

Mantenerse al día con los cambios normativos

Elección de la tecnología adecuada

UN INFORME
TÉCNICO DE PEGA



Introducción

Las instituciones financieras deben cumplir con diferentes normativas mundiales y locales cambiantes en los ámbitos de prevención de lavado de dinero (AML), "Know your customer" (KYC), fraude, pagos y préstamos. A menudo, existe un flujo consistente de indicaciones en torno a los próximos cambios durante un tiempo antes de que se complete la normativa, lo que genera que los equipos de cumplimiento normativo dediquen mucho tiempo a determinar cómo deben ser sus políticas y procedimientos internos. Una vez que entran en vigencia las normativas, hay urgencia por implementar los requisitos. Al mismo tiempo, ya se está gestando la próxima ola de cambios normativos inminentes. Un buen ejemplo de esta situación es la Ley de Prevención de Lavado de Dinero (AML) de EE. UU. de 2020, sancionada el 1.º de enero de 2021, con normativas que se implementan durante un período de tiempo prolongado después de la consulta y la preparación.

Al parecer, la única constante es el cambio. La clave para ser lo suficientemente ágil para hacer frente a esta situación es adoptar las capacidades de tecnología financiera y tecnología de cumplimiento normativo que han evolucionado en los últimos años y tomar decisiones en función de las necesidades normativas y de negocio para cumplir con los retos inmediatos y desarrollar una base estratégica para el futuro.

El cambio: ¿de qué trata todo esto?

El cambio no es algo sencillo para las instituciones financieras, especialmente cuando se trata de normativas. La cantidad de partes interesadas afectadas por las normativas nuevas o por los cambios en ellas es extensa y abarca los equipos de front office y back office de la empresa, cumplimiento normativo, legales, TI, operaciones, etc. Cada uno debe comprender cómo y en qué medida los cambios normativos los afectan a ellos. Desde los procesos hasta los procedimientos, el personal y la tecnología, los efectos pueden ser amplios, y lograr un consenso puede resultar difícil. En algunas ocasiones, firmas de asesoría o consultoría, o ambas, deben participar como terceras partes objetivas para comprender los impactos de las normativas en una institución financiera.

Además de la cantidad de partes interesadas, la incertidumbre en torno a las normativas agrega otro nivel de complejidad para las instituciones financieras que están respondiendo ante los cambios normativos. Muchas normativas no son prescriptivas, lo que requiere que las instituciones financieras desarrollen interpretaciones específicas y enfoques basados en el riesgo para cumplir con los mandatos. Un claro ejemplo de esta situación son las normativas relacionadas con la AML.

La incertidumbre en torno a las normativas agrega otro nivel de complejidad para las instituciones financieras.



La tecnología financiera y la tecnología de cumplimiento normativo son la clave

Una vez que un banco haya identificado los cambios en el proceso, los procedimientos y el personal que deben realizarse, generalmente se utiliza la tecnología para implementar o apoyar dichos cambios. Esta es una de las áreas en las que la tecnología puede ser una bendición o una maldición. ¿Por qué? Ciertas prácticas históricas pueden provocar que la tecnología se vuelva un obstáculo en lugar de un acelerador. Por ejemplo:

- El trabajo de los equipos de TI separados de las otras partes interesadas (negocios, cumplimiento normativo, legales, operaciones).
- El uso de tecnología inflexible y de "caja negra".
- La dependencia de soluciones puntuales y en silos.

¿Cómo pueden estas prácticas afectar negativamente el cumplimiento con los cambios normativos? Aquí tenemos algunos ejemplos:

Demoras innecesarias provocadas por:

- La inclusión de muchos requisitos por parte de la empresa para la interpretación e implementación a través de los equipos de TI, lo que genera interminables idas y venidas.
- El uso de recursos de proveedores externos para actualizar la tecnología de "caja negra". Es posible que estos recursos no estén siempre disponibles cuando se los necesite.
- La cantidad de sistemas y aplicaciones que deben actualizarse. Con los sistemas en silos, existen varios sistemas que realizan las mismas tareas en diferentes jurisdicciones o líneas de negocios. Cada uno debe actualizarse, incluidas las dependencias, lo que genera un tiempo de finalización exponencialmente más extenso.

Costos elevados provocados por:

- Recursos de proveedores externos que pueden ser costosos debido a su experiencia y disponibilidad limitadas.
- Tiempos de implementación prolongados.
- El uso de soluciones en silos que crean la necesidad de mantener varios sistemas dependientes.

Como resultado, las instituciones financieras deben ser cautelosas al seleccionar la tecnología que utilizarán para apoyar sus programas de cumplimiento normativo. Las instituciones financieras deben considerar no solo las capacidades de la tecnología, sino cómo esas tecnologías separarán o reunirán a los equipos de TI y a otras partes interesadas. Aquellas tecnologías más fáciles de administrar fomentarán una cultura de colaboración con los equipos de TI, mientras que las tecnologías de "caja negra" y codificadas continuarán creando una brecha entre los equipos de TI y el resto de la empresa.

Al mismo tiempo, las instituciones financieras deben tener una visión de futuro y asegurarse de que su tecnología las prepare para el tiempo que viene. Cualquier solución seleccionada deberá poder crecer junto a la organización, cumpliendo los retos que conllevarán la expansión de la empresa y el aumento en las exigencias normativas. Si se ignora el panorama completo o las futuras exigencias normativas, las instituciones financieras corren el riesgo de dar un paso hacia delante y dos hacia atrás. Para los responsables del cumplimiento normativo, esto significa abandonar su zona de confort para comprender mejor la tecnología y adoptarla de forma más eficiente.

El cumplimiento normativo debe comprender y aplicar los beneficios de la tecnología financiera y la tecnología de cumplimiento normativo

Las responsabilidades de los encargados del cumplimiento normativo se han centrado generalmente en garantizar que sus políticas y programas cumplan con las normativas. El aumento en los requisitos normativos y el impacto en el negocio generado por el aumento en los tiempos de incorporación y el posterior descontento de los clientes es la causa de que las expectativas para dichos responsables del cumplimiento normativo hayan evolucionado. Los costos de cumplimiento normativo son tan elevados que los departamentos de cumplimiento normativo ya no pueden solicitar más personal para hacer frente a las exigencias cada vez mayores que tienen sus equipos. En cambio, los responsables deben considerar la robótica, el aprendizaje automático, el análisis de datos e incluso las soluciones de gestión de procesos de negocio como una forma de mejorar la velocidad y la calidad del trabajo generado por sus equipos. En la actualidad, la tecnología financiera y la tecnología de cumplimiento normativo son elementos centrales de los programas de cumplimiento normativo, y se espera que sus responsables tengan los conocimientos adecuados respecto de ambas.

Los responsables del cumplimiento normativo deben salir de su zona de confort.



Elección de la tecnología adecuada

La amplia variedad de tecnologías y soluciones hace que comprender e identificar la más adecuada no resulte una tarea sencilla. La tentación es preocuparse únicamente por los problemas actuales e ignorar el panorama completo y el futuro. Teniendo en cuenta que el cumplimiento financiero está en constante evolución, es un riesgo considerable. Si se utilizan soluciones que no son fácilmente adaptables a los cambios y retos futuros, los responsables del cumplimiento normativo deberán seguir buscando nuevas soluciones y gastar más dinero.

En cambio, los responsables del cumplimiento normativo deberían buscar tecnologías que resuelvan sus problemas inmediatos y, al mismo tiempo, contar con la escalabilidad, la fiabilidad y la capacidad de configuración para ampliarse y adaptarse al ritmo de su programa de cumplimiento normativo. Estos son algunos de los puntos clave que los responsables del cumplimiento normativo deben recordar a medida que se convierten en expertos en tecnología:

1. Tome distancia de su problema presente y adopte una visión integral de cómo su elección actual en tecnología podría afectar a su organización en el futuro.
2. Descubra cómo Pega puede ayudarle a obtener una perspectiva amplia sobre los diferentes enfoques para resolver los problemas de cumplimiento normativo.
3. Invierta en la tecnología adecuada. Existen muchas tecnologías nuevas e interesantes, pero usar la tecnología para lograr que los elementos básicos funcionen correctamente puede proporcionar grandes recompensas.
4. Hable con sus pares para conocer sus experiencias con ciertas tecnologías.





Pega desarrolla software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y a desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para obtener más información, visítenos en www.pega.com/es