



# El Verdadero Costo del Cumplimiento de PLA en Colombia - 2019



# Antecedentes y objetivos

LexisNexis® Risk Solutions ha realizado una encuesta global de su estudio sobre el Verdadero Costo del Cumplimiento de la Prevención del Lavado de Activos (PLA). El siguiente informe presenta los resultados del mercado colombiano junto con las perspectivas regionales de América Latina. Los objetivos específicos incluyen:

- Identificar los diferentes factores y personas clave que afectan el cumplimiento (así como el cambio) de PLA;
- Comprender las tendencias de gasto para el cumplimiento de PLA, incluyendo:
  - Cómo se divide el gasto por el costo del área de cumplimiento (por ejemplo, monitoreo de sanciones económicas , monitoreo de transaccional, tecnología, debida diligencia de KYC, etc.);
  - El componente de recursos humanos de estos costos, en particular la cantidad de Equivalente a Tiempo Completo (ETC) para el cumplimiento y el control de sanciones; y
  - El componente del tiempo de procesamiento (por ejemplo, la cantidad de tiempo para completar la debida diligencia del cliente por tipo de cliente / entidad);
- Determinar el impacto en el negocio del entorno de cumplimiento de PLA, en particular con respecto a las nuevas regulaciones y disposiciones;
- Identificar los desafíos y las oportunidades asociadas con el cumplimiento de PLA, incluidos los procesadores de pago ; y
- Entender el papel de la tecnología con respecto a lo anterior.

# Metodología y definiciones

LexisNexis® Risk Solutions contrató a KS&R, una firma de investigación de mercado global, para realizar este estudio de investigación.

- Los datos se recolectaron por teléfono durante marzo y abril de 2019, con un total de 267 encuestas en cinco mercados latinoamericanos. **El siguiente informe detalla los resultados de Colombia.**

Total	México	Brasil	Colombia	Argentina	Chile
267 encuestas	56 encuestas	55 encuestas	50 encuestas	56 encuestas	50 encuestas

- Los encuestados incluyeron tomadores de decisiones dentro de la función de crimen financiero que supervisan la remediación de KYC, el monitoreo de sanciones y / o el monitoreo transaccional para PLA. Las organizaciones representaban a bancos, empresas de inversión, empresas de gestión de activos y empresas de seguros.
- LexisNexis® Risk Solutions **no** se identificó como patrocinador de la investigación para asegurar la imparcialidad de las respuestas.

En este informe se hace referencia a las empresas en términos de tamaño de sus activos, categorizadas como:

- Empresas pequeñas: <US \$ 10MM en activos
- Empresas medianas y grandes: US \$ 10MM + en activos

## Resultados Clave



# Resultados clave

- El costo real del cumplimiento PLA en todas las empresas colombianas de servicios financieros se estima en US\$147M. Si bien las empresas más grandes tienen mayores desembolsos anuales para el cumplimiento (US \$5,6M frente a US \$0,897M), hay muchas más empresas pequeñas en el sector financiero colombiano; como resultado, su gasto promedio representa más de la mitad del gasto total en el mercado.
- Y, el costo del cumplimiento de PLA representa una porción mayor de los activos de las empresas más pequeñas (un promedio de 0,43%) en comparación con las empresas más grandes (un promedio de 0,16%).
- La distribución de los costos de cumplimiento es similar por el tamaño de la organización y se distribuye de manera bastante equitativa entre mano de obra y tecnología. Pero dado que las empresas más grandes emplean el doble de Equivalente a Tiempo Completo (ETC) que las empresas más pequeñas en promedio, esto contribuye a que los costos de cumplimiento sean exponencialmente más altos. El trabajo incluye no solo salarios, sino también beneficios, impuestos y gastos generales.
  - Los costos promedio de cumplimiento se reparten de manera similar entre las actividades que consumen mano de obra, con algo más de una cuarta parte de KYC, que consume horas de trabajo a través de la recopilación de información, la selección de listas y la evaluación de riesgos. Los costos restantes incluyen el monitoreo de transacciones, investigaciones y la gestión general del cumplimiento.
  - El uso de nuevas tecnologías / servicios está igualmente limitado en las empresas más pequeñas y más grandes.
    - Las utilidades KYC basadas en la nube son utilizadas por la mayoría, seguidas de las bases de datos compartidas de cumplimiento interbancario. Pero también es probable que las empresas más grandes utilicen el procesamiento en memoria y, en cierta medida, la inteligencia artificial.

# Resultados clave (continuación)

- El De-risking es un factor clave para las empresas financieras colombianas. Si bien tiene un régimen PLA / CFT fuerte, los riesgos de lavado de dinero son altos en toda la economía de Colombia, especialmente en lo que respecta a los ingresos de los grupos del crimen organizado del narcotráfico, la minería ilegal, la extorsión y la corrupción. Además, estos ingresos se canalizan a través de las empresas financieras colombianas radicadas en otros países. Además de esto, las empresas más pequeñas en particular, están utilizando menos fuentes para evaluar la diligencia debida. Esto agrega un riesgo adicional a las empresas financieras y hace que la eliminación de riesgos sea aún más importante.
- La mayoría percibe que el cumplimiento de PLA tiene un impacto negativo en la productividad (74%) y en la adquisición de clientes (64%). El promedio anual estimado de horas perdidas de productividad es de 46 por ETC y los costos de oportunidad anuales de las cuentas rechazadas / abandonos de los clientes y la apertura retrasada de la cuenta asciende a entre el 3% y el 4% de las solicitudes de nuevas cuentas.
  - Y, una mayoría significativa (80%) está preocupada por la insatisfacción laboral del personal de cumplimiento.
  - Estos puntos, de manera individual y más aun combinadas, pueden llevar a costos más altos a largo plazo.
- Lo anterior probablemente se verá agravado por un aumento esperado en los volúmenes de alerta y los aumentos de costos a lo largo del año, especialmente a medida que crezca el uso de sistemas / procesadores de pago.
  - Más de dos tercios, especialmente entre las empresas más pequeñas (78%), esperan que los volúmenes de alerta aumenten, en un promedio del 9%.
  - Y se espera que los costos de cumplimiento y sanciones de PLA aumenten en un promedio de 9% y 6%, respectivamente.

## Resultados clave (continuación)

- Si bien las instituciones financieras indican que los procesadores de pago crean desafíos, riesgos y mayores volúmenes de alerta, solo un promedio de 1 de cada 10 ROI anuales involucran estas transacciones. Eso sugiere un informe insuficiente, lo que también ha sido observado por el GAFI.
  - El impacto de los proveedores de pagos no bancarios varía, desde un aumento en el costo de los recursos hasta un mayor volumen de alertas. Es más probable que las empresas más grandes vean un aumento en el costo de las inversiones en tecnología, mientras que las empresas más pequeñas tienen más probabilidades de experimentar un mayor estrés en los equipos de cumplimiento.
  - En respuesta al impacto de estos procesadores de pago, varias empresas financieras han creado un equipo para evaluar tecnologías, introducir tecnología más sofisticada o implementar FinTech / RegTech.
- Los resultados regionales muestran que las empresas que utilizan una combinación de tecnologías de cumplimiento tienen un menor costo por ETC y son capaces de realizar la debida diligencia y las alertas claras más rápido.

# Resultados Detallados



# Tamaño del personal de PLA, antigüedad y salario

Las empresas financieras colombianas más grandes (con un valor de más de \$ 10MM +) analizan significativamente más nombres por día y, como tales, tienen equipos de operaciones de cumplimiento mayores.

La mayoría de los Empleados (ETC) han estado empleados por menos de 10 años y es probable que ganen entre US \$ 40,000 y US \$ 60,000 o menos al año.

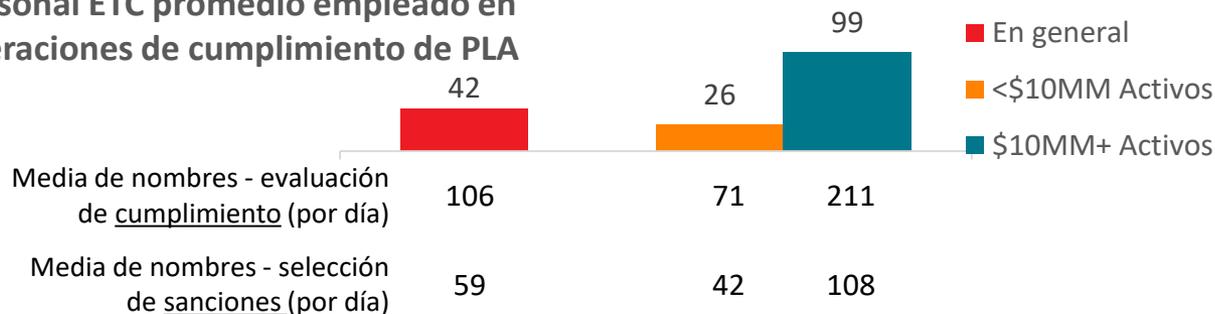
Los empleados ETC por empresas más grandes (\$ 10MM +) ganan un salario más alto, en promedio, que aquellos en empresas más pequeñas.

P2c: indique su mejor estimación de la cantidad de personal ETC empleado en los departamentos de operaciones de cumplimiento de PLA.

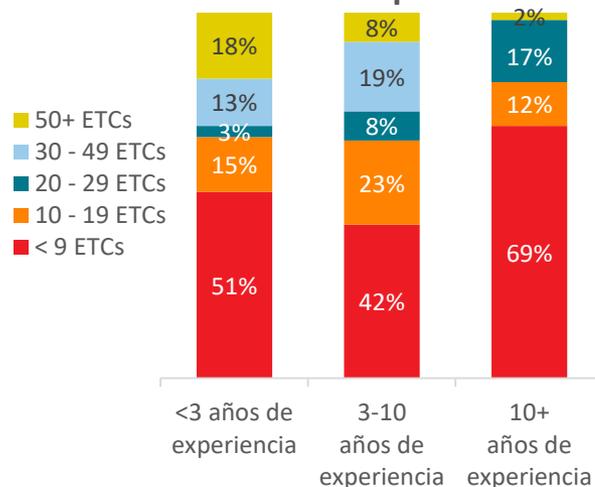
Q3 / Q4. En promedio, ¿cuántos nombres se examinan por día entre todos los analistas de ETC en sus operaciones de revisión de cumplimiento / sanciones?

P7: Calcule el salario promedio anual del personal de cumplimiento de su firma.

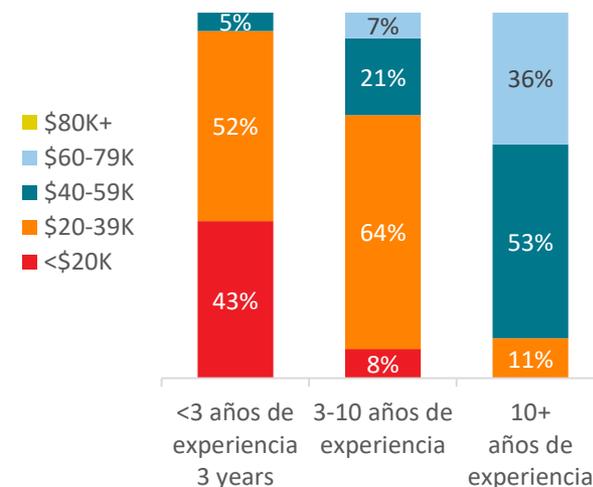
## Personal ETC promedio empleado en operaciones de cumplimiento de PLA



## Número de empleados ETC por nivel de experiencia



## Salario promedio ETC por antigüedad



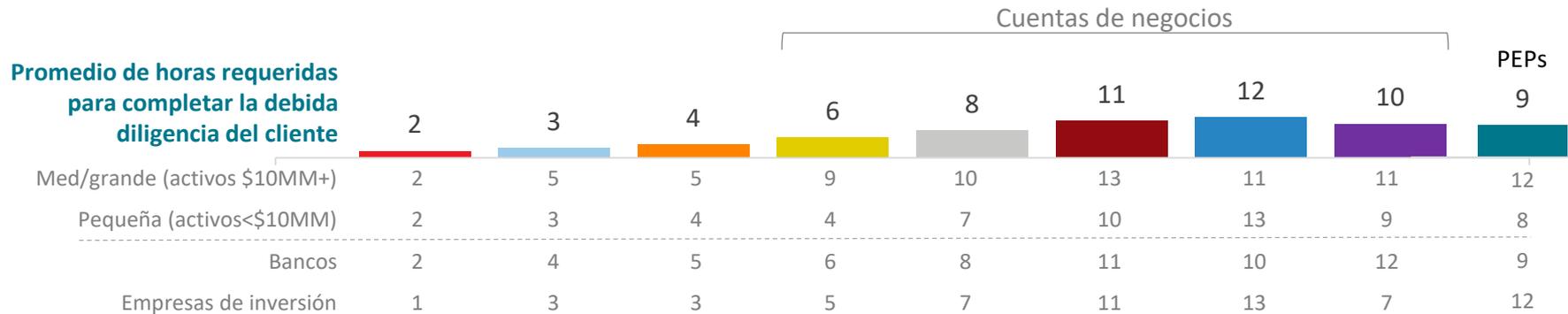
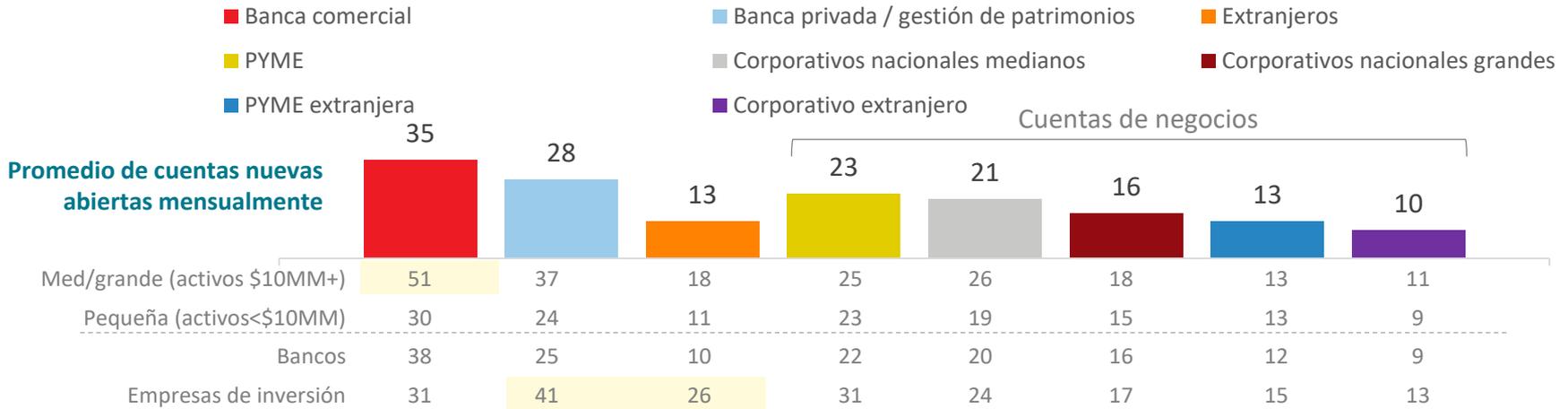
	En general	<\$10MM Activos	\$10MM+ Activos
Salario promedio ETC	US\$58,332	US\$54,305	US\$71,841



# Promedio de cuentas / horas de DDC por mes

## Las cuentas comerciales requieren más tiempo de debida diligencia para las empresas financieras colombianas en general

El tiempo dedicado a completar la debida diligencia es similar en todas las empresas. A nivel regional, aquellas que invierten en más tecnología / servicios de cumplimiento pueden completar la debida diligencia más rápidamente que otras (ver la sección de Resultados Regionales).

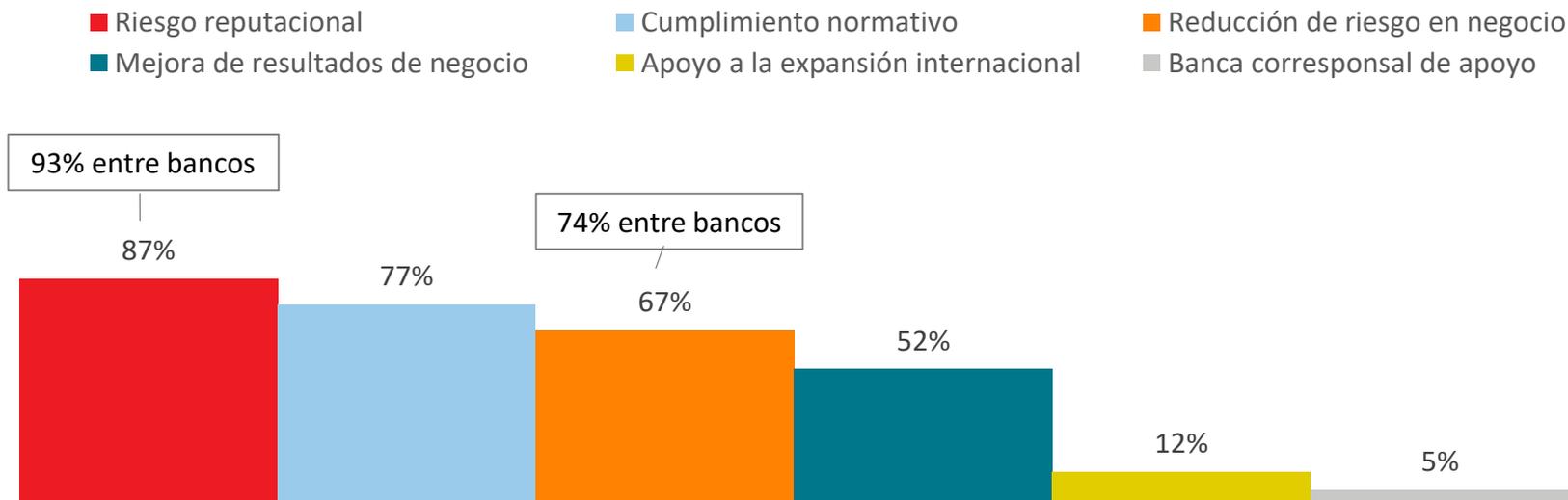


# Impulsores de iniciativas PLA

**El riesgo reputacional y el cumplimiento normativo son los principales impulsores de la PLA para las empresas colombianas de servicios financieros (especialmente entre los bancos).**

La reducción del riesgo comercial es un motor principal entre las instituciones financieras colombianas, significativamente más (67%) que para las empresas estadounidenses (28%). Si bien Colombia tiene uno de los sistemas PLA más rigurosos de América Latina, el lavado de dinero existe en toda su economía, especialmente en lo que respecta a los ingresos de los grupos del crimen organizado del narcotráfico, la minería ilegal, la extorsión y la corrupción.<sup>1</sup> Además, los casinos, el mercado de giros postales, el contrabando de efectivo, las transferencias bancarias, las remesas, la moneda electrónica y las tarjetas de débito prepagas se están utilizando para repatriar los ingresos ilícitos a Colombia desde otros países, principalmente del narcotráfico.<sup>2</sup>

## Impulsores de iniciativas de PLA en las organizaciones de los encuestados



<sup>1</sup> <https://www.knowyourcountry.com/colombia1111>

<sup>2</sup> <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/mer-fsrb/GAFILAT-Mutual-Evaluation-Colombia-2018.pdf>



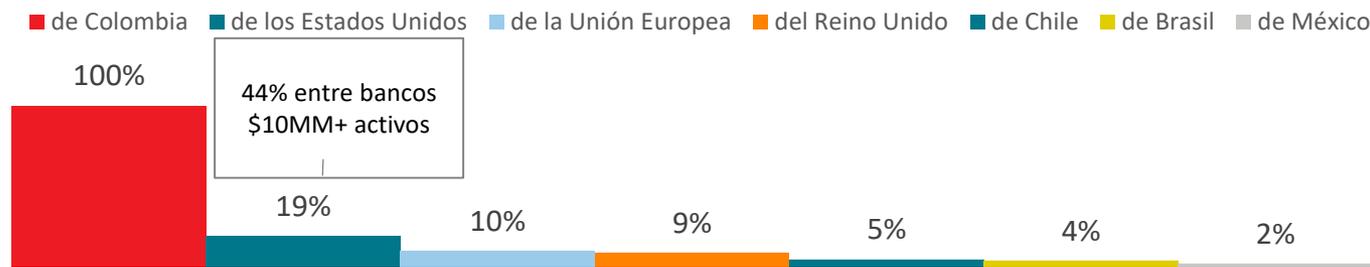
# Organismos reguladores

Como es de esperar, los reguladores colombianos tienen el mayor impacto en las empresas financieras; además la regulación estadounidense tiene un peso importante en las empresas grandes.

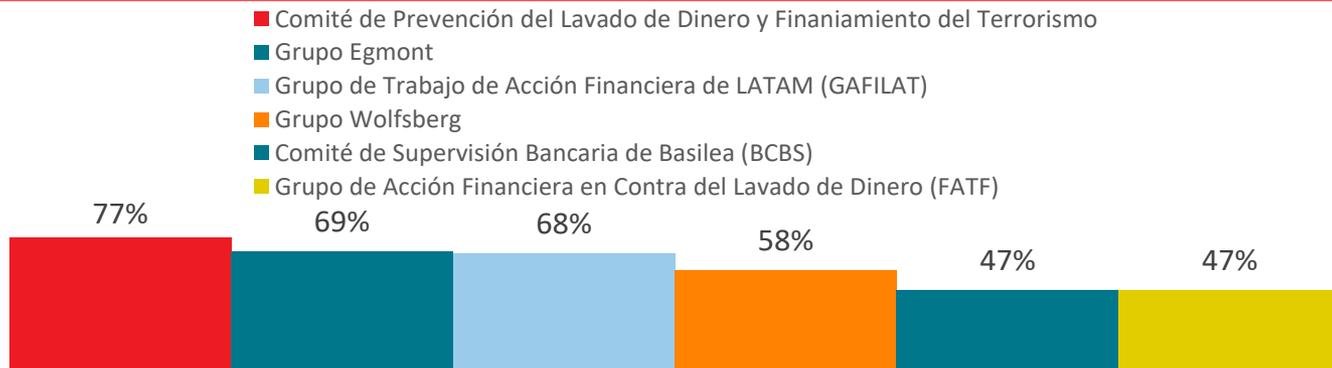
Varias organizaciones tienen un impacto en el cumplimiento normativo: el Comité para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, el Grupo Egmont, GAFILAT y el Grupo Wolfsberg.

En la Evaluación Mutua de Colombia de GAFILAT se observó que Colombia tiene los recursos y las disposiciones legales para investigar y enjuiciar eficazmente el lavado de dinero, pero no los aplica de una manera que sea proporcional a sus riesgos de lavado de dinero. Señalaron que la mayoría de los casos perseguidos involucran esquemas simples de lavado de dinero con bajas cantidades de fondos, lo que no está en línea con el perfil de riesgo de Colombia.<sup>3</sup>

Reguladores que tienen el mayor impacto en el cumplimiento de las normativas (los primeros 5)



Organizaciones que tienen el mayor impacto en el cumplimiento de las normativas (los primeros 5)



P9: ¿Qué regulador considera que tiene el mayor impacto (incluida la influencia indirecta) en el cambio de cumplimiento normativo en su país / región?

P10: ¿Qué organizaciones considera que tienen el mayor impacto (incluida la influencia indirecta) en el cambio de cumplimiento normativo en su país / región?



# Aumentos en costos de PLA

**Los costos de cumplimiento de PLA se han incrementado en un 18% durante los últimos 24 meses.**

Independientemente del tamaño de la empresa, existen expectativas de que el cumplimiento PLA y los costos de sanciones aumenten menos durante el próximo año. Sin embargo, varias empresas esperan implementar tecnología durante el próximo año para abordar los desafíos y riesgos que plantean los proveedores de pagos no bancarios. Esto podría traducirse en costos a corto plazo algo más altos, y proporcionar ahorros de costos a largo plazo.

## Aumento promedio del costo de PLA durante los últimos 24 meses



P11: En los últimos 24 meses, ¿han aumentado o disminuido los costos de cumplimiento de la AML de su empresa y en qué medida? Por favor, proporcione su mejor estimación?

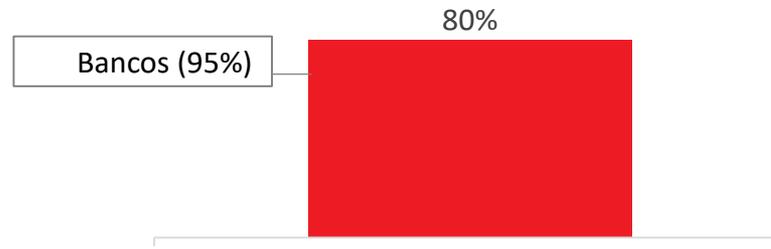
P12: En 2019, ¿espera que los costos generales de cumplimiento ALD de su empresa aumenten o disminuyan, y en qué medida? P13: En 2019, ¿espera que los costos de cumplimiento de sanciones de su empresa aumenten o disminuyan, y en qué medida?

# Insatisfacción laboral y productividad

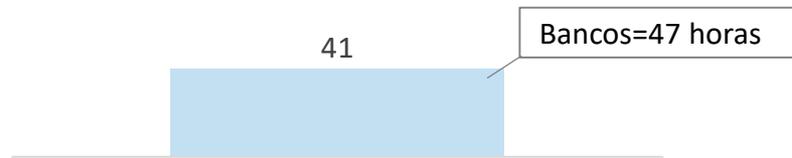
**Una mayoría expresó preocupación por la satisfacción laboral del personal de cumplimiento, especialmente entre los bancos.**

Esto parece justificado, dado que se informa que más de 6 días al año (considerando 8 horas por día) de productividad se pierden, por analista (ETC), debido a la insatisfacción laboral.

**% algo preocupado por la satisfacción laboral del personal de cumplimiento**



**Promedio de horas anuales de pérdidas de productividad debido a la insatisfacción laboral**



P14: ¿Qué tan preocupado está por la satisfacción laboral en su departamento de cumplimiento?

P15: ¿Cuál diría que es la pérdida anual en la productividad de cumplimiento de AML debido a problemas de satisfacción laboral, expresada en horas promedio de pérdida de productividad por analista de Equivalente a Tiempo Completo (ETC)?

# Nuevas tecnologías y servicios

## Las soluciones de KYC basadas en la nube son actualmente las más utilizadas para actividades de cumplimiento, seguido por bases de datos compartidas.

Las empresas más grandes utilizan más las bases de datos compartidas, procesamiento en memoria e inteligencia artificial que las empresas más pequeñas. A nivel regional, los resultados muestran que las grandes empresas (tienen más personal de cumplimiento PLA y activos totales más altos) usan más soluciones que otras (4 o más) (consulte la sección de Resultados Regionales).

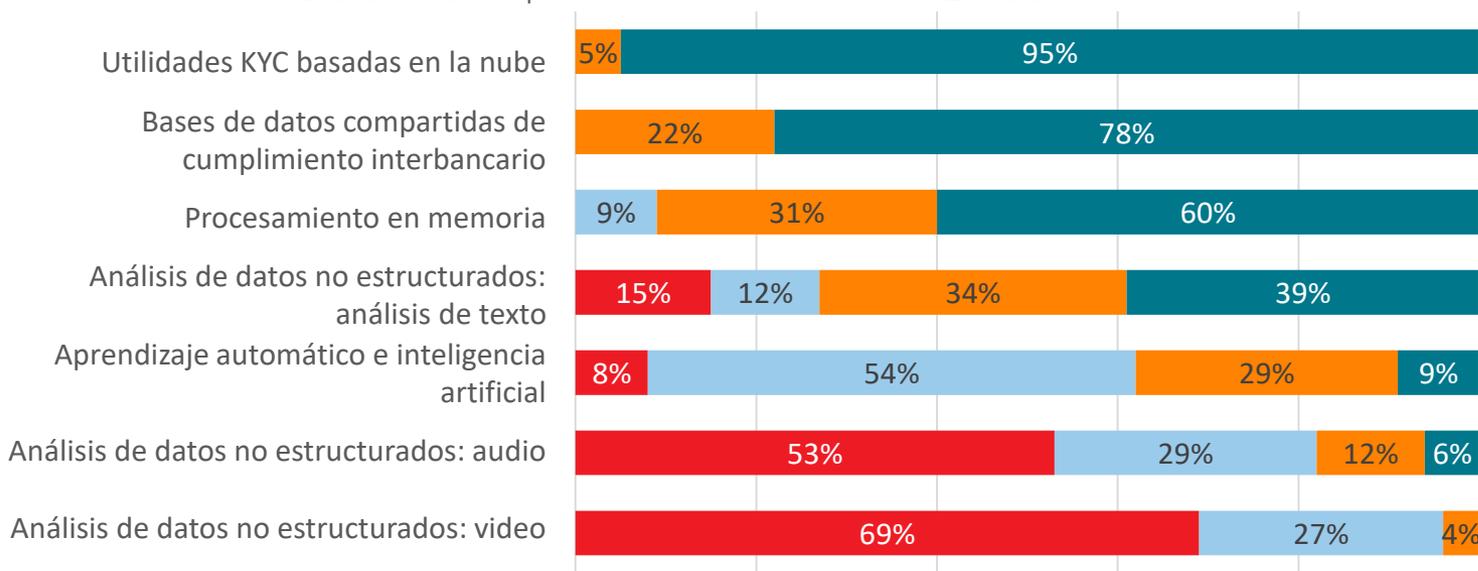
Se espera que el análisis de datos no estructurado se convierta en una parte estándar del proceso para empresas de todos los tamaños en los próximos 5 años.

### Relevancia de las nuevas tecnologías y servicios para el cumplimiento de PLA\*

■ No relevante  
■ Parte estándar del proceso en 5 años  
■ Promesa, pero no madura dentro de 5 años  
■ Actualmente en uso

### % en uso

Pequeña (<\$10MM)      Med/Gde (\$10MM+)



Tecnología/Servicio	Pequeña (<\$10MM)	Med/Gde (\$10MM+)
Utilidades KYC basadas en la nube	100%	83%
Bases de datos compartidas de cumplimiento interbancario	72%	96%
Procesamiento en memoria	57%	70%
Análisis de datos no estructurados: análisis de texto	37%	47%
Aprendizaje automático e inteligencia artificial	3%	27%
Análisis de datos no estructurados: audio	8%	1%
Análisis de datos no estructurados: video	0%	0%
Número promedio de nuevas tecnologías	2.8	3.2

Número promedio de nuevas tecnologías 2.9

  Significativamente o direccionalmente mucho más alto que otros segmentos dentro de la tecnología

P16: Durante los próximos 5 años, ¿hasta qué punto cree que cada una de las siguientes nuevas tecnologías y servicios serán relevantes para el cumplimiento de AML?



# Fuentes de Pagos DDC

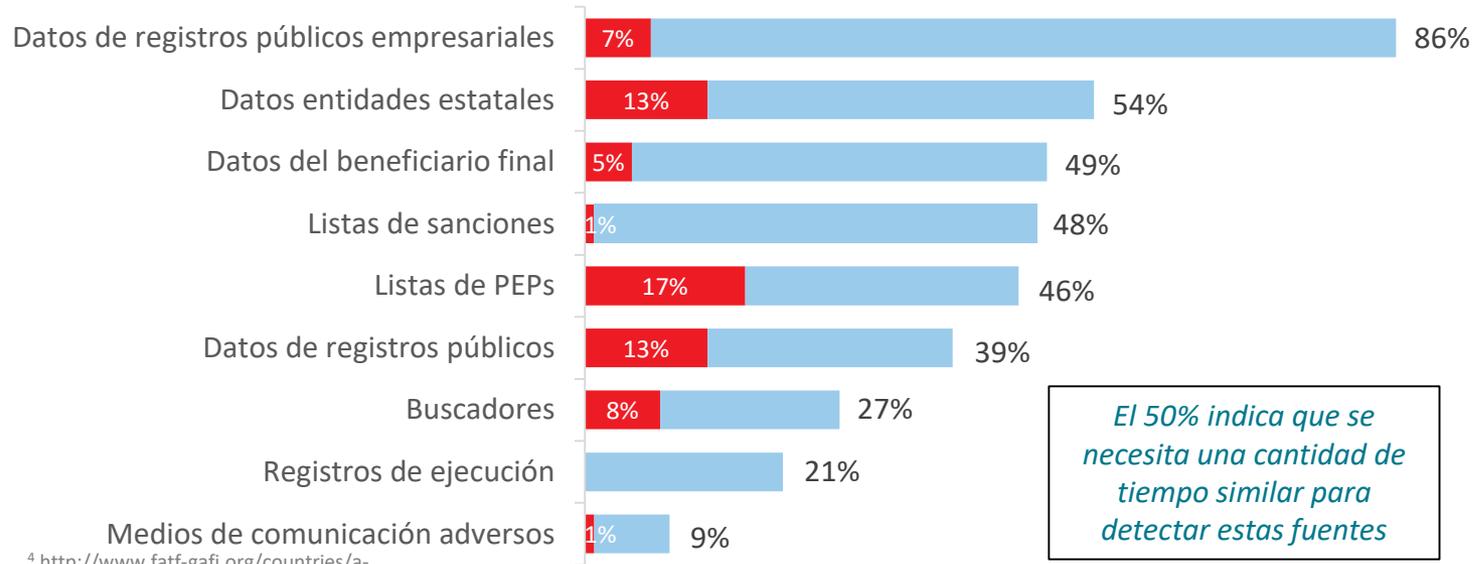
## Los registros públicos son los mas mencionados como fuente de debida diligencia del cliente (DDC).

Las empresas más pequeñas (<\$ 10 mil millones) están utilizando menos fuentes de detección que las empresas más grandes, lo que les impide tener una visión más completa del cliente y su legitimidad.

Además, aunque no está directamente relacionado con Colombia, la GAFI-MENAFATF está tratando de crear conciencia con las autoridades nacionales, las instituciones financieras y otros proveedores de servicios profesionales sobre los riesgos asociados con el mal uso de beneficiarios reales como un medio para ayudar a los delincuentes a ocultar las ganancias de los delitos<sup>4</sup>. Si los datos de beneficiarios reales se corrompen, aumentaría el riesgo de identificar erróneamente el lavado de dinero.

### Fuentes utilizadas para protegerse contra la debida diligencia del cliente

■ Fuente que demora más tiempo ■ Fuente utilizada



*El 50% indica que se necesita una cantidad de tiempo similar para detectar estas fuentes*

Pequeña (<\$10MM)	Med/Gde (\$10B+)
86%	87%
47%	74%
50%	49%
42%	66%
35%	79%
32%	61%
16%	60%
9%	56%
9%	9%

<sup>4</sup> <http://www.fatf-gafi.org/countries/a-c/brazil/documents/outcomes-plenary-june-2018.html#FIVE>

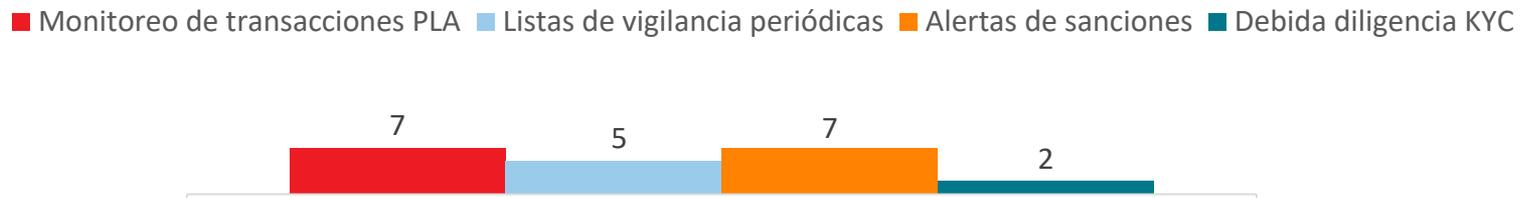
# Remediación de alertas/ volumen

**El tiempo promedio requerido para remediar varias alertas en las empresas financieras colombianas se encuentra entre un promedio de 5 a 7 horas.**

Se espera que los volúmenes de alerta aumenten en 2019, especialmente entre las empresas con \$ 10MM+ en activos, en un promedio del 9%.

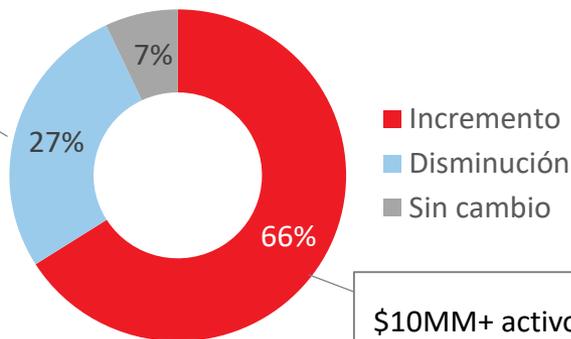
Regionalmente, aquellos que usan más tecnología / servicios de cumplimiento pueden eliminar alertas mucho más rápido que otros (ver la sección de Resultados Regionales).

## Promedio de horas para eliminar los siguientes tipos de alertas

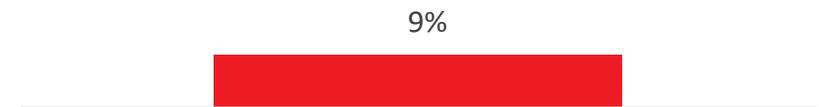


## Expectativas de volumen de alerta

## Aumento promedio esperado en los volúmenes de alerta



## % promedio de aumento esperado

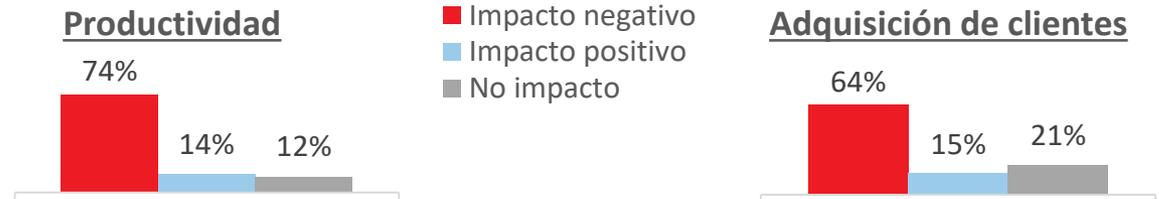


# Impacto de la PLA en la productividad / adquisición de clientes

Aunque con el uso de nuevas tecnologías, la mayoría indica que los procesos de cumplimiento de PLA tienen un impacto negativo en la productividad (74%) y en los esfuerzos de adquisición de clientes (64%).

Y los impactos son significativos, con un promedio anual de horas de pérdida de productividad por analista ETC equivalente a casi 5 días (basado en un día laboral de 8 horas). Y un promedio del 3% de las cuentas se pierden por año, mientras que otro 4% de las aperturas de nuevas cuentas se retrasan.

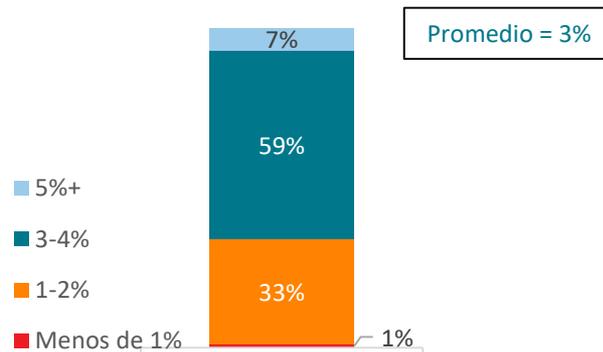
## Impacto de cumplimiento PLA en . .



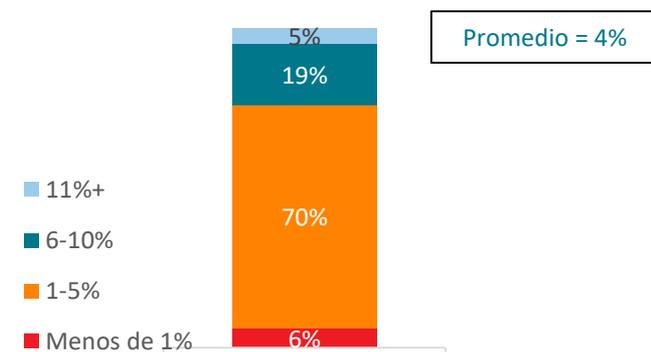
Promedio anual de horas de productividad perdida por ETC = 46.1

## Costo de oportunidad anual estimado de ...

### Cuentas rechazadas o abandonos del cliente



### Apertura de cuenta retrasada



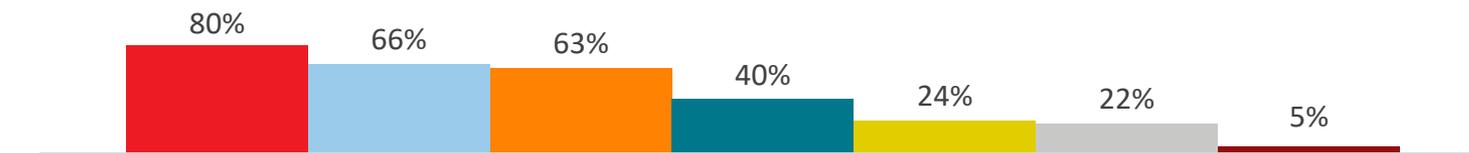
P20a / 22: ¿Qué tipo de impacto tiene el proceso de cumplimiento de AML en la productividad de LoB / adquisición de clientes? P21: ¿Cuál es su mejor estimación de la pérdida anual en la productividad de LoB debido al cumplimiento de AML en su empresa? P24a / 23a: ¿Cuál estima que es el costo de oportunidad anual de las cuentas rechazadas o de la retirada de los clientes / la apertura demorada de la cuenta debido al cumplimiento de AML, como porcentaje de las solicitudes de cuentas nuevas?

# Desafíos y beneficios de PLA

La elaboración de perfiles de riesgo del cliente es un desafío clave para las operaciones de cumplimiento colombianas, lo que puede no ser sorprendente dado el uso limitado de tecnologías / servicios más nuevos durante el proceso de debida diligencia.

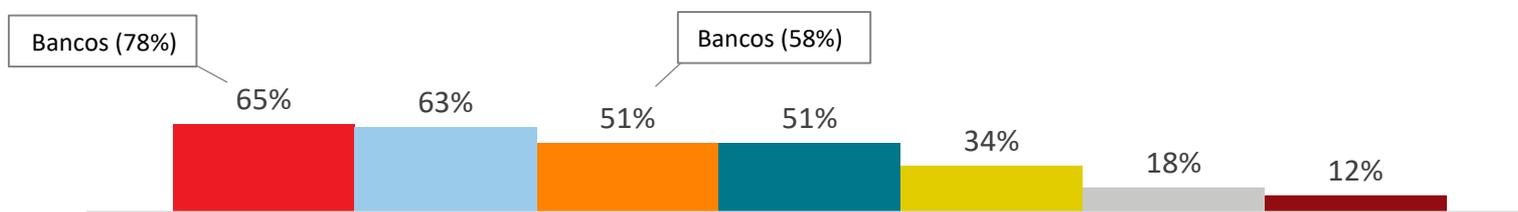
## Desafíos clave para las operaciones de evaluación de cumplimiento

- Perfil de riesgo del cliente
- Reportes regulatorios
- Evaluación de sanciones
- Resolución eficiente de alertas
- Identificación positiva de PEPs
- Incorporación de KYC



## Beneficios del cumplimiento PLA

- Mayor comprensión de la tolerancia al riesgo del cliente
- Datos mejorados para las relaciones con los clientes
- Mayor comprensión de los clientes
- Reducción de excepciones de STP
- Datos mejorados para la gestión de riesgos
- Datos mejorados para otros fines
- Menor tiempo de incorporación



# Monitoreo de identidades, comportamiento en línea y sanciones

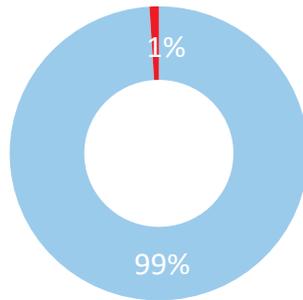
La mayoría de las empresas financieras colombianas están actualmente monitoreando identidades digitales para detectar conductas delictivas y la mitad puede monitorear transacciones en línea en tiempo real para detectar dichas conductas.

Sin embargo, pocos son capaces de monitorear el comportamiento en línea en busca de infracciones de sanciones.

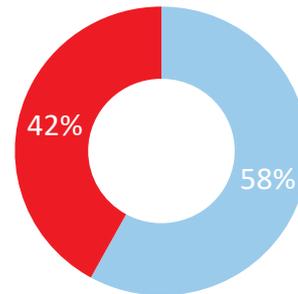
% De monitoreo actual / capaz de monitorear ...

■ Si ■ No

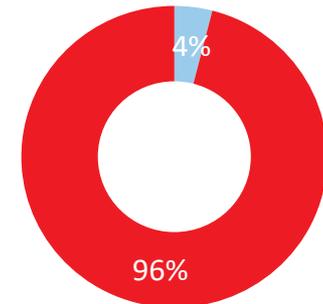
Identidades digitales para el comportamiento criminal



Transacciones en tiempo real para el comportamiento criminal



Comportamiento en línea para incumplimiento de sanciones



# Impactos de los procesadores de pagos

Los impactos de los procesadores de pagos no bancarios en las operaciones de cumplimiento son variados, y van desde un mayor costo de recursos hasta mayores volúmenes de alerta.

Las empresas con activos de más de \$ 10MM + mencionan más los costos de la inversión en tecnología mientras que las empresas pequeñas sienten más el impacto del estrés en los equipos de cumplimiento.

## Impactos de los procesadores de pago no bancarios en los procesos de cumplimiento de PLA



# Reporte de operaciones sospechosas (ROS) de procesadores de pagos

**Mientras crea un desafío para las actividades de cumplimiento de PLA de instituciones financieras, solo 1 de cada 10 ROS anuales involucra a procesadores de pagos.**

Esto sugiere un posible informe incompleto, particularmente porque las instituciones financieras indican que el aumento en los volúmenes de alerta es uno de los impactos clave de los procesadores de pago en sus procesos de cumplimiento. GAFILAT también expresó su preocupación por el alcance de las obligaciones de información del sector financiero colombiano relacionadas con el requisito de informar transacciones sospechosas e intentos de transacciones sospechosas en general.<sup>5</sup>

Promedio de informes ROIs enviados anualmente

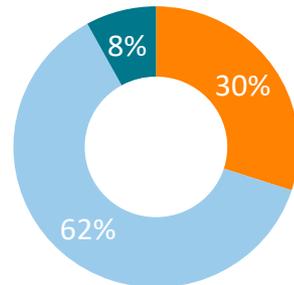
107

% de reporte de operaciones sospechosas (ROS) que involucran transacciones con procesadores de pago

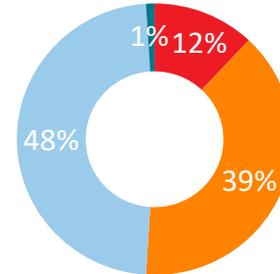
11%

■ Ninguno ■ Bajo ■ Moderado ■ Alto

Grado en que los procesadores de pagos crearon desafíos para el cumplimiento PLA durante el año pasado



Grado en que el aumento de las transacciones a través de procesadores de pago hicieron que la organización de cumplimiento de PLA cambiara sus operaciones de detección en el último año



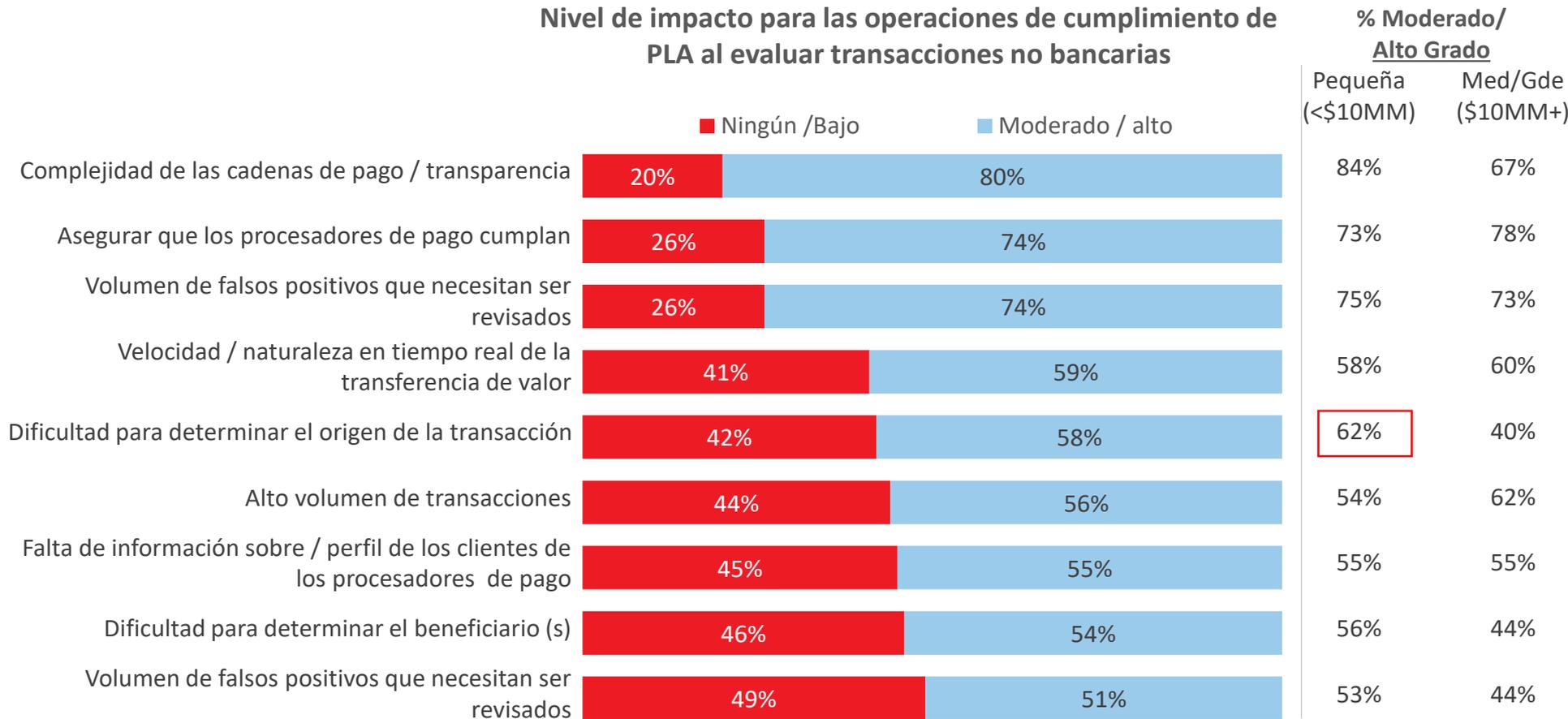
P5n. En el último año, ¿cuál es el número aproximado de SAR que ha enviado su operación de cumplimiento de AML?  
P34: ¿Aproximadamente, qué porcentaje de los SAR presentados implicaron transacciones realizadas a través de procesadores de pago? P35: ¿Hasta qué punto los procesadores de pago crearon desafíos para sus procesos de cumplimiento de AML durante el año pasado? P36: ¿En qué medida el aumento en el número de transacciones realizadas a través de procesadores de pago hizo que su organización de cumplimiento de AML cambiara sus procesos de selección durante el año pasado?

<sup>5</sup> <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/mer-fsrb/GAFILAT-Mutual-Evaluation-Colombia-2018.pdf>

# Desafíos de DDC con procesadores de pagos no bancarios

Surgen varios desafíos como resultado de la detección de transacciones no bancarias, lideradas por la complejidad de las cadenas de pago / transparencia, garantizar el cumplimiento del proveedor de pagos y la falta de coherencia entre las aplicaciones de pago.

Nivel de impacto para las operaciones de cumplimiento de PLA al evaluar transacciones no bancarias

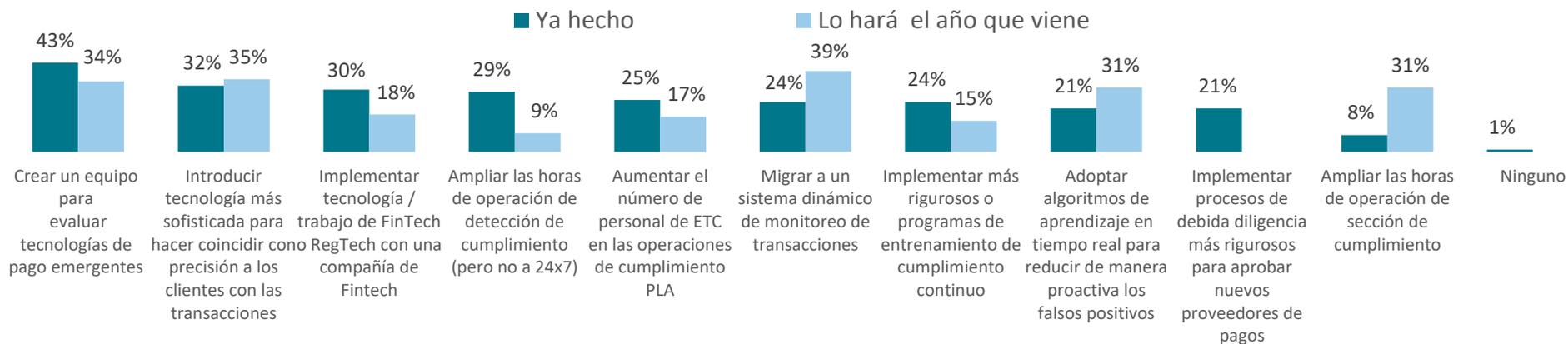


# Cambios de cumplimiento para mitigar riesgos relacionados con los procesadores de pago

En respuesta a estos desafíos, algunas empresas financieras colombianas han creado un equipo para evaluar tecnologías, introdujeron tecnología más sofisticada o implementaron FinTech / RegTech.

Curiosamente, algunos de los que mencionan el aumento de los volúmenes de alerta como un impacto del proveedor de pagos no bancarios ya han implementado tecnología específicamente para abordar los falsos positivos (22%), que aumentan a medida que aumentan los volúmenes de alerta.

## La organización de cumplimiento PLA ya ha tomado / tomará medidas para enfrentar los desafíos con transacciones no bancarias



P39a / 40: ¿Cuál de las siguientes acciones ha hecho / hará su organización de cumplimiento de AML durante el próximo año para abordar los desafíos con las transacciones de procesadores de pago?

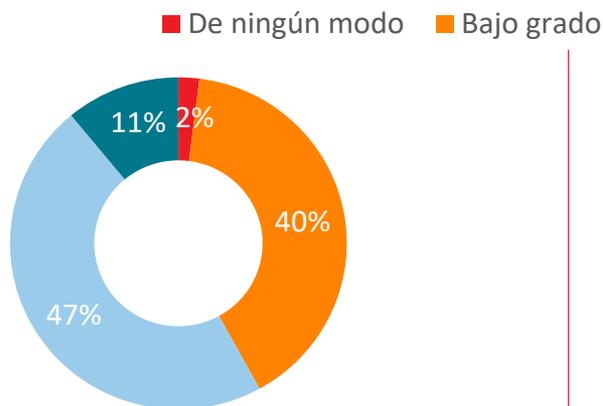
P39b: ¿Qué pasos ha tomado su organización de cumplimiento de AML para implementar procesos de diligencia debida más rigurosos para aprobar nuevos procesadores de pagos?

- Los pasos más comunes para implementar procesos más rigurosos:
- procedimientos de gobierno y documentación para confirmar el cumplimiento de PSP
  - requerir más transparencia de los productos / servicios de PSP ofrecidos

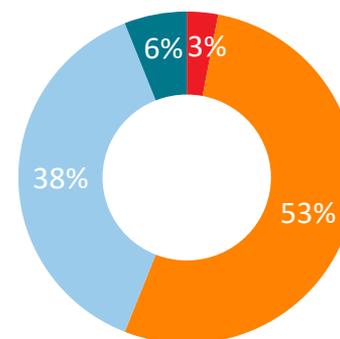
# Desafíos de procesadores de pago en el futuro

Se espera que los procesadores de pago continúen creando desafíos para el cumplimiento de PLA, lo que resultará en cambios continuos en las operaciones de selección durante el próximo año.

Grado en el que se espera que los procesadores de pago creen desafíos para el cumplimiento PLA durante el próximo año



Se espera que el grado en que aumenten las transacciones a través de procesadores de pago provoque que la organización de cumplimiento de PLA cambie sus operaciones de detección en el próximo año



P41: ¿Hasta qué punto los procesadores de pago crearán o crearon desafíos para los procesos / operaciones de cumplimiento ALD de su organización durante el próximo año?

P42: ¿Hasta qué punto el aumento en la cantidad de transacciones realizadas a través de procesadores de pago causó / causará que su organización de cumplimiento de AML cambie sus operaciones / procesos de detección durante el próximo año?

# Promedio anual de gastos de cumplimiento

**El gasto medio / promedio anual en el cumplimiento PLA puede involucrar varios factores, incluyendo recursos humanos, tecnología y fuentes de datos, y diversas actividades operativas. También puede cubrir diferentes unidades en una empresa (es decir, múltiples departamentos de cumplimiento, líneas de negocio que realizan su propia debida diligencia, etc.).**

En base al acuerdo colectivo entre KS&R y LNRS, se entiende que algunas instituciones financieras (particularmente las más grandes) pueden tener múltiples unidades (cumplimiento o LOB) que realizan la debida diligencia de PLA; que existen otros costos de operación más allá de los que un encuestado puede tener responsabilidad.

*Para estimar el costo de PLA, se preguntó a los encuestados. . .*

**Para considerar una definición muy detallada del gasto en cumplimiento en la pregunta de la encuesta.**

*Proporcione su mejor estimación del costo anual total de sus operaciones de cumplimiento de PLA en su mercado. Esto incluye recursos / mano de obra, sistemas / soluciones / datos y otras actividades de gobernanza para todos los aspectos de cumplimiento, como la debida diligencia con el cliente, la detección de sanciones, el monitoreo de transacciones, investigaciones, informes, análisis / evaluación de riesgos, auditoría, capacitación, etc.*

**Si su organización tiene uno o varios departamentos que realizan operaciones de cumplimiento de PLA**

**Y, para indicar cuál de las siguientes afirmaciones representa su gasto anual total informado/ estimado:**

1. Todos los departamentos de cumplimiento en toda la institución en su mercado, incluidas otras líneas de negocios que involucren actividades de cumplimiento de PLA
2. Todos los departamentos de cumplimiento en su mercado, pero no otras líneas de negocio que también tengan actividades de cumplimiento PLA
3. Solo el (los) departamento (s) de cumplimiento de los cuales tienen responsabilidad en su mercado; no tienen conocimiento sobre los costos de operaciones de PLA en toda la institución

# Promedio anual de gastos de cumplimiento (continuación)

**Pocas empresas, incluyendo las medianas y grandes, indicaron tener más de un departamento involucrado con las operaciones de cumplimiento de PLA.**

Entre las que indican que tienen departamentos de cumplimiento múltiple, sus costos anuales promedio estimados son más altos que otros. Sin embargo, dado que hay tan pocas, su impacto en el gasto medio general es mínimo (pero contabilizado).

cumplimiento / Topología de gastos		Pequeñas empresas (<US\$10MM activos)	Empresas Med/ Gdes (US\$10MM+ activos)
Tienen uno o varios grupos de cumplimiento PLA	Tienen solo 1 grupo	97%	89%
	Tienen varios grupos	3%	11%

*Los que indican grupos múltiples*

El gasto anual estimado de cumplimiento de PLA que usted reportó representa	<b>Todos los departamentos de cumplimiento</b> en toda la institución, incluyendo cualquier otra línea de negocio que involucre actividades de cumplimiento de PLA	50% (1,5% de pequeñas empresas)	100% (11% de Med/ Gdes empresas)
	<b>Todos los departamentos de cumplimiento</b> , pero no otras líneas de negocio que también tengan actividades de cumplimiento de PLA	0%	0%
	<b>Solo el (los) departamento (s) de cumplimiento</b> de los cuales soy responsable; No tengo conocimiento sobre los costos de operaciones de PLA en toda la institución	50% (1,5% de pequeñas empresas)	0%

# Media anual de gastos de cumplimiento (continuación)

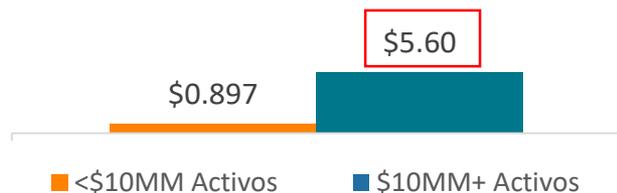
La media anual del costo del cumplimiento de PLA entre empresas financieras colombianas medianas y grandes es de US\$ 5,6M; es significativamente más bajo para las empresas pequeñas (US\$ 8,97K).

Este gasto se divide estrechamente entre trabajo y tecnología.

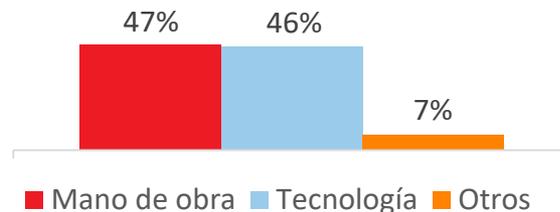
KYC representa una buena parte de los costos, que involucra la recopilación de información, análisis, y evaluación de riesgos, pero también lo hace el monitoreo de transacciones, las investigaciones y la gestión del cumplimiento.

Los resultados regionales muestran que el costo por ETC es menor entre las empresas que utilizan más tecnología / servicios de cumplimiento (consulte la sección de Resultados Regionales).

Media de gastos de cumplimiento de PLA\*  
(costo anual en millones de dólares)



Distribución de los costos de cumplimiento de PLA

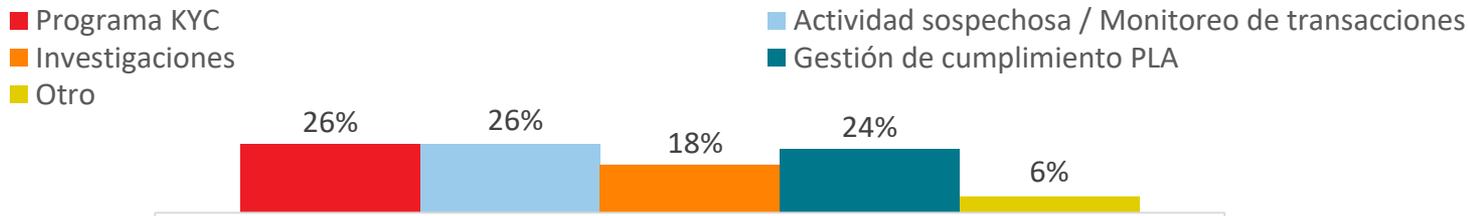


P5: proporcione su mejor estimación del costo total anual de sus operaciones de cumplimiento de AML en USD.

P5b: En términos generales, ¿qué% de esto diría que está relacionado con mano de obra / recursos, tecnología / soluciones / sistemas?

P6: Proporcione su mejor estimación del porcentaje que se gasta en cada una de las siguientes áreas.

Distribución de los costos de cumplimiento PLA por actividad



# Costo total del cumplimiento

**El costo total anual de cumplimiento en todas las empresas financieras colombianas es de US \$ 147M \*. Dado que el mercado tiene un número significativo de empresas financieras de menor tamaño, estas representan la mitad de este gasto.**

Pero si bien cualquier empresa mediana / grande gasta más por año en el cumplimiento de PLA, se requieren ciertas inversiones generales básicas para las operaciones de cumplimiento, independientemente del tamaño. Como resultado, el costo real de cumplimiento representa una porción más grande de los activos de las empresas más pequeñas (hasta el 0,43% de los activos totales en comparación con hasta el 0,16% en las empresas medianas / grandes).

## Verdadero costo de cumplimiento en las empresas financieras colombianas (USD en Millones)



Costos de PLA como % del total de activos	0.36%	0.43%	.16%

P5: proporcione su mejor estimación del costo total anual de sus operaciones de cumplimiento de Prevención de Lavado de Dinero en USD. Esto incluye recursos / mano de obra, sistemas / soluciones / datos y otras actividades de gobernanza para todos los aspectos de cumplimiento, como la diligencia debida con el cliente, la detección de sanciones, el monitoreo de transacciones, investigaciones, informes, análisis / evaluación de riesgos, auditoría, capacitación, etc. Q5aa: aproximadamente, ¿qué porcentaje diría que este gasto es del total de los activos bajo administración de su institución?

\* El costo anual total de cumplimiento en las empresas dentro del mercado se extrapola multiplicando el número total de empresas de servicios financieros para un nivel de activos por el gasto promedio de cumplimiento de la Prevención de Lavado de Dinero reportado para ese nivel; el total es la suma del gasto total en cada nivel de activo. Dado que los diferentes niveles de activos informan diferentes niveles de gasto en el cumplimiento de la PLA, el uso de este enfoque "de abajo hacia arriba" proporciona una estimación más precisa para tener en cuenta estas diferencias, en comparación con un enfoque más simple de multiplicar el promedio general por el número total de empresas.

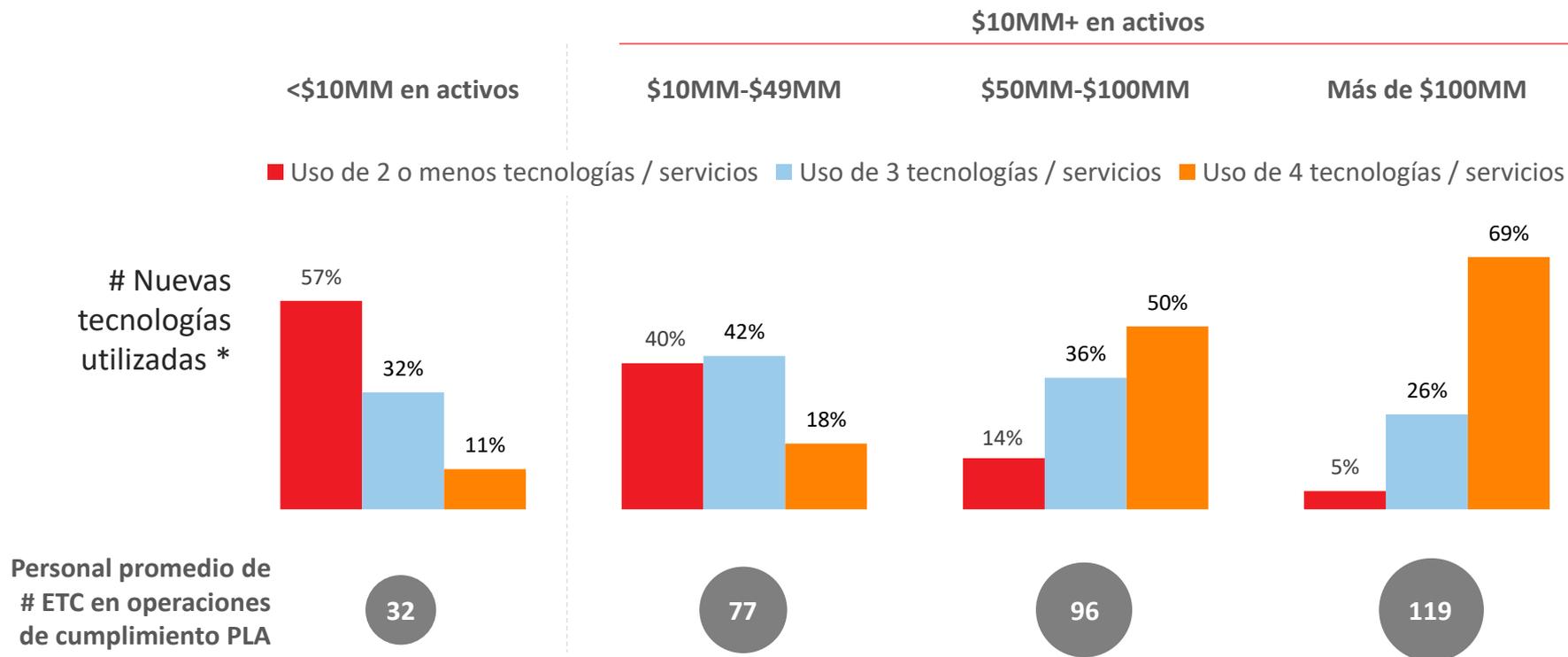
# Resultados Regionales - Uso de Tecnología



# Uso de la tecnología por tamaño de empresa

En los países de LATAM estudiados, existe una relación entre el tamaño de la empresa / número de Empleados a Tiempo Completo ETC y la cantidad de tecnologías / servicios de cumplimiento más nuevos utilizados.

Las empresas con más activos bajo administración tienen equipos de operaciones de cumplimiento más grandes y usan más tecnologías / servicios en promedio que las empresas más pequeñas.



\* Incluye solo aquellas nuevas tecnologías probadas en esta investigación.

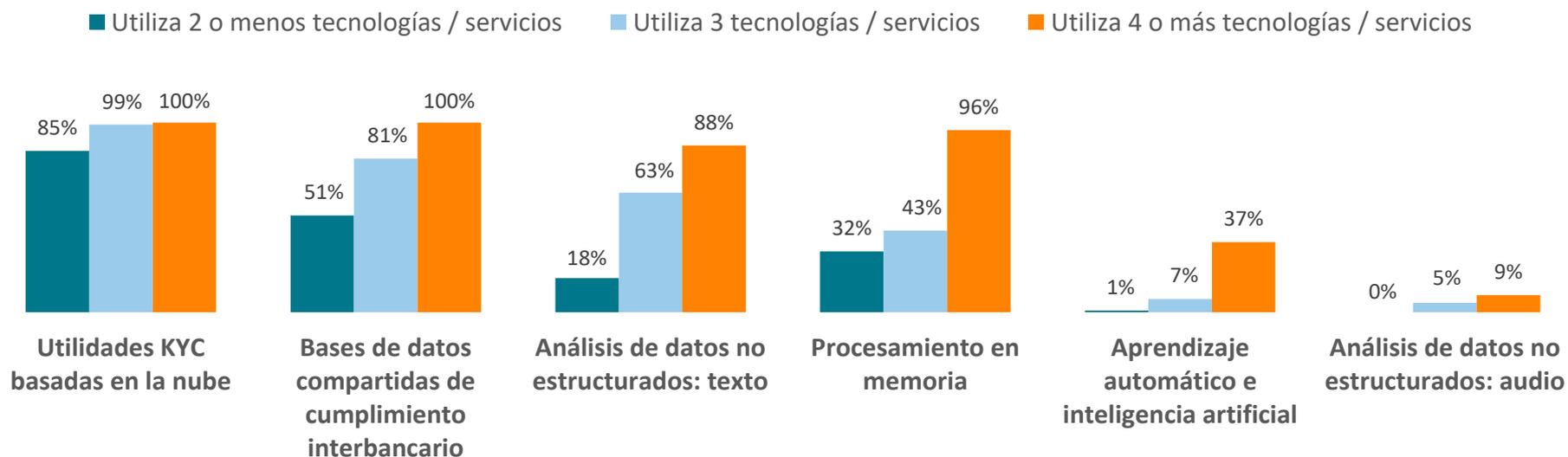
P2c: indique su mejor estimación de la cantidad de personal ETC empleado en los departamentos de operaciones de cumplimiento de AML. P16: Durante los próximos 5 años, ¿hasta qué punto cree que cada una de las siguientes nuevas tecnologías y servicios serán relevantes para el cumplimiento de Prevención de Lavado de Dinero?

# Uso de tecnología por escala

Las empresas que usan cuatro o más tecnologías / servicios tienden a usar una combinación de utilidades KYC basadas en la nube, bases de datos compartidas de cumplimiento interbancario, procesamiento en memoria, análisis de texto no estructurado y / o aprendizaje automático / inteligencia artificial.

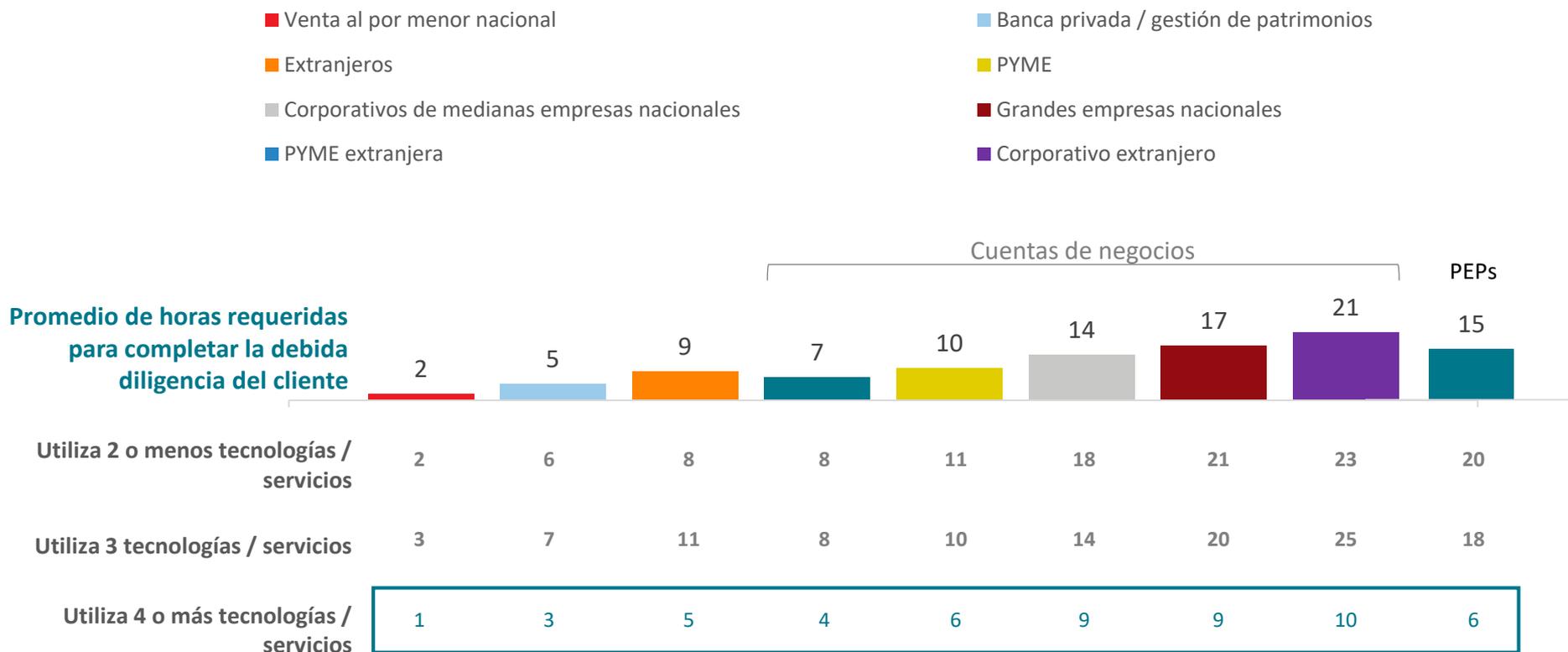
Las utilidades KYC basadas en la nube y las bases de datos compartidas de cumplimiento interbancario también se usan comúnmente entre aquellas con menos tecnologías / servicios implementados.

## Uso Específico de la Tecnología\*



# Eficiencias operativas del uso de la tecnología

El uso de estas cuatro o más tecnologías / servicios permite que las empresas de servicios financieros de LATAM completen la debida diligencia e incorporen las cuentas más rápido que las empresas que no las utilizan.

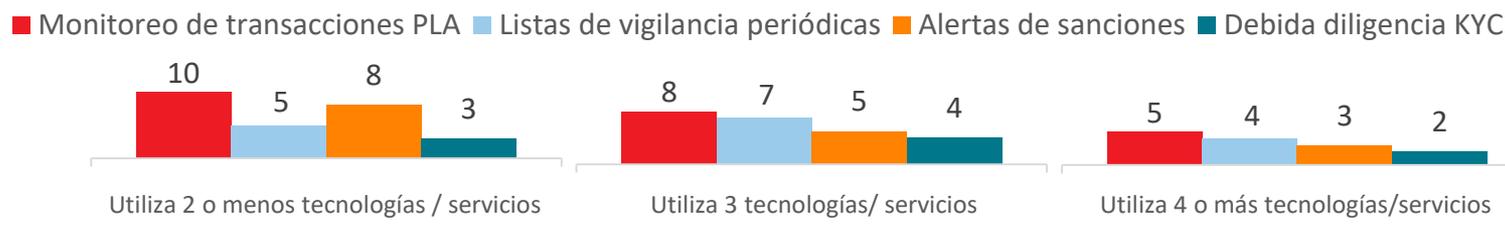


# Eficiencias operativas del uso de la tecnología (continuación)

**Aquellos que usan más tecnología / servicios de cumplimiento también pueden eliminar alertas más rápido que otros.**

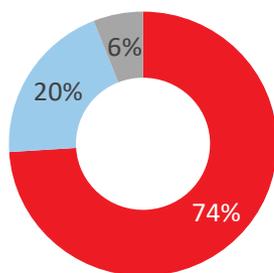
Curiosamente, aquellos con pocas o ninguna tecnología / servicio tienen una probabilidad significativamente mayor de esperar un aumento en los volúmenes de alerta en 2019, lo que sugiere que estarán menos preparados y eficientes para manejar esto si ocurre.

## Promedio de horas para eliminar los siguientes tipos de alertas

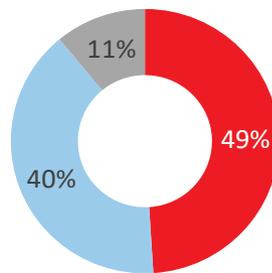


## Expectativas de volumen de alerta

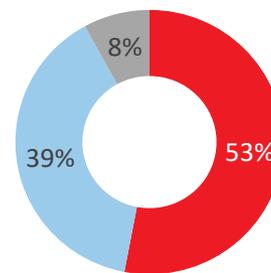
■ Aumento ■ Disminución ■ Sin cambio



Utiliza 2 o menos tecnologías / servicios



Utiliza 3 tecnologías/ servicios



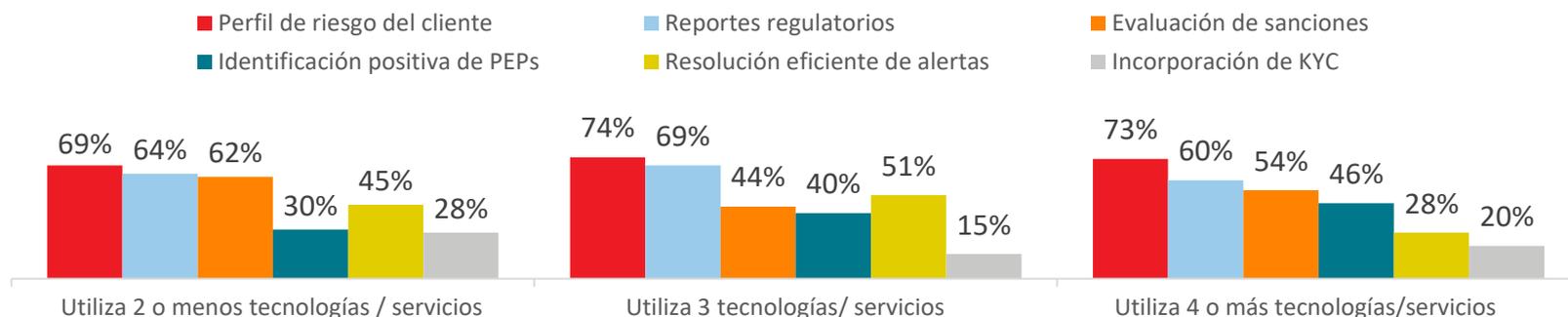
Utiliza 4 o más tecnologías/servicios

## Eficiencias operativas del uso de la tecnología (continuación)

**Regionalmente, aquellos que usan menos tecnologías / servicios de cumplimiento tienen más desafíos con la eficiencia de la resolución de alertas.**

Sin embargo, existen otros desafíos comunes en todas las instituciones financieras, independientemente del uso de la tecnología, incluidos los perfiles de riesgo del cliente, los informes regulatorios y el control de sanciones.

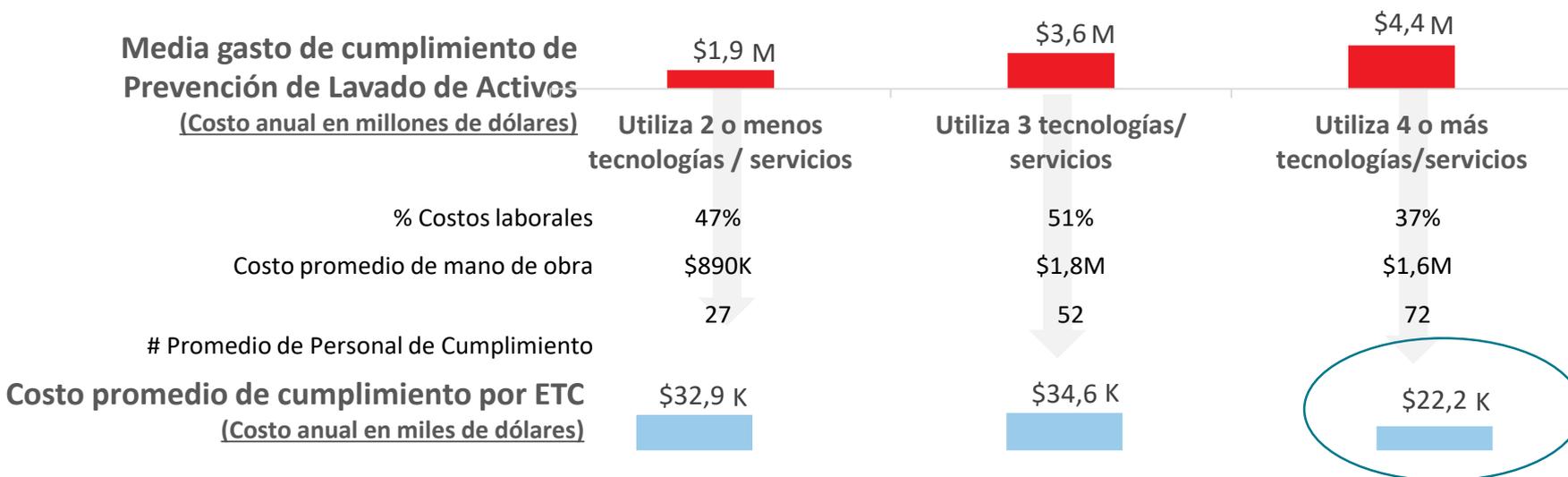
### Desafíos clave para las operaciones de evaluación de cumplimiento (% clasificado entre los 3 primeros)



# Costos de eficiencia del uso de la tecnología

Y aunque las empresas de LATAM que usan más tecnologías / servicios de cumplimiento tienen mayores desembolsos iniciales relacionados con dicha tecnología, esto se puede ver como una inversión para administrar los costos de cumplimiento PLA a largo plazo.

Al agregar más tecnología a medida que crecen las fuerzas de trabajo de cumplimiento, las empresas financieras en realidad están disminuyendo el costo de cumplimiento relacionado con la mano de obra por Equivalente a Tiempo Completo (ETC), así como los costos de oportunidad asociados con la fricción de la incorporación y la pérdida de negocios. Mantener los costos de ETC más bajos es esencial para la rentabilidad, ya que la mano de obra tiende a representar un aumento significativo de los gastos año tras año.



Q2c: Indique su mejor estimación del número de empleados ETC empleados en los departamentos de operaciones de cumplimiento PLA. P5: Proporcione su mejor estimación del costo total anual de sus operaciones de cumplimiento de PLA en USD. Esto incluye recursos / mano de obra, sistemas / soluciones / datos y otras actividades de gobernanza para todos los aspectos del cumplimiento, como la debida diligencia del cliente, el control de sanciones, el monitoreo de transacciones, las investigaciones, los informes, la evaluación analítica / de riesgos, la auditoría, la capacitación, etc. P5b: Aproximadamente, ¿qué porcentaje de esto diría que está relacionado con mano de obra / recursos, tecnología / soluciones / sistemas?

\* Incluye solo aquellas nuevas tecnologías probadas en esta investigación.

## Conclusiones



# Conclusiones

- La tecnología juega un papel importante en la gestión eficaz del impacto de los costos de cumplimiento de PLA.
  - No se trata solo de administrar los costos directos, sino también de los costos indirectos y de oportunidad que pueden ser más difíciles de medir.
  - Y, estos costos de oportunidad no son solo pérdida de prospectos e ingresos futuros asociados con fricciones y retrasos en la incorporación. La falta de una visión holística de KYC agrega el riesgo de dejar entrar a "malos jugadores", incurriendo multas considerables y daños reputacionales.
  - Tener datos precisos y soluciones altamente capaces genera un grado de utilidad no solo para el cumplimiento, sino también para otras áreas funcionales. Esto incluye el desarrollo de negocios y marketing; saber más sobre los clientes puede ayudar a informar los productos y servicios correctos para posicionarse con los clientes.
- A medida que las regulaciones de cumplimiento aumentan en complejidad y se traducen en más volúmenes de alerta, será cada vez más difícil para las empresas financieras de LATAM mantener el ritmo, administrar falsos positivos y evitar problemas de incumplimiento. Una reacción común puede ser agregar más recursos humanos. Sin embargo, esta no es una solución rentable a largo plazo.
  - El costo de los recursos humanos casi siempre va en aumento. En algún momento, las empresas alcanzarán un punto de rendimientos decrecientes.
  - El aumento en los costos de recursos humanos puede aumentar considerablemente cuando las empresas financieras sienten la necesidad de contar con recursos más capacitados para abordar decisiones de cumplimiento más complejas. Más demanda aumenta las expectativas de salario, especialmente si hay un universo limitado de recursos calificados.
  - Además, sin el soporte de fuentes de datos expandidas, los datos incorrectos pueden llevar a decisiones erróneas independientemente de la cantidad de recursos humanos aplicados a un caso.

## Conclusioness (continuación)

- Se entiende que los ejecutivos financieros pueden ser cautelosos en eliminar las aportaciones de las personas con respecto a las decisiones de cumplimiento. Pero la tecnología no necesita reemplazar la participación humana; puede aumentarla para mejorar los procesos de cumplimiento y reducir la necesidad de atraer más recursos (al mismo tiempo que mantiene los que tiene), por lo tanto, "garantizando el futuro" contra aumentos significativos de costos a largo plazo.
  - El uso de soluciones para ayudar a los equipos de cumplimiento a analizar los datos existentes, tener acceso a otra información externa y tomar decisiones desde una visión más integral del cliente puede reducir los tiempos de incorporación, disminuir los costos de remediación, disminuir los tiempos de procesamiento, aumentar el rendimiento (sin contratar más personas) y crear un medio más efectivo para prevenir el crimen financiero a largo plazo.

**EE.UU. (SEDE CORPORATIVA) SOPORTE AMÉRICA LATINA**

1000 Alderman Dr.  
Alpharetta, GA 30005

**Brasil:** 0800 892 0600

**Colombia:** 01 800 5 1 84181 o +57 1 2911359  
(interurbano)

**BRASIL**

Rua Bela Cintra, 1200 – 5to piso  
CEP 01415-000 Bela Vista, Sao Paulo – SP  
+55 11 4862 3824

**México:** 01 800 062 4989

**Otros países:** 001 855 441 5050

**MÉXICO**

Paseo de la Reforma 243, P15  
Edificio Mapfre  
06500 Cuauhtémoc, Ciudad de México  
+52 55 4755 0043



Este documento es solo para fines educativos y no garantiza la funcionalidad o características de los productos LexisNexis identificados. LexisNexis no garantiza que este documento esté completo o sin errores. LexisNexis y el logotipo de Knowledge Burst son marcas registradas de RELX Inc., utilizadas bajo licencia. Derechos de Autor © 2019 LexisNexis. NXR14022-00-0819-ES-LA