

EL VERDADERO COSTO DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS

Edición América Latina

2020

ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

LexisNexis® Risk Solutions realizó una encuesta global para determinar el verdadero costo del cumplimiento contra los delitos financieros. El siguiente reporte presenta los resultados para la región de América Latina (LATAM).

Entre los objetivos específicos estaban:

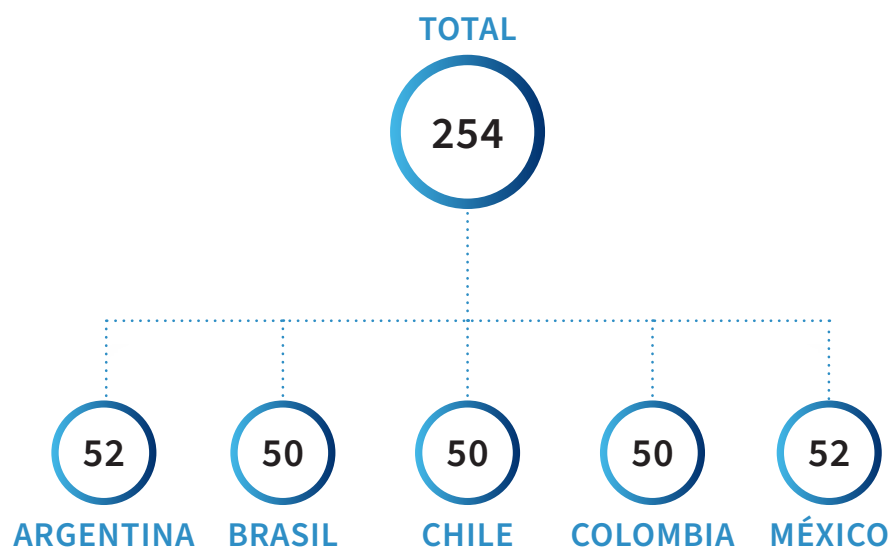
- Identificar los factores que impulsan e influyen en el cumplimiento contra los delitos financieros
- Entender las tendencias de gastos en el cumplimiento contra los delitos financieros, incluyendo:
 - Cómo se divide el gasto por el costo del área de cumplimiento (p.ej., sanciones, monitoreo de transacciones, tecnología, debida diligencia de KYC, etc.)
 - El componente de recursos humanos de dichos costos, especialmente el número de empleados de tiempo completo (ETC) para cumplimiento y filtrado de sanciones
 - El componente de tiempo de procesamiento (p.ej., el tiempo para completar la debida diligencia del cliente por tipo de cliente/entidad)
- Determinar qué impacto sobre los negocios tiene el entorno de cumplimiento contra los delitos financieros, especialmente en relación con nuevas regulaciones y disposiciones
- Identificar los retos e impactos asociados con la pandemia de COVID-19



METODOLOGÍA

LexisNexis® Risk Solutions contrató a KS&R, una compañía global de investigación de mercados, para llevar a cabo el estudio.

SE RECOLECTARON DATOS POR VÍA TELEFÓNICA ENTRE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020, Y SE COMPLETARON 254 ENCUESTAS EN 5 MERCADOS DE AMÉRICA LATINA, DISTRIBUIDOS DE LA SIGUIENTE MANERA:



Los encuestados incluyeron tomadores de decisiones en el área de delitos financieros que supervisan operaciones de remediación de KYC, monitoreo de sanciones, monitoreo de transacciones de delitos financieros y/o operaciones de cumplimiento

Las organizaciones representan:

-  bancos
-  compañías de inversión
-  firmas de gestión de activos
-  oficinas de seguros

LexisNexis® Risk Solutions no fue mencionado como patrocinador de la investigación, con el fin de asegurar la imparcialidad de las respuestas. En este reporte, las empresas se clasifican por el tamaño de sus activos, y se definen como:

-  pequeñas – las que tienen activos totales de < US \$10 MM
-  medianas/grandes – las que tienen activos totales de US \$10 MM+

En este reporte, todas las referencias a monedas son referencias a dólares de EE.UU.

RESULTADOS CLAVE

01

El costo del cumplimiento contra los delitos financieros ha aumentado significativamente para las instituciones financieras más grandes en América Latina. La mano de obra ha contribuido de manera importante. Las empresas medianas/grandes de Brasil, Chile y México tuvieron los mayores aumentos.

02

El perfilado de riesgo del cliente y el aumento del volumen de alertas son desafíos clave para las instituciones financieras de LATAM, que afectan negativamente los costos del cumplimiento, la productividad y el desarrollo de nuevos negocios.

03

COVID-19 ha afectado significativamente las operaciones y los costos del cumplimiento contra los delitos financieros en instituciones financieras de América Latina. Además, ha agravado los retos actuales y en particular, ha contribuido a importantes aumentos de costos entre las empresas más grandes de Brasil, Chile y México.

04

Aparte de los desafíos, las actividades de cumplimiento contra los delitos financieros sí ofrecen una serie de beneficios a las instituciones financieras de LATAM, al permitir una mayor eficacia en la gestión del riesgo y de las relaciones con los clientes.

05

Las instituciones financieras que han invertido en tecnología para apoyar los esfuerzos de cumplimiento contra los delitos financieros han observado menores aumentos e impactos a los procesos relacionados con el combate a los delitos financieros por el COVID-19.

RESULTADO CLAVE 01

El costo del cumplimiento contra los delitos financieros ha aumentado significativamente para instituciones financieras grandes en mercados claves de LATAM, y la mano de obra ha contribuido a ello.



La mediana del costo total proyectado del cumplimiento contra los delitos financieros en todas las instituciones financieras de los países de América Latina que se estudiaron **ha aumentado 32%**, lo cual es consistente con el aumento visto en instituciones estadounidenses.

La mediana del costo del cumplimiento contra los delitos financieros para instituciones financieras tuvo un **fuerte aumento para las empresas medianas/grandes de Brasil, Chile y México.**



En comparación con 2019, los costos asociados con mano de obra son mayores.



Algunas instituciones financieras están filtrando un número significativamente mayor de nombres en relación al año anterior, pero con equipos de tamaños similares.

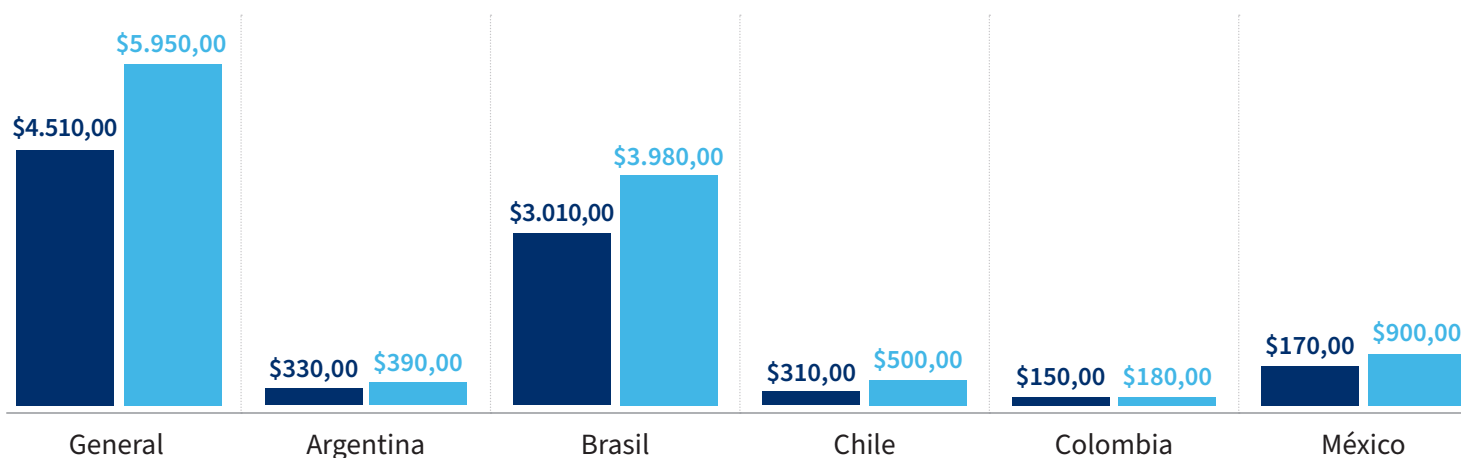
EL COSTO TOTAL PROYECTADO DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS EN COMPAÑÍAS FINANCIERAS DE LOS MERCADOS ESTUDIADOS DE LATAM ES \$5,9 MIL MILLONES DE DÓLARES, UN SALTO SIGNIFICATIVO (32 %) MAYOR CON RESPECTO A LOS \$4,5 MIL MILLONES EN 2019.

La magnitud del aumento es consistente con los resultados para el mercado estadounidense, y continúa siendo mucho más alto para compañías financieras brasileñas dado que son mucho más numerosas en comparación con los otros mercados de América Latina. Tal como se ve en las próximas páginas, el fuerte aumento se debe a una combinación de requisitos regulatorios continuos y el impacto de COVID-19.

Costo total proyectado del cumplimiento contra los delitos financieros* en compañías financieras

(Costos en millones de dólares)

● 2019 ● 2020



P: Por favor diga cuál es su mejor estimación del costo anual total de sus operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros en dólares de EE.UU. Incluye recursos/mano de obra, sistemas/soluciones/datos y otras actividades de administración para todos los aspectos del cumplimiento tales como debida diligencia del cliente, filtrado de sanciones, monitoreo de transacciones, investigaciones, informes, analítica/evaluación de riesgo, auditoría, capacitación, etc.

P: ¿En forma aproximada, qué porcentaje diría que representa este gasto respecto al total de activos administrados por su institución?

* El costo anual del cumplimiento para las compañías entrevistadas se calcula a partir de dos fuentes de información: 1.) datos secundarios que proporcionan una lista de todas las instituciones financieras en la región, con el total de activos de cada una, y 2.) datos de encuestas sobre los costos de los delitos financieros como porcentaje del total de activos. La cifra de gasto para cada institución financiera se genera multiplicando su cifra reportada de activos totales por el porcentaje promedio de dicha cifra que representan los costos de los delitos financieros. Tal como se demuestra arriba, el porcentaje promedio de gasto vs. activos varía según el tamaño de la organización; por lo tanto el cálculo se hace por separado para cada categoría de tamaño de activos, y después se hace una sumatoria para obtener un total global. Aunque en la encuesta se incluían una serie de tomadores de decisiones de cumplimiento contra los delitos financieros, para algunos de ellos puede ser difícil saber el monto exacto del gasto, debido a que hay cada vez más trabajo de cumplimiento que se delega a unidades operativas y de negocios. Por lo tanto, podría haber alguna diferencia en la cifra de costo total. Sin embargo, un cálculo tipo censo tal como se explica arriba, aporta rigor al proceso, y debería garantizar una estimación adecuada del gasto total en el mercado Latinoamericano.

ADEMÁS DE LAS AMENAZAS CONTINUAS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, LOS COSTOS DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS HAN AUMENTADO DEBIDO A COVID-19.



Riesgo constante de lavado de activos

Argentina, Brasil, Colombia y México (junto con otros países de LATAM no incluidos en el estudio) han sido identificados como jurisdicciones importantes de lavado de activos por el Departamento de Estado de EE.UU.¹



Delitos financieros durante la pandemia de COVID-19

Los estafadores, lavadores de activos y los funcionarios gubernamentales corruptos están aprovechando la pandemia de COVID-19²:

- Las organizaciones delictivas están incrementando el reclutamiento para apoyar actividades de lavado, entre ellas la recepción de dinero ilegal en las cuentas bancarias de las personas reclutadas.
- Hay un aumento de flujos financieros ilícitos, entre ellos la facturación comercial falsa, la evasión de impuestos y el contrabando de efectivo, oro, diamantes y bienes ilícitos a través de las fronteras.
- Los servicios de casas de empeño, los prestamistas y la financiación informal se están utilizando más que nunca para lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Hay una preocupación creciente por que los delincuentes están utilizando las criptomonedas para ocultar fondos ilícitos obtenidos de chantaje, extorsión, robo de identidad, fraude de inversiones y estafas de caridad.

Impactos negativos sobre las organizaciones

Retos en la prevención, detección y reacción ante riesgos de cumplimiento en ambientes de trabajo remotos, incluyendo olas de alertas causadas por cambios en el comportamiento de clientes, empleados y terceros.³

Suministro al personal remoto de los recursos y el soporte necesarios para llevar a cabo sus funciones; asignación de recursos humanos y financieros para garantizar que las obligaciones contra el lavado de activos (PLA) se sigan cumpliendo.⁴

Posibles demoras en la obtención de información requerida para analizar o investigar reportes de operaciones sospechosas (ROS); reducción de personal, lo cual disminuye la capacidad para realizar análisis o investigación.⁵

Los profesionales del cumplimiento contra los delitos financieros en los países de LATAM investigados atribuyen, en promedio, un 27% de los recientes aumentos de costos al impacto de COVID-19.

¹ Reporte 2020 de lavado de activos de la INCSR, Departamento de Estado de EE.UU.

² <https://www.gafilat.org/index.php/es/biblioteca-virtual/gafilat/documentos-de-interes-17/3823-gafilat-covid19-en-gafilat/file>

³ <https://www.legal500.com/gc-magazine/interview/2020-compliance-trends-in-latin-america/>

⁴ <https://www.orrick.com/en/insights/2020/05/COVID-19-Creates-Increased-Risk-of-Financial-Crimes-and-AML-Exposure-FATF-and-FinCEN-Guidance>

⁵ <https://www.gafilat.org/index.php/es/biblioteca-virtual/gafilat/documentos-de-interes-17/3823-gafilat-covid19-en-gafilat/file>

RESULTADO CLAVE 01

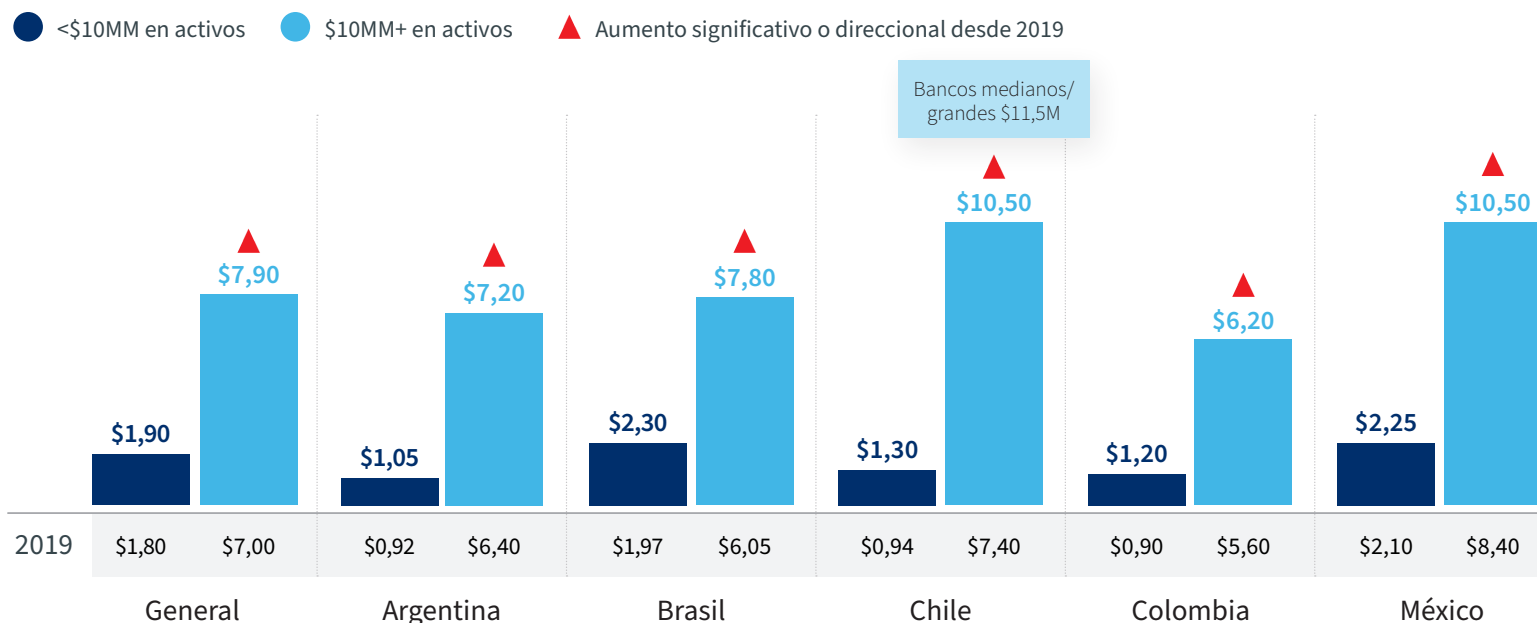
MEDIANA DE LOS COSTOS ANUALES DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS POR COMPAÑÍA FINANCIERA

LA MEDIANA DEL COSTO ANUAL DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS POR ORGANIZACIÓN HA AUMENTADO 13% ENTRE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS MEDIANAS/GRANDES A NIVEL REGIONAL, CON LOS MAYORES PICOS ENTRE LAS EMPRESAS FINANCIERAS BRASILEÑAS, CHILENAS Y MEXICANAS.

Tal como se muestra más adelante, la mano de obra es parte de dichos costos, en cuanto a la adición de personal y/o la asignación de un gasto significativamente mayor a recursos humanos de lo informado para 2019.

Mediana de los costos operativos anuales del cumplimiento contra los delitos financieros por organización: Antes de COVID-19

(Costos en millones de dólares)



P: Por favor diga cuál es su mejor estimación del costo anual total de sus operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros en dólares de EE.UU. Incluye recursos/mano de obra, sistemas/soluciones/datos y otras actividades de administración para todos los aspectos del cumplimiento tales como debida diligencia del cliente, filtrado de sanciones, monitoreo de transacciones, investigaciones, informes, analítica/evaluación de riesgo, auditoría, capacitación, etc.

LA MEDIANA DEL COSTO DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS HA TENIDO CIERTO DESPLAZAMIENTO HACIA LA MANO DE OBRA DESDE EL AÑO PASADO. EN PARTE, ESTO ES UN IMPACTO DE COVID-19, TAL COMO SE MUESTRA MÁS ADELANTE.

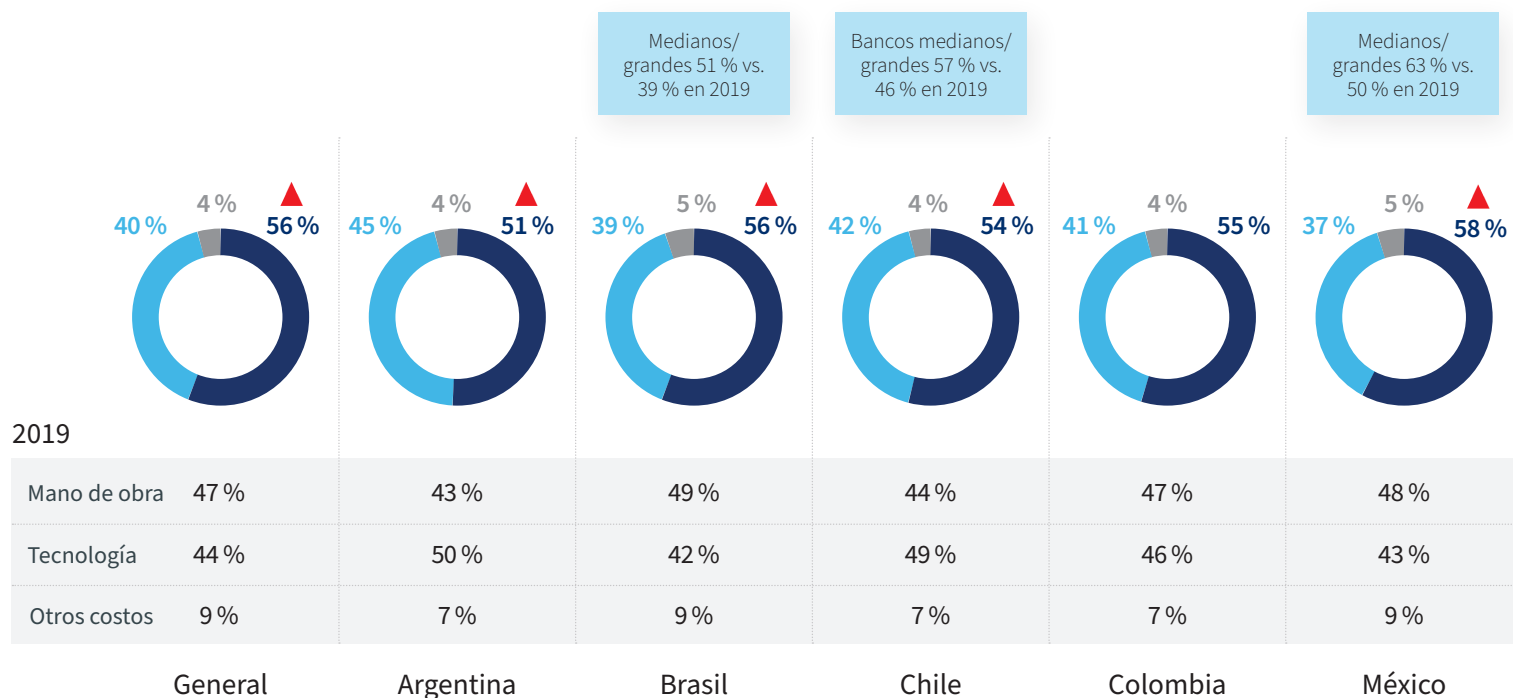
El cambio es más pronunciado entre las instituciones financieras medianas/grandes de Brasil, México y Chile.

Distribución promedio de los costos operativos del cumplimiento contra los delitos financieros

● Mano de obra ● Tecnología ● Otros costos ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019



P: ¿Aproximadamente qué porcentaje de esto diría que está relacionado con mano de obra/recursos, tecnología/ soluciones/sistemas y otros?

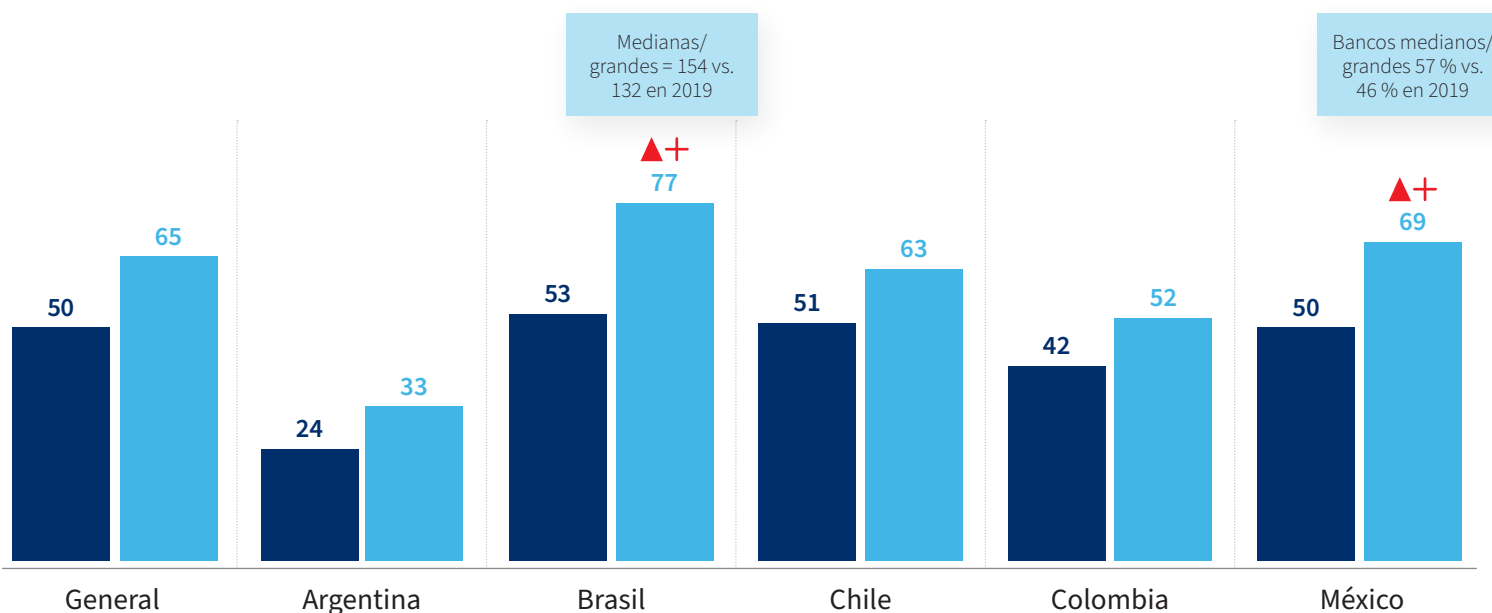


EL TAMAÑO PROMEDIO DE LOS EQUIPOS DE CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS HA TENIDO EL MAYOR AUMENTO EN LAS ORGANIZACIONES BRASILEÑAS Y MEXICANAS MÁS GRANDES.

Para las compañías brasileñas, el aumento de personal podría estar relacionado con los nuevos requisitos regulatorios de utilizar un enfoque basado en riesgo, lo cual implica evaluaciones de riesgo más detalladas y documentadas que involucran identificación de beneficiarios finales y monitoreo de transacciones.⁶ En particular, las instituciones financieras mexicanas mencionan con frecuencia la expectativa de contratar más empleados de tiempo completo para responder a los retos planteados por proveedores de pagos no bancarios con el incremento del volumen de alertas y la velocidad de las transacciones.

Promedio de personal de tiempo completo empleado en operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros

● 2019 ● 2020 ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019 + Diferencia significativa o direccional con otros países



P: Por favor indique su mejor estimación del número de personas de tiempo completo empleadas en los departamentos de cumplimiento contra los delitos financieros.

⁶ <https://www.ibanet.org/Article/NewDetail.aspx?ArticleUid=D7273F5F-ABAF-4B44-90AB-16CF5095FBB6>

RESULTADO CLAVE 01

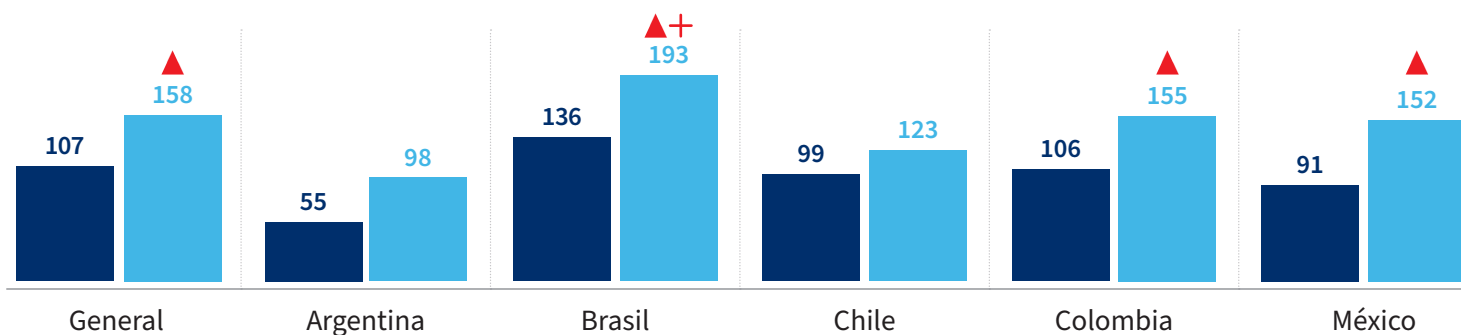
EL AUMENTO EN LOS VOLÚMENES DE ALERTAS CONTRIBUYE A LOS COSTOS DEL CUMPLIMIENTO

LOS CRECIENTES VOLÚMENES DE ALERTAS GENERADOS POR EL CRUCE DE LISTAS HAN AUMENTADO EN TODA LA REGIÓN, ESPECIALMENTE EN LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS BRASILEÑAS, COLOMBIANAS Y MEXICANAS.

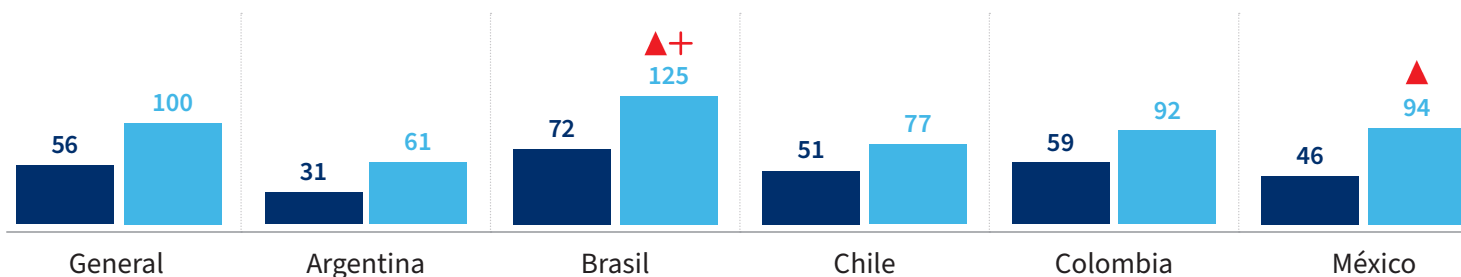
No obstante que los equipos argentinos y chilenos tienen un tamaño similar al de 2019, están filtrando una cantidad de nombres significativamente mayor que el año anterior.

● 2019 ● 2020 ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019 + Diferencia significativa o direccional con otros países

Promedio de nombres para monitoreo de cumplimiento (por día)



Promedio de nombres para monitoreo de sanciones (por día)



P: ¿En promedio, cuántos nombres están siendo filtrados por día por todos los analistas de tiempo completo en sus operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros?

P: ¿En promedio, cuántos nombres están siendo filtrados por día por todos los analistas de tiempo completo en sus operaciones de monitoreo de sanciones?

EN EL GASTO DE CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS, SIGUEN TENIENDO ALGO MÁS DE PESO LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA KYC.

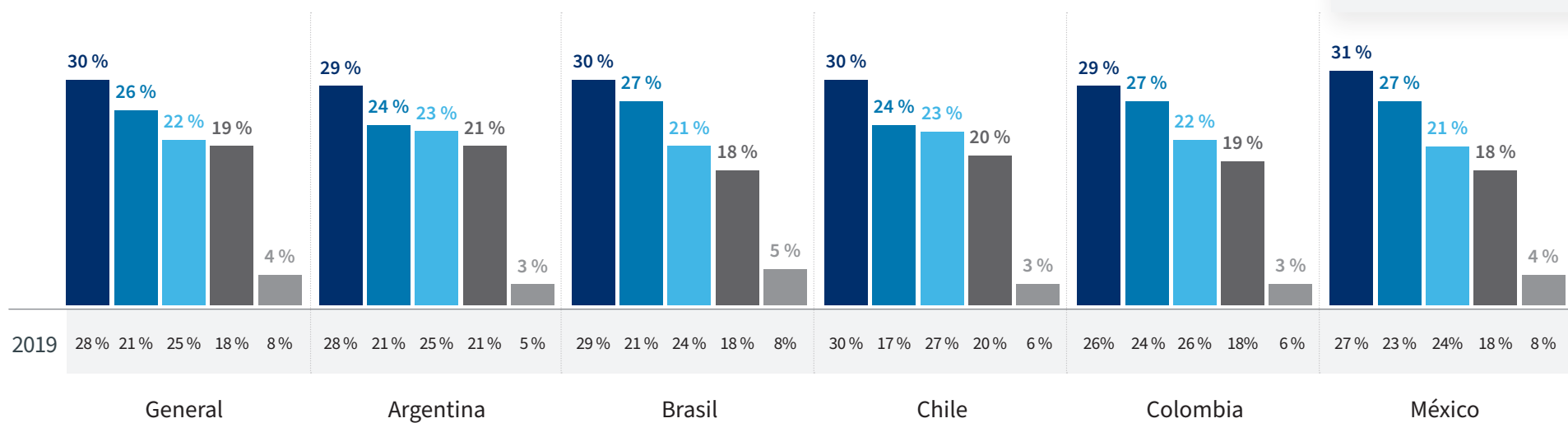
Distribución de los costos del cumplimiento contra los delitos financieros por actividad de cumplimiento

Programa KYC
Gestión de cumplimiento PLA
Monitoreo transaccional
Investigaciones
Otras



P: Volviendo al costo anual total estimado de sus operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros, por favor indique su mejor estimación del porcentaje que se gasta en cada una de las siguientes áreas:

- Programa KYC
- Gestión de cumplimiento PLA
- Monitoreo transaccional
- Investigaciones
- Otras



RESULTADO CLAVE 02

La creación del perfil de riesgo del cliente y el aumento del volumen de alertas son retos claves para las instituciones financieras de LATAM, que afectan negativamente los costos del cumplimiento, la productividad y el desarrollo de nuevos negocios.



Minoristas/vendedores de comercio electrónico, finca raíz y servicios legales/contables son sectores de riesgo claves para los delitos financieros.



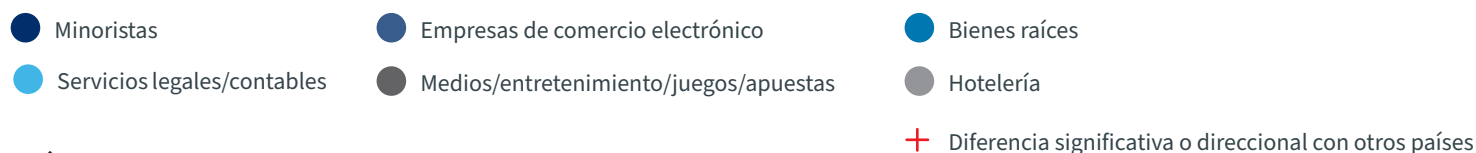
La creación del perfil de riesgo del cliente y el aumento en el volumen de alertas son riesgos que están impactando negativamente el KYC para la incorporación de cuentas y el monitoreo transaccional contra el lavado de activos. Los proveedores de pagos no bancarios probablemente también están contribuyendo a estos retos.



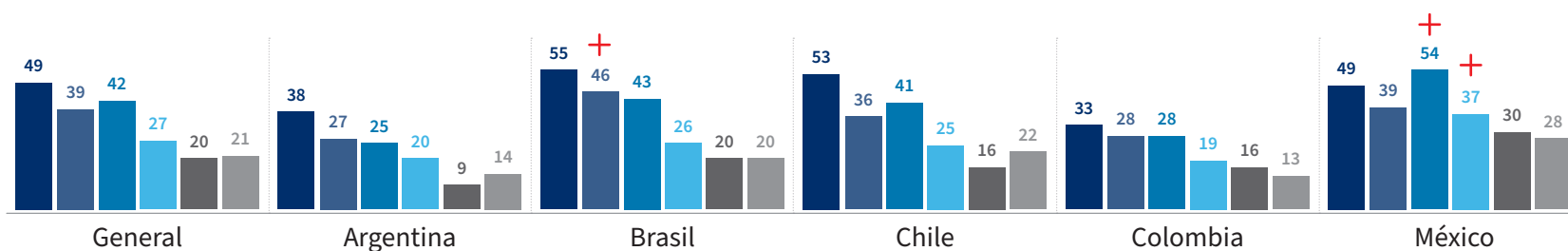
Todo lo anterior está aumentando la presión sobre los equipos de cumplimiento y reduciendo la productividad, a la vez que incrementa los costos.

A PESAR DE QUE LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS DE LATAM SIGUEN ABRIENDO CUENTAS NUEVAS MENSUALMENTE, CONSIDERAN QUE LAS EMPRESAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO, DE BIENES RAÍCES Y SERVICIOS LEGALES/CONTABLES SON SECTORES QUE REPRESENTAN EL RIESGO MÁS ALTO DE DELITO FINANCIERO.

Las compañías financieras mexicanas sienten que están más en riesgo con los servicios de bienes raíces. Esto no sorprende, dado que dichos negocios no están sujetos a los rigurosos requisitos de reportar transacciones sospechosas, como sí lo están otras empresas.⁷



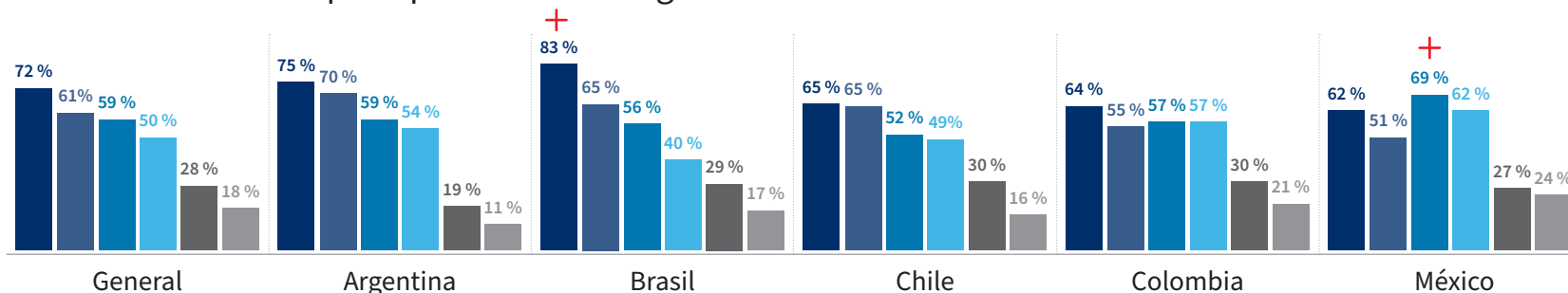
Número de cuentas nuevas abiertas mensualmente



P: Para cada uno de los siguientes segmentos de industria, por favor diga cuál es su mejor estimación del número de cuentas nuevas que se abren mensualmente.

P: Por favor elija los Primeros 3 sectores que representan el mayor riesgo de lavado de activos para su institución financiera.

Primeros 3 sectores que representan el riesgo más alto de lavado de activos



⁷ <https://www.worldpoliticsreview.com/articles/28833/in-latin-america-corruption-and-money-laundering-are-stifling-responses-to-covid-19>

LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS DE LATAM REPORTAN RETOS SIGNIFICATIVOS CON LA CREACIÓN DEL PERFIL DE RIESGO DEL CLIENTE.

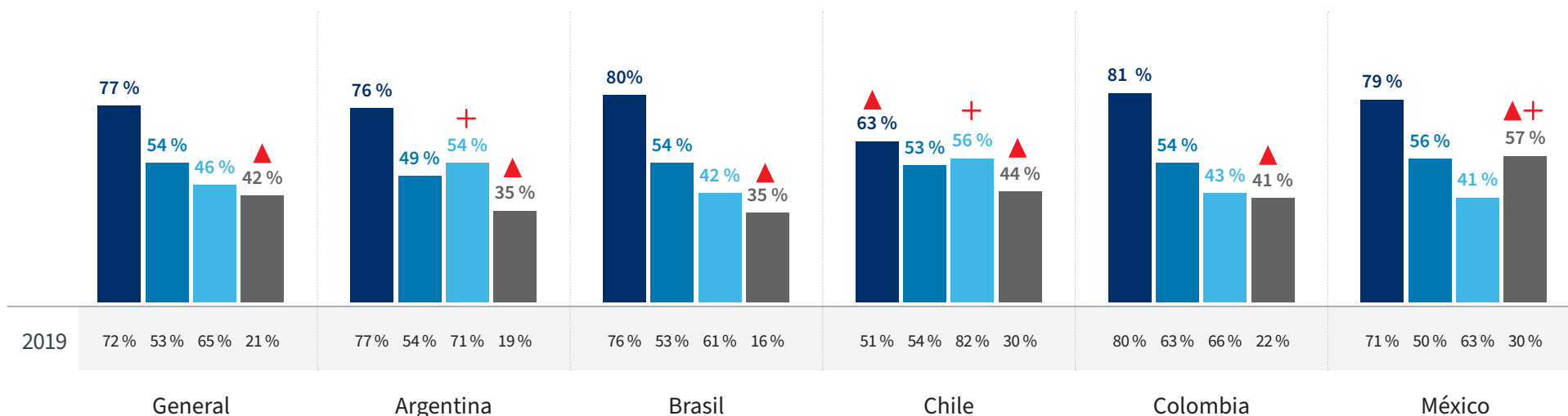
Uno de los resultados claves de 2019 reveló el impacto negativo que tienen los proveedores de pagos no bancarios y terceros sobre la debida diligencia y el filtrado para el cumplimiento, relacionado con la falta de transparencia de la cadena de transacciones y el perfil de riesgo de los clientes de los proveedores.

No obstante, además hay un probable efecto residual relacionado con COVID-19 dado que en comparación a 2019, más compañías clasifican la incorporación de cuentas como uno de los principales retos.

Retos claves para las operaciones de filtrado de cumplimiento

(% clasificado en los primeros 3)

- Perfilado de riesgo del cliente
- Monitoreo de sanciones
- ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019
- Reportes operaciones sospechosas
- KYC para vinculación de clientes
- + Diferencia significativa o direccional con otros países



P: ¿Qué áreas de sus operaciones de filtrado de cumplimiento afrontan los mayores retos?

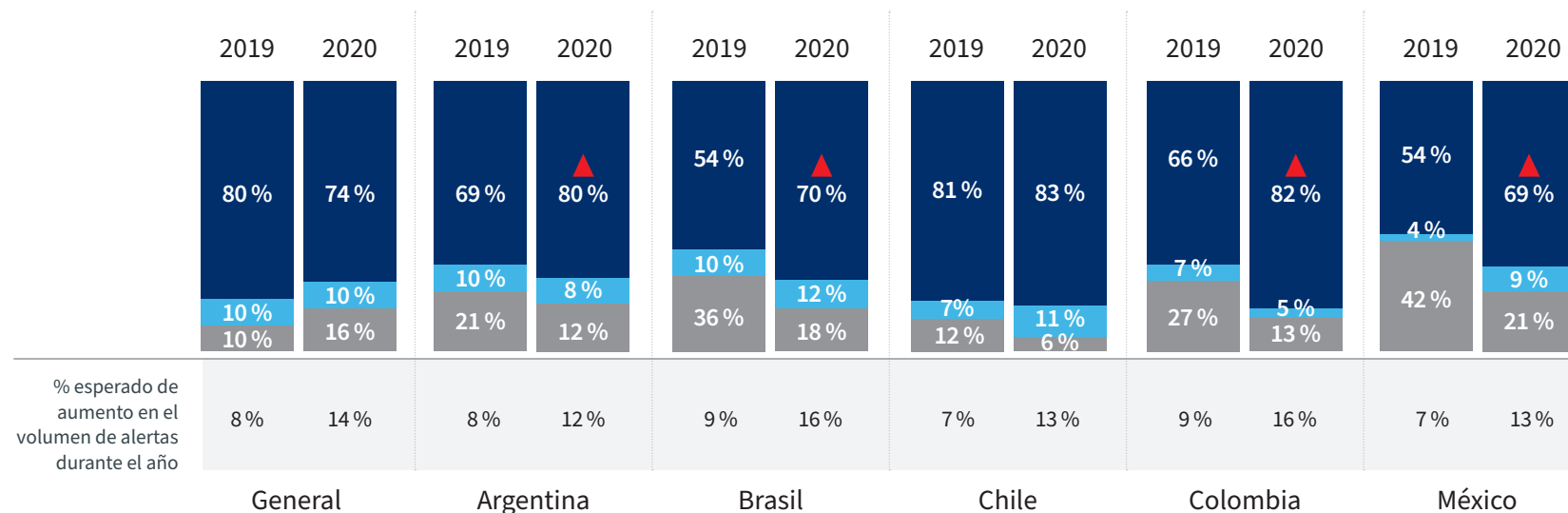
EN COMPARACIÓN CON 2019, AÚN MÁS COMPAÑÍAS FINANCIERAS ESPERAN QUE ESTE AÑO SE DUPLIQUE EL VOLUMEN DE ALERTAS.

En 2019 las compañías brasileñas y mexicanas en particular mencionaron sus expectativas de que los proveedores de pagos no bancarios seguirían impactando negativamente el volumen de alertas y que dichos proveedores aumentarían el riesgo de infracciones de cumplimiento.

Esto también viene acompañado del impacto de COVID-19, por el cual algunas compañías han observado incrementos del volumen de alertas y, por lo tanto, esperan que esa sea la tendencia.

Expectativas de volumen de alertas

● Reducción ● Sin cambio ● Aumento ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019



P: ¿Espera que el volumen de alertas aumente o disminuya en 2020?

P: Porcentaje de aumento del volumen de alertas que usted espera en 2020

EL TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLVER ALERTAS HA AUMENTADO DRÁSTICAMENTE DESDE 2019 Y SE HA DUPLICADO EN ALGUNOS CASOS. LAS COMPAÑÍAS BRASILEÑAS Y MEXICANAS SON LAS QUE MÁS DIFICULTADES HAN TENIDO CON EL MONITOREO TRANSACCIONAL CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS.

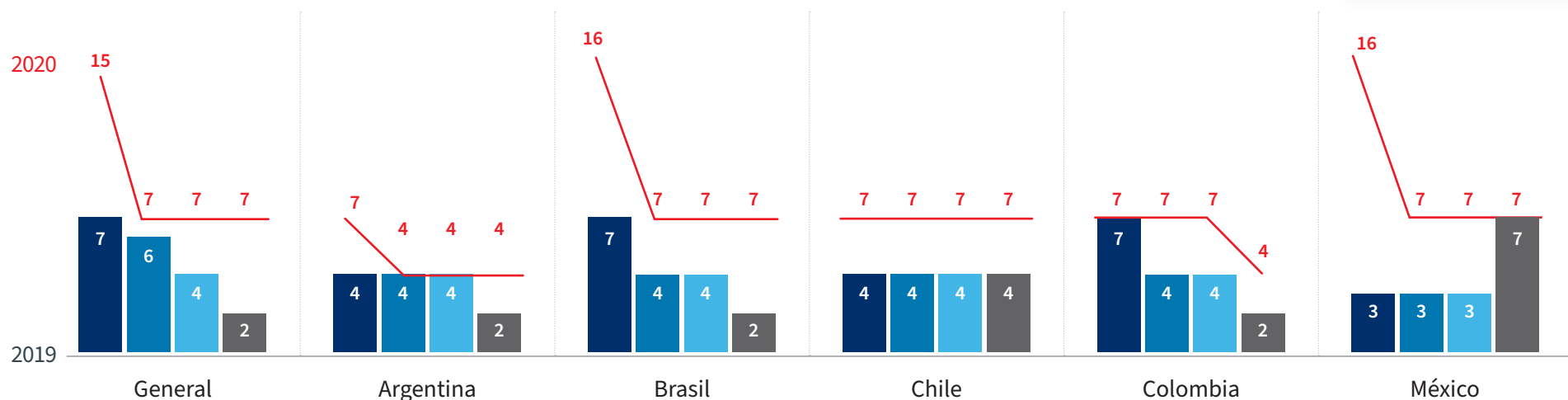
Esto podría ser un efecto de halo de los impactos de COVID-19, por el cual algunas han observado incrementos del volumen de alertas y, por lo tanto, esperan que esa sea la tendencia. Para las compañías brasileñas, las recientes regulaciones que exigen más documentación con monitoreo de transacciones y un plazo de 45 días, a la vez con restricciones para tercerizar esta actividad, han alargado los tiempos.⁸

Mediana de las horas para resolver los siguientes tipos de alertas

- Alerta PLA del monitoreo de transacciones
- Alerta por cruce de listas restrictivas
- Alerta por comercio internacional
- Alerta de KYC/debida diligencia del cliente



P: ¿Cuál es el tiempo promedio requerido para que un analista resuelva cada uno de los siguientes tipos de alertas?



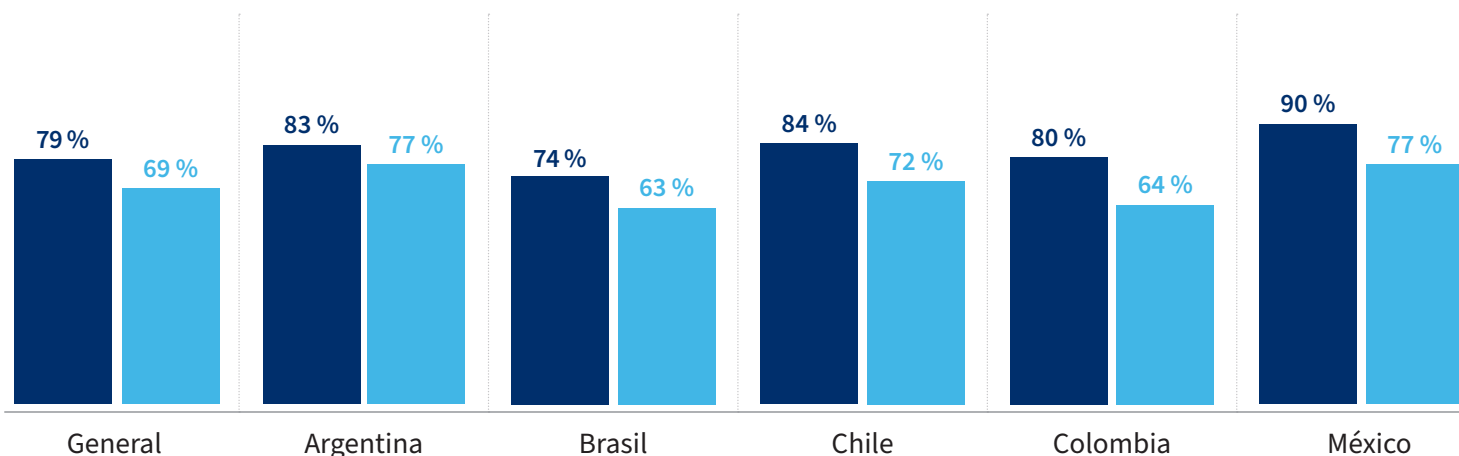
⁸ <https://fcablog.com/2020/05/20/new-brazil-bank-regulations-require-significant-compliance-changes>

ENTRE LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS DE LATAM, LA SATISFACCIÓN LABORAL SIGUE SIENDO UNA PREOCUPACIÓN, EN MAYOR MEDIDA EN MÉXICO Y ARGENTINA.

Esto probablemente está relacionado con el aumento del volumen de alertas, el mayor número de horas de debida diligencia y los impactos negativos de COVID-19.

% algo o muy preocupado con la satisfacción laboral del personal de cumplimiento

● 2019 ● 2020



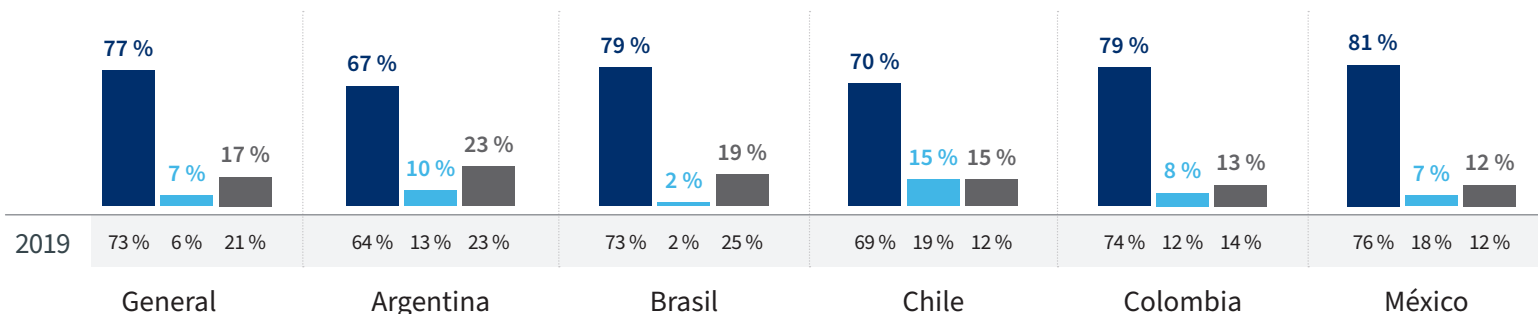
P: ¿Qué tan preocupado está usted con la satisfacción laboral en su departamento de cumplimiento?

EL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS SIGUE TENIENDO UN IMPACTO NEGATIVO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD, SOBRE TODO EN BRASIL, COLOMBIA Y MÉXICO.

La mayoría de compañías de servicios financieros están perdiendo al menos 50 horas de productividad por empleado de tiempo completo.

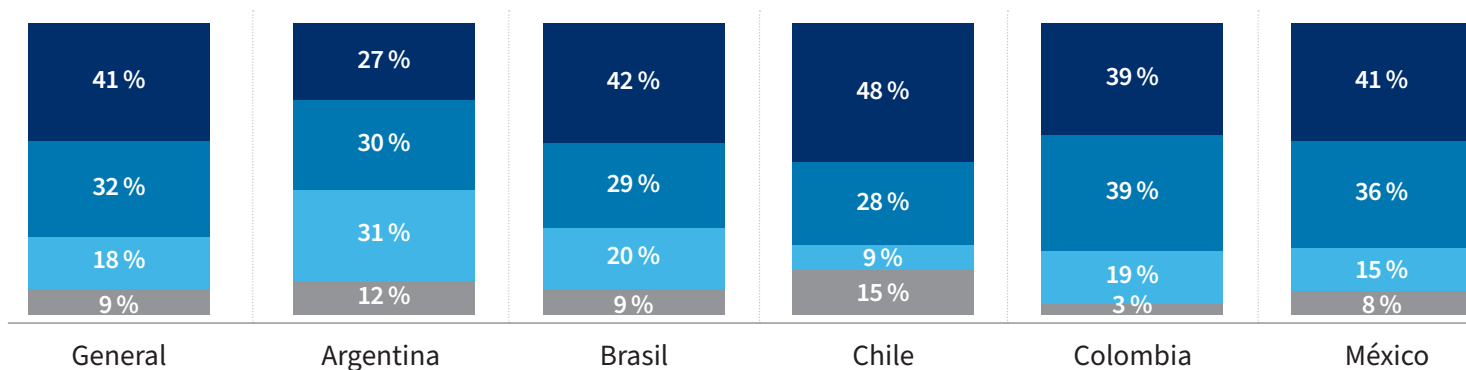
Impacto del cumplimiento contra los delitos financieros sobre la productividad

● Impacto negativo ● Ningún impacto ● Impacto positivo



Pérdida anual de productividad debido al cumplimiento contra los delitos financieros

● <25 horas ● 25-49 horas ● 50-99 horas ● 100+ horas



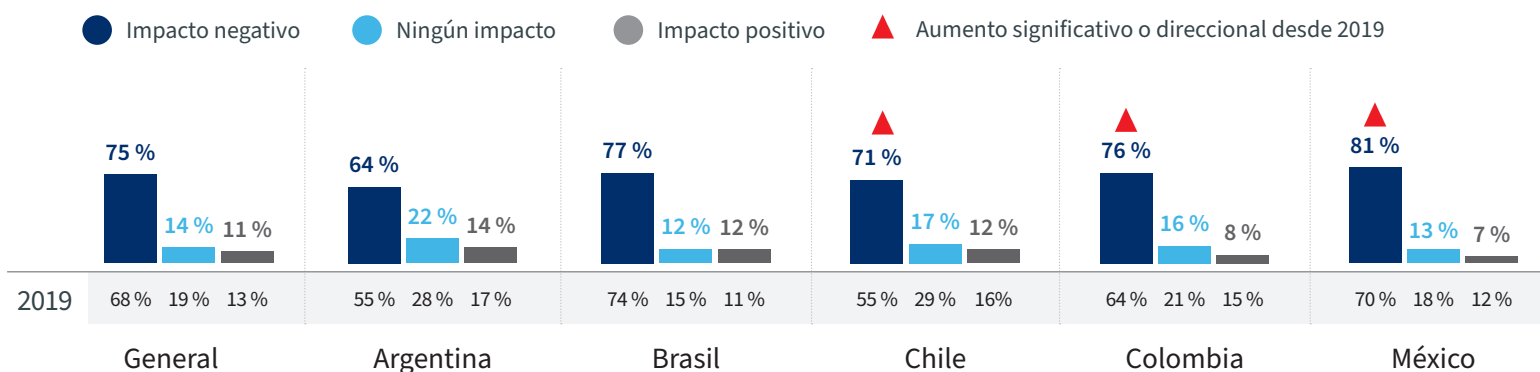
P: ¿Qué tipo de impacto tiene el proceso de cumplimiento contra los delitos financieros sobre la productividad de las líneas de negocios?

P: ¿Cuál es su mejor estimación de la pérdida anual de productividad de las líneas de negocios debido al cumplimiento contra los delitos financieros en su compañía, expresada en el promedio de horas de productividad perdida por empleado de tiempo completo de línea de negocios?

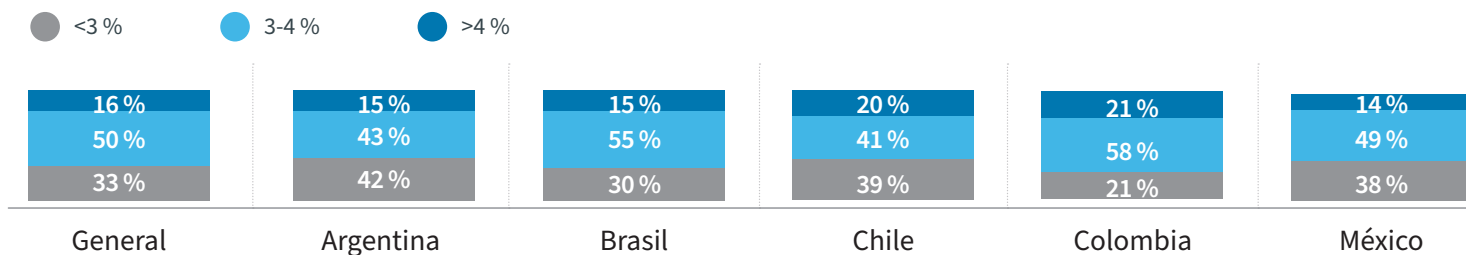
ADEMÁS, EL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS SIGUE TENIENDO UN IMPACTO NEGATIVO SOBRE LA ADQUISICIÓN DE CLIENTES; HA AUMENTADO SIGNIFICATIVAMENTE PARA COMPAÑÍAS EN CHILE, COLOMBIA Y MÉXICO, DONDE LA DEMORA EN LA INCORPORACIÓN SE IDENTIFICA COMO UN RETO.

El tiempo para realizar la debida diligencia sobre cuentas empresariales ha aumentado significativamente para las compañías chilenas y colombianas, tal como se mencionó antes. En todos los mercados, más de la mitad de las compañías financieras estiman una pérdida de 3%+ de nuevas oportunidades de clientes debido a rechazo de cuentas/deserciones durante la incorporación.

Impacto del cumplimiento contra los delitos financieros sobre la adquisición de clientes



Costo de oportunidad anual estimado por rechazo de cuentas o deserción de clientes



P: ¿Qué tipo de impacto tiene el proceso de cumplimiento contra los delitos financieros sobre la adquisición de clientes?

P: ¿Cuánto estima que es el costo de oportunidad anual por rechazo de cuentas o deserción de clientes debido al cumplimiento contra los delitos financieros, expresado como porcentaje de las solicitudes de cuentas nuevas?

RESULTADO CLAVE 03

COVID-19 ha afectado significativamente las operaciones y los costos del cumplimiento contra los delitos financieros en instituciones financieras de LATAM. Además, ha agravado los retos actuales y en particular, ha contribuido a importantes aumentos de costos entre empresas grandes de Brasil, Chile y México.



Las compañías financieras brasileñas, chilenas y mexicanas atribuyen una porción mayor del aumento de los costos del cumplimiento a COVID-19.



Los desafíos del perfil de riesgo del cliente se intensificaron con la pandemia, y están relacionados con la dificultad de acceder a fuentes de información para el KYC, los tiempos de debida diligencia más largos y la mayor cantidad de trabajo manual.

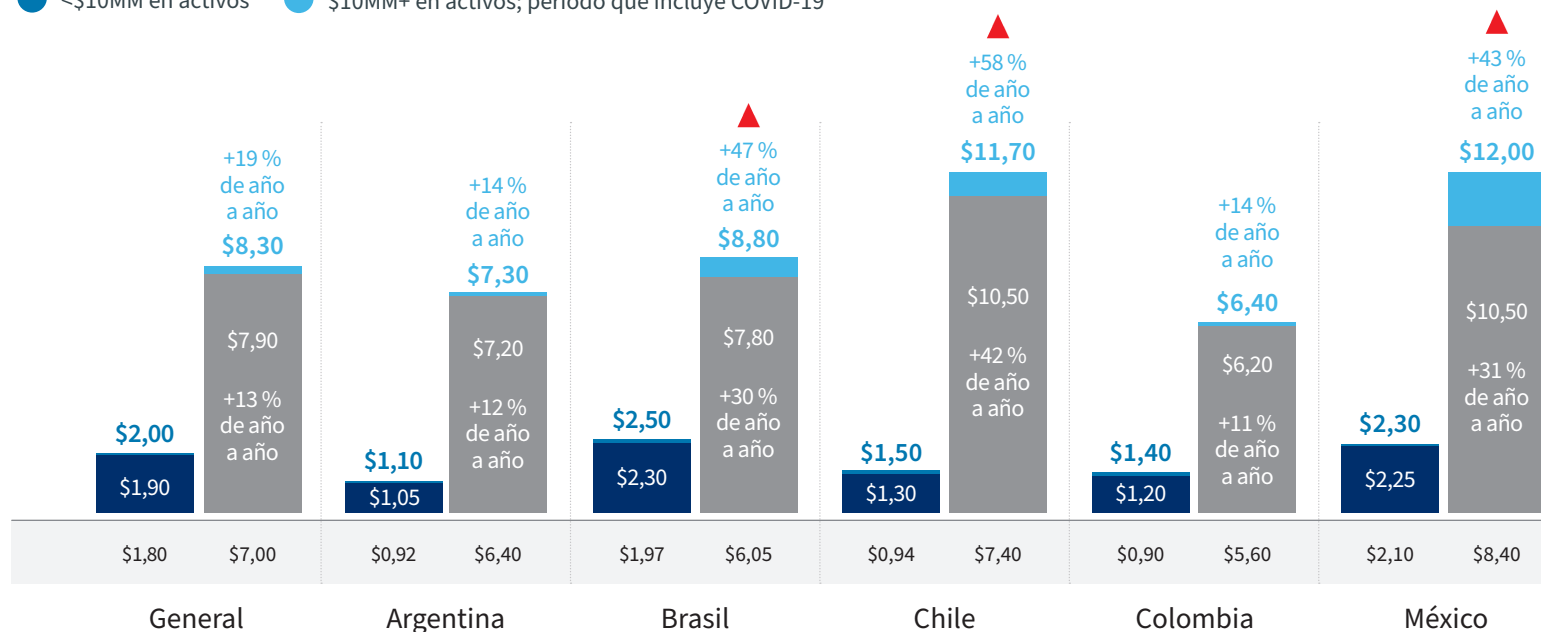
LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS BRASILEÑAS, CHILENAS Y MEXICANAS MÁS GRANDES HAN TENIDO AUMENTOS SIGNIFICATIVOS EN LOS COSTOS DEL CUMPLIMIENTO POR CAUSA DE COVID-19.

Aunque estas compañías ya estaban observando aumentos significativos de costos antes de la pandemia, la crisis de COVID-19 ha empeorado las cosas, especialmente porque Brasil y México han sido muy golpeados por los confinamientos.

Mediana de los costos operativos anuales del cumplimiento contra los delitos financieros por organización: incluyendo el impacto de COVID-19

(Costos en millones de dólares)

- <\$10MM en activos ● \$10MM+ en activos; período antes de COVID-19 ▲ Aumento significativo o direccional desde 2019
- <\$10MM en activos ● \$10MM+ en activos; período que incluye COVID-19



P: Por favor diga cuál es su mejor estimación del costo anual total de sus operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros en dólares de EE.UU. Incluye recursos/mano de obra, sistemas/soluciones/datos y otras actividades de administración para todos los aspectos del cumplimiento tales como debida diligencia del cliente, filtrado de sanciones, monitoreo de transacciones, investigaciones, informes, analítica/evaluación de riesgo, auditoría, capacitación, etc.

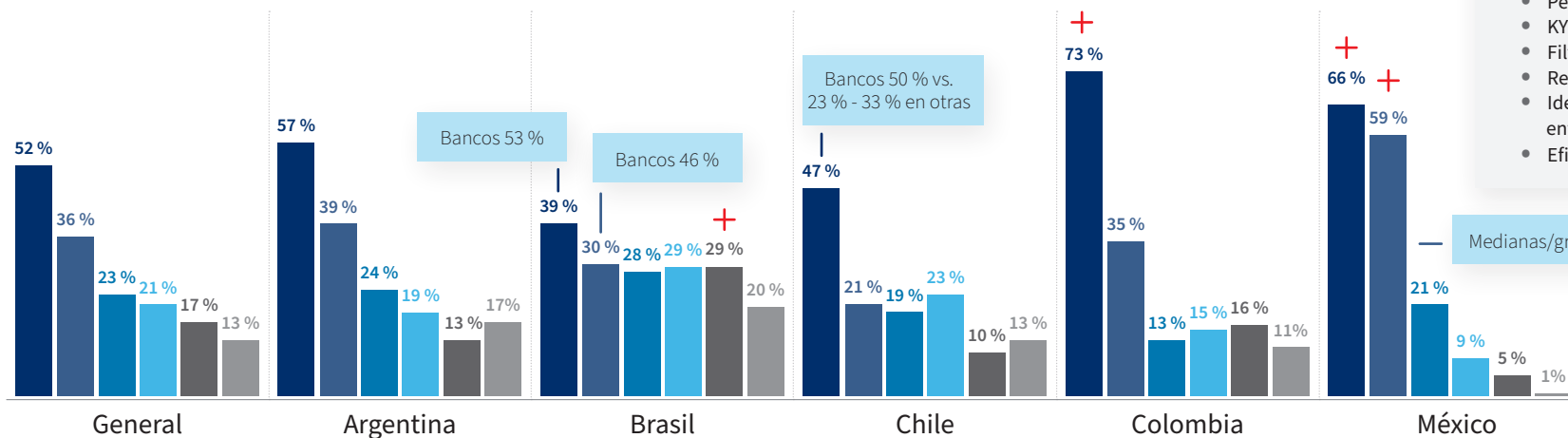
VARIAS ÁREAS DE OPERACIONES DE CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS FUERON IMPACTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR COVID-19: EL PERFILADO DE RIESGO DEL CLIENTE TUVO EFECTOS SUSTANCIALMENTE NEGATIVOS SOBRE LAS OPERACIONES, EN ESPECIAL PARA ORGANIZACIONES COLOMBIANAS Y MEXICANAS Y BANCOS BRASILEÑOS Y CHILENOS.

En comparación con otras empresas, las financieras mexicanas más grandes sufrieron un impacto más negativo en el KYC para la vinculación de clientes.

Impacto de COVID-19 sobre operaciones de cumplimiento contra los delitos financieros

(% significativamente negativo)

- Perfil de riesgo del cliente
- KYC para vinculación de clientes
- Filtrado de sanciones
- Remediación eficiente de alertas
- Identificación positiva de entidades sancionadas o PEP
- Eficiencias de recursos
- + Diferencia significativa o direccional con otros países



P: ¿En qué medida la pandemia de COVID-19 y los requerimientos de trabajo remoto posteriores han impactado negativamente sus esfuerzos de cumplimiento contra los delitos financieros para las siguientes:

- Perfil de riesgo del cliente
- KYC para vinculación de clientes
- Filtrado de sanciones
- Remediación eficiente de alertas
- Identificación positiva de entidades sancionadas o PEP
- Eficiencias de recursos

LOS RETOS ADICIONALES POR LA PANDEMIA DE COVID-19 INCLUYEN LA DEMORA EN LA VINCULACIÓN DE CLIENTES Y LA REDUCCIÓN DE LOS CONTROLES Y LAS CAPACIDADES DE MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO.

Las instituciones financieras colombianas citan con más frecuencia que otras la incorporación demorada de cuentas nuevas y el aumento del trabajo manual.

Las instituciones chilenas y mexicanas también han tenido el reto de tiempos de incorporación más largos, probablemente debido a la dificultad de acceder a información de debida diligencia de KYC.

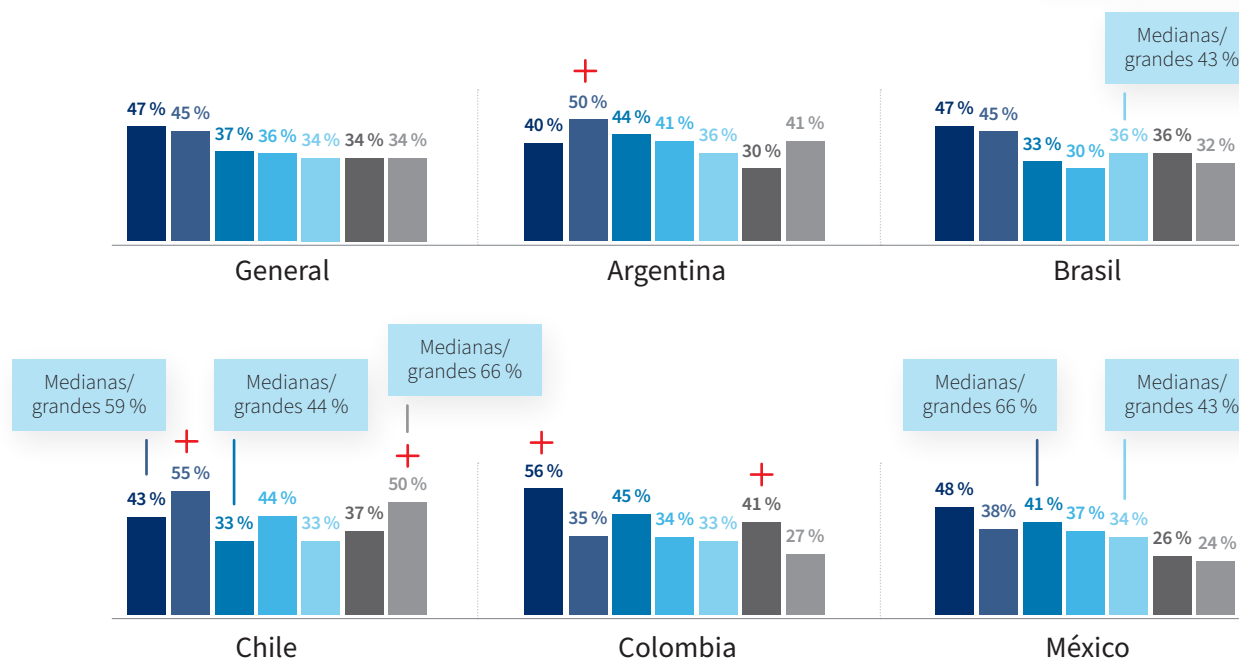
Más aún, las compañías chilenas también dicen que han tenido reducción de controles y capacidades de monitoreo a medida que ha aumentado el volumen de alertas/transacciones sospechosas.



P: ¿Qué retos, si los hay, ha tenido su equipo de cumplimiento contra los delitos financieros durante la pandemia de COVID-19 y el período de trabajo remoto?

Retos afrontados durante la pandemia de COVID-19

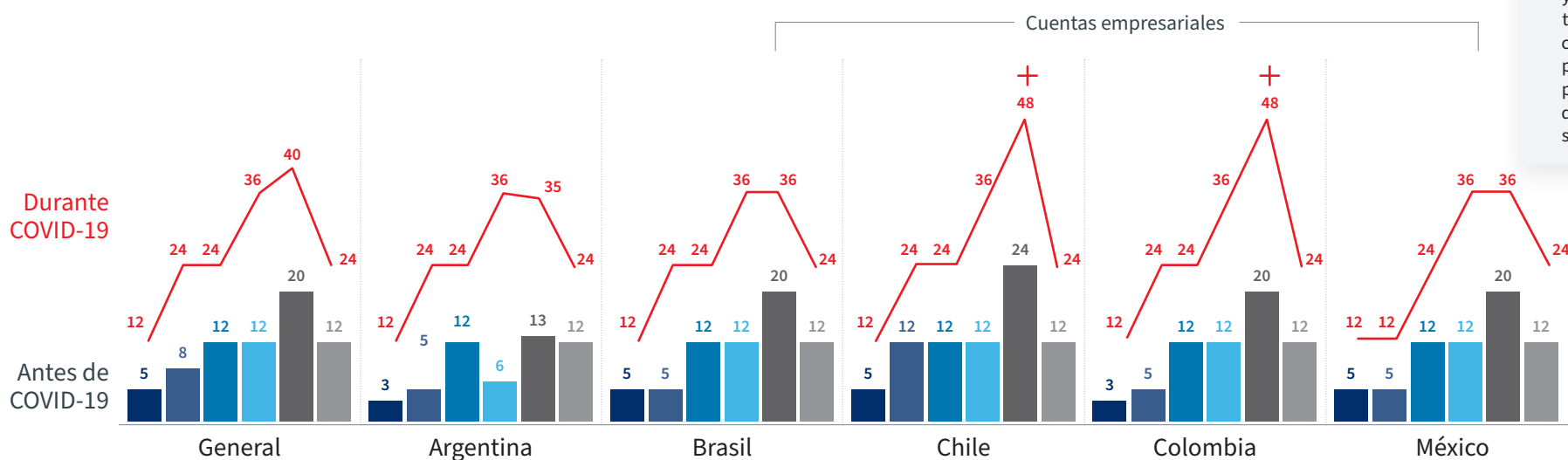
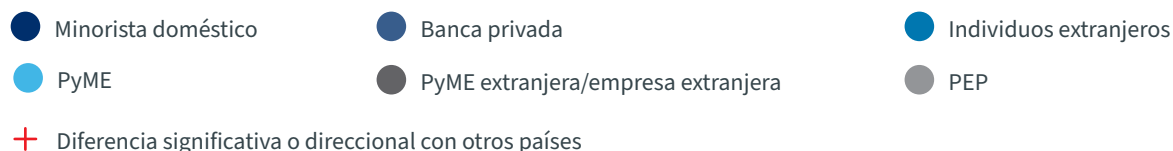
- Incorporación demorada de cuentas nuevas
- Reducción de controles y capacidades de monitoreo del cumplimiento
- Dificultad de acceso a KYC/fuentes de información de debida diligencia
- Menos productividad en general
- Más tiempo requerido para completar la debida diligencia de la incorporación
- Más carga de trabajo/actividades manuales de cumplimiento
- Aumento de volumen de alertas/transacciones sospechosas
- + Diferencia significativa o direccional con otros países



NO SORPRENDE QUE LOS TIEMPOS PROMEDIO PARA LA DEBIDA DILIGENCIA SEAN POR LO MENOS EL DOBLE DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN COMPARACIÓN CON LO QUE ERAN ANTES, ESPECIALMENTE PARA CUENTAS CORPORATIVAS.

El tiempo promedio de remediación para empresas nacionales/PyMEs extranjeras/empresas extranjeras es aún mayor para compañías financieras en Chile y Colombia.

Mediana del número de horas requeridas para completar la debida diligencia del cliente



P: ¿Cuál diría que es el tiempo promedio requerido para completar la debida diligencia del cliente en el siguiente aspecto?

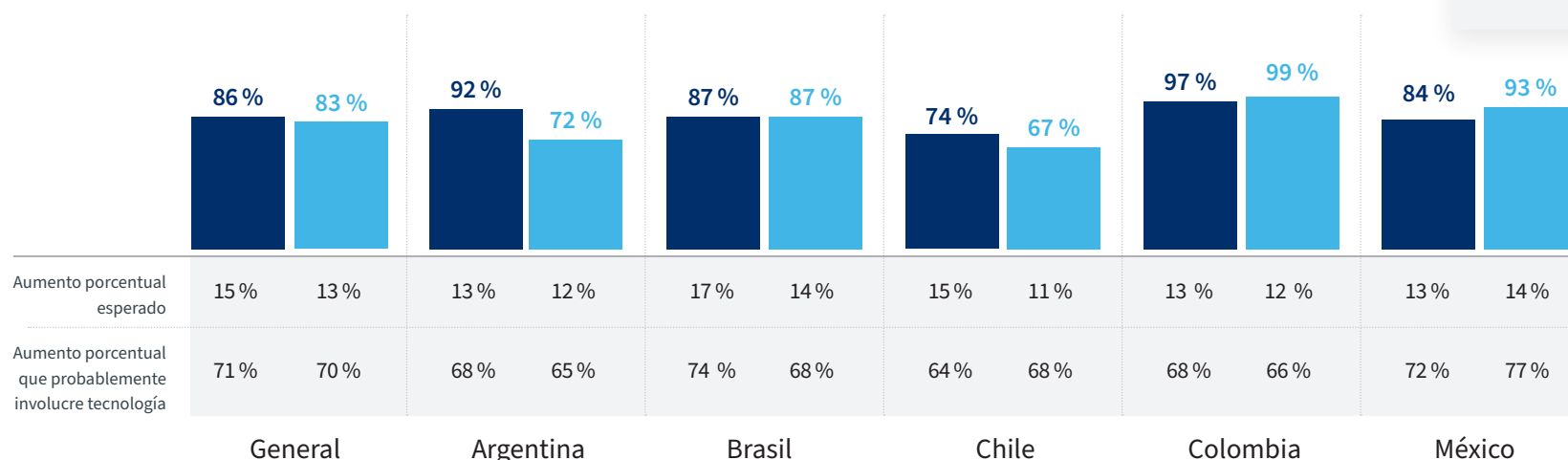
P: ¿Pensando solo en el período de tiempo relacionado con la pandemia de COVID-19 y los requerimientos de trabajo remoto posteriores, cuál diría que es el tiempo promedio requerido para terminar la debida diligencia del cliente en el siguiente aspecto?

UNA GRAN PARTE DE LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS DE LATAM ESPERAN QUE COVID-19 SIGA IMPACTANDO LOS COSTOS DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS A LO LARGO DEL AÑO ENTRANTE Y EL SIGUIENTE.

Se incluye una inversión significativa en tecnología en todos los países del estudio. Debido a que la banca abierta ha sido un área de especial atención entre las compañías brasileñas y mexicanas, es probable que la pandemia de COVID-19 y el comportamiento del consumidor respecto a las transacciones remotas aceleren estos esfuerzos.

% que espera que COVID-19 cause gastos adicionales en cumplimiento contra los delitos financieros en los próximos 12-24 meses

● <\$10MM en activos ● \$10MM+ en activos



P: ¿Espera que la pandemia de COVID-19 lleve a que su organización gaste más en el cumplimiento contra los delitos financieros en los próximos 12-24 meses de lo que hubiera gastado si no hubiera ocurrido la crisis? D: ¿En una distribución de 100 puntos, qué porcentaje de estos mayores costos en los próximos 12-14 meses por causa del impacto de COVID-19 espera que sean por tecnología vs. recursos humanos/de mano de obra?

RESULTADO CLAVE 04

Aparte de los retos, las actividades de cumplimiento contra los delitos financieros sí ofrecen una serie de beneficios a las instituciones financieras de LATAM, al permitir una mayor eficacia en la gestión del riesgo y de las relaciones con los clientes.



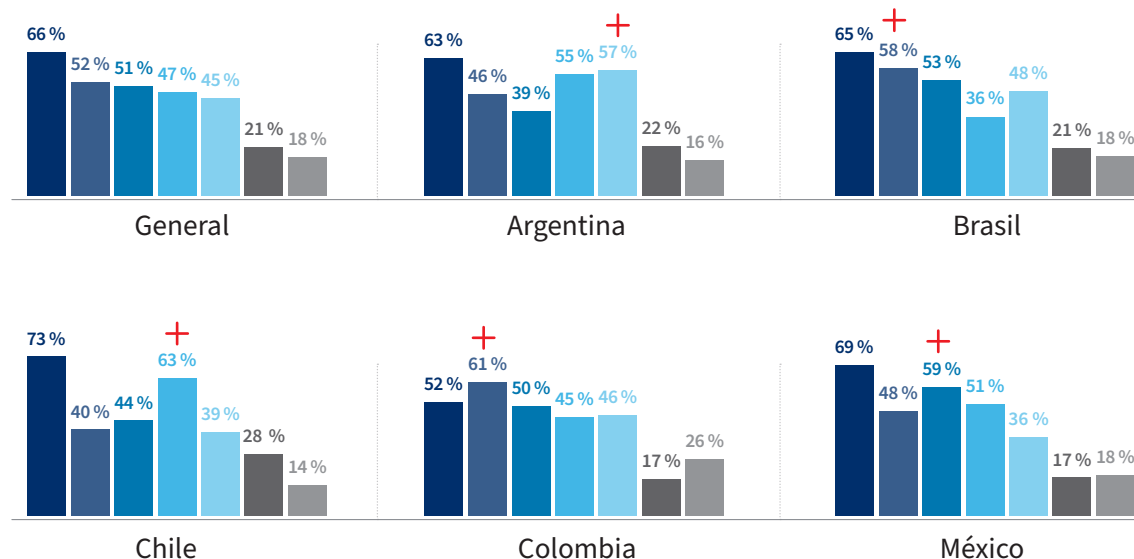
Saber más de los clientes no solo apoya la valoración del riesgo, sino también otras formas de gestionar las relaciones con los clientes y las oportunidades de negocios.

A PESAR DE QUE A VECES CONLLEVA RETOS, EL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS TIENE DIVERSOS BENEFICIOS, INCLUYENDO LA OPTIMIZACIÓN DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGO, LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES Y UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LOS CLIENTES.

Beneficios del cumplimiento contra los delitos financieros

(% clasificados entre los primeros 3)

- Mejores datos para gestión de riesgo
- Mejores datos para relaciones con clientes
- Mejor entendimiento de los clientes
- Mejor entendimiento de la tolerancia al riesgo de los clientes
- Mejores datos para otros propósitos
- Incorporación más breve
- Reducción de excepciones de procesamiento directo (STP)
- + Diferencia significativa o direccional con otros países



P: ¿Cuáles de los siguientes considera usted que son beneficios generados para la empresa por el cumplimiento contra los delitos financieros?

RESULTADO CLAVE 05

Las instituciones financieras que han invertido en soluciones de tecnología para apoyar los esfuerzos de cumplimiento contra los delitos financieros han observado aumentos de costos menores e impactos menos negativos de COVID-19.



El aumento de los costos del cumplimiento de año a año es menor entre aquellas instituciones que asignan más recursos a la tecnología.



Se logran mayores eficiencias entre aquellas instituciones que asignan más recursos a la tecnología.



Se citan menos retos asociados con la pandemia entre aquellas instituciones que asignan más recursos a la tecnología.

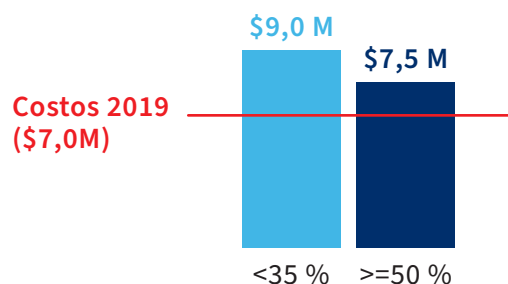
LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE AMÉRICA LATINA QUE ASIGNAN UNA MAYOR PORCIÓN DE SUS COSTOS DEL CUMPLIMIENTO CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS A LA TECNOLOGÍA OBSERVAN IMPACTOS MENOS SEVEROS EN COSTOS Y OPERACIONES DE CUMPLIMIENTO, EN COMPARACIÓN CON AQUELLAS QUE ASIGNAN UN PORCENTAJE MENOR A LA TECNOLOGÍA.

Por ejemplo, las instituciones financieras medianas/grandes con costos del cumplimiento en que la tecnología es del 50% o más observaron lo siguiente durante 2020.

Un menor aumento de año a año en los costos del cumplimiento



Mediana de los costos anuales del cumplimiento para empresas medianas/grandes
(Costos en millones de dólares)



% en las cuales los costos del cumplimiento incluyen tecnología

Menos impactos negativos por retos de COVID-19 a las operaciones de cumplimiento

% en las cuales los costos del cumplimiento incluyen tecnología

% de empresas medianas/grandes que señalan un impacto significativamente negativo de COVID-19	<35 %	>=50 %
Perfil de riesgo del cliente	43 %	29 %

% de empresas medianas/grandes que clasifican el siguiente reto como el principal debido a COVID-19	<35 %	>=50 %
Más carga de trabajo/actividades de cumplimiento manuales	44 %	9 %
Vinculación demorada de clientes nuevos	50 %	36 %
Tiempos de debida diligencia más largos	35 %	28 %

Conclusiones

1

Las instituciones financieras de América Latina deben estar sumamente bien preparadas para el aumento de riesgo de delitos financieros en el futuro próximo.

- No es claro cuál será el panorama durante los próximos 1-2 años por la influencia de COVID-19.
- Las instituciones financieras podrían tener que enfrentar mayores picos de delitos financieros, al menos en el futuro cercano - especialmente porque las transacciones digitales y con criptomonedas ofrecen oportunidades para el delito.

2

A medida que crece la complejidad de los delitos financieros, continuará la demanda de profesionales de cumplimiento calificados. Sin embargo, las compañías financieras deberían contemplar la aceleración de esfuerzos hacia la tecnología de cumplimiento, con el fin de contrarrestar los retos y costos de las operaciones de cumplimiento.

- Las compañías financieras que hayan invertido en soluciones de cumplimiento estarán más preparadas para tratar con la nueva normalidad y cualquier cambio repentino posterior. A medida que el costo de hacer negocios crece en este entorno de COVID-19, el costo agregado del cumplimiento podría convertirse en un punto de inflexión negativo; ya que llega un punto de retornos decrecientes al agregar más recursos de mano de obra.

3

Para las instituciones financieras es esencial tener un enfoque de soluciones de múltiples capas para la debida diligencia y la evaluación del riesgo de los delitos financieros.

- A medida que la complejidad de los delitos financieros crece en esta era digital y las regulaciones exigen más debida diligencia sobre el beneficiario final y la evaluación de riesgo, las soluciones de cumplimiento desarrolladas internamente podrían tener dificultades de mantener el ritmo.
- Existen riesgos únicos que surgen de individuos, transacciones y canales de contacto. En esta era digital es importante evaluar tanto al individuo como a la empresa con la particular necesidad de hacer un análisis de comportamiento de datos en tiempo real.

4

Además de tecnología, es esencial tener datos sólidos y precisos. Sin el apoyo de fuentes ampliadas, los datos incorrectos pueden llevar a malas decisiones. Los datos correctos pueden conllevar a menos riesgos con beneficios para toda la organización.

- Tener datos precisos y soluciones de alta capacidad genera un nivel de utilidad, no solo para el área de cumplimiento sino también para otras áreas funcionales. Esto incluye desarrollo comercial y mercadeo; saber más sobre los clientes puede dar orientación sobre cuáles son los productos y servicios correctos para posicionar ante los clientes.



PARA MAYOR INFORMACIÓN

risk.lexisnexis.com/cumplimiento

Todas las referencias a divisas en este informe se basan en dólares americanos. Para el propósito de este estudio, México se incluye con América Latina. Este documento es sólo para fines educativos y no garantiza la funcionalidad o las características de los productos LexisNexis identificados, si los hubiera. LexisNexis no garantiza que este documento esté completo o libre de errores. LexisNexis y el logo de Knowledge Burst son marcas registradas de RELX Inc. Otros productos y servicios pueden ser marcas registradas de sus respectivas compañías.

Copyright © 2020 LexisNexis Risk Solutions. NXR14749-00-0121-ES-LA