevención de blanqueo de capitales independientemente del activador (sistema o humano).
- Integrar múltiples sistemas de soluciones prefabricadas (COTS).

## Ley de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras (FATCA)

FATCA tiene su origen en la presión sobre las finanzas gubernamentales causada por la crisis económica, está diseñada para identificar a los evasores fiscales estadounidenses y no se basa en riesgos. Todas las cuentas por encima de un tamaño mínimo deben recopilar toda la información durante la apertura de la cuenta y revisar los procesos KYC en busca de indicadores de propiedad estadounidense. Aunque los indicadores y los métodos de diligencia debida de FATCA y KYC son diferentes, hay una clara superposición en la información recopilada. Appian ayuda al cumplimiento de FATCA con:

- Un sistema robusto y flexible que puede reforzarse para responder a futuros requisitos de informes.
- Funcionalidades que se amplían para gestionar los atributos asociados a cuentas de ciudadanos extranjeros.
- La capacidad para conseguir un cumplimiento rápido sin tener que reescribir sustancialmente los sistemas principales.

## **Directiva sobre mercados de instrumentos financieros (MiFIDII)**

MiFIDII ha supuesto un cambio fundamental en la manera en que los gestores de activos y de patrimonio y los corredores de bolsa llevan a cabo su actividad y asesoran a sus clientes sobre inversiones. Está diseñada para fomentar una mayor competencia y ofrecer más protección a los inversores. Con Appian, los asesores pueden:

- Obtener visibilidad y transparencia de los procesos requeridos para cumplir con MiFIDII.
- Capturar todas las decisiones del personal y sus resultados a medida que terminan la revisión y procesan el pedido.
- Tener una visión global de las entidades cliente y los terceros subyacentes, incluyendo los beneficiarios finales (UBO).

## **Investigación de fraudes**

El rápido crecimiento de las fintech y la proliferación de nuevas redes de transacción ha traído consigo más oportunidades para el fraude, ya sea contra los bancos o contra sus clientes. Las instituciones financieras necesitan proteger sus activos y evitar el daño a la reputación producido por los fraudes. Appian ayuda a:

- Gestionar la investigación de fraudes más rápido y de manera más completa a través de la resolución y la escalada.
- Incrementar el nivel de visibilidad entre líneas de negocio y ubicaciones.
- Proteger la inversión de cara al futuro integrando fácilmente nuevas herramientas y tecnologías antifraude especializadas, como la inteligencia artificial (IA) o el machine learning (ML).

## **Transición desde LIBOR**

La retirada de LIBOR en 2021 está obligando a las empresas a transformar y renegociar los contratos comerciales y con clientes existentes. El proceso de analizar estos contratos lleva mucho tiempo y es altamente manual y complicado de gestionar a escala global. Dejar de usar la referencia LIBOR implica revisar todos los acuerdos de crédito y contratos existentes y decidir la ruta de transición adecuada. Si se hace a mano, esta tarea implica una pesada carga para los equipos de finanzas, jurídicos y de operaciones, que deben encontrar, evaluar y solucionar todas las instancias de LIBOR. Appian puede ayudar a:

- Ofrecer una vista consolidada de los términos contractuales y la procedencia de los documentos.
- Vincular los contratos con sus enmiendas y distinguir entre varias versiones del mismo documento.
- Aplicar reglas de negocio de calidad de datos para identificar las páginas faltantes, los pasajes escritos a mano y las referencias cruzadas a acuerdos.

## Supervisión y control de los proveedores de servicios

Las empresas de mercados de capitales se relacionan con muchos proveedores de servicios, incluyendo sub-advisory de carteras, proveedores de datos, proveedores de servicios de consultoría, etc. Son responsables del filtrado inicial de proveedores de servicios potenciales, así como la revisión continua de los mismos en múltiples dimensiones, incluyendo riesgos relacionados con la reputación del proveedor, riesgos operativos, riesgos de desempeño, etc. A menudo, estos procesos son gestionados a través de correos electrónicos y hojas de cálculo que se pasan una y otra vez en diferentes grupos internos y a los proveedores de servicios externos.

Appian puede ayudar a:

- Facilitar el *workflow* entre diferentes grupos, haciendo más fácil comprender el estatus global del proveedor de servicios.
- Integrar horizontalmente las revisiones, el filtrado, la evaluación y las escaladas directamente con los proveedores de servicios.
- Facilitar el proceso de supervisión permitiendo a los usuarios iniciar, completar y revisar las certificaciones y cuadros de mando.

### EN RESUMEN...

Las instituciones financieras pueden gestionar de manera efectiva estos grandes retos de cumplimiento, incluyendo la ambigüedad reguladora y la incertidumbre, a través de la adopción continua de la automatización y de tecnologías innovadoras que pueden convertirse en parte de sus recursos reguladores, impulsar un cambio sostenible y efectivo y, lo más importante, incrementar la confianza del cliente en el mercado financiero y la empresa.

Esto es lo que debe buscar en un socio tecnológico:

- Ofrece un enfoque de desarrollo de aplicaciones low-code para mayor velocidad y agilidad
- Ofrecer la capacidad de integrar datos en sistemas existentes
- Incluye gestión dinámica de casos para gestionar interacciones complejas
- Permite gestión de procesos de negocio, *workflow* y colaboración
- Ofrece funcionalidades para la integración de IA, RPA y futuras tecnologías avanzadas
- Proporcionar seguridad con garantías, fiabilidad y gobernanza con posibilidades de uso en el Cloud



Disfrute de la potencia de Appian para satisfacer todas sus necesidades de gobierno, riesgo y cumplimiento. Más información en [es.appian.com/finserv](https://es.appian.com/finserv)

## ACERCA DEL AUTOR



### **Michael Heffner**

Mike Heffner es vicepresidente de clientes potenciales de industria global, Appian

Mike Heffner es lidera el grupo de Industria Global de Appian. Este equipo es responsable de relacionarse con clientes, partners y analistas para hacer frente a los retos de transformación digital en todos los sectores clave, incluyendo el sector público, ciencias de la salud, asistencia sanitaria, energía, seguros, banca y mercados de capital. Mike aporta enfoques innovadores a la resolución de problemas, incluyendo una amplia experiencia en liderazgo de eficiencia operativa y transformación empresarial. Es conferenciante, autor y líder de opinión en tendencias y respuestas digitales. Antes de incorporarse a Appian, ha sido director ejecutivo de transformación empresarial en State Street Corporation, ha ocupado puestos directivos en Charles Schwab & Co. y ha formado parte del grupo ejecutivo de Accenture «Creating-Financial-Markets-Advantage». Mike cuenta con un BSBA en Económicas de la Universidad de Carolina del Sur y un MBA del Babson College.

