



CLAIN 2023 
XXVII Congreso Latinoamericano de
Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos



Cambios sutiles, efectos grandes

Una perspectiva desde las
ciencias del comportamiento

Sergio Péláez J



20
23

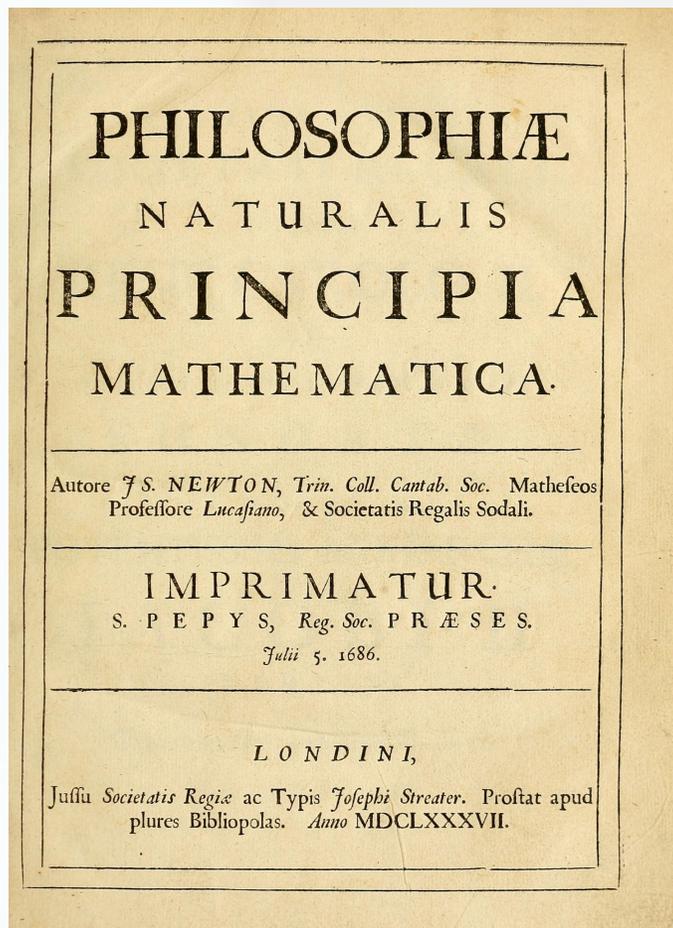
XXVII CONGRESO LATINOAMERICANO

**AUDITORÍA INTERNA
Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**
LA ANTIGUA GUATEMALA, GUATEMALA



Hablemos sobre finanzas, riesgos y comportamiento...

Nos pasa a todos...



Newton's financial misadventures in the South Sea Bubble

Andrew Odlyzko 



Sir Isaac Newton

Una historia difícil de entender desde lo racional...



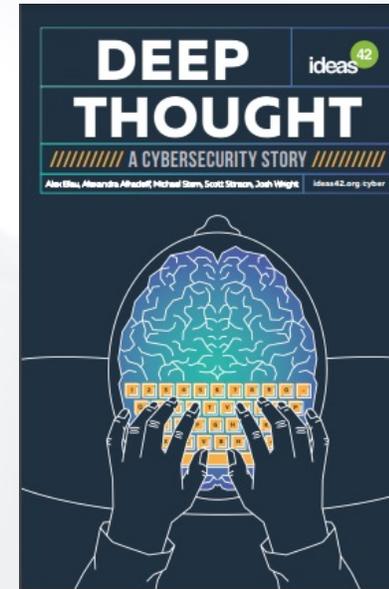
"...Es fácil ver cómo una red de susurros de unos pocos cientos de directores ejecutivos, todos convencidos de que tienen una visión excepcional, todos trabajando en pánico, podría salirse de control. Pero lo que sucedió en ese chat es una extensión de la forma fundamental en que operan estos capitalistas de riesgo, que es el pensamiento grupal en una escala asombrosamente consecuente..."

Se estima que los inversionistas pierden hasta un 3% por comodidad de corto plazo

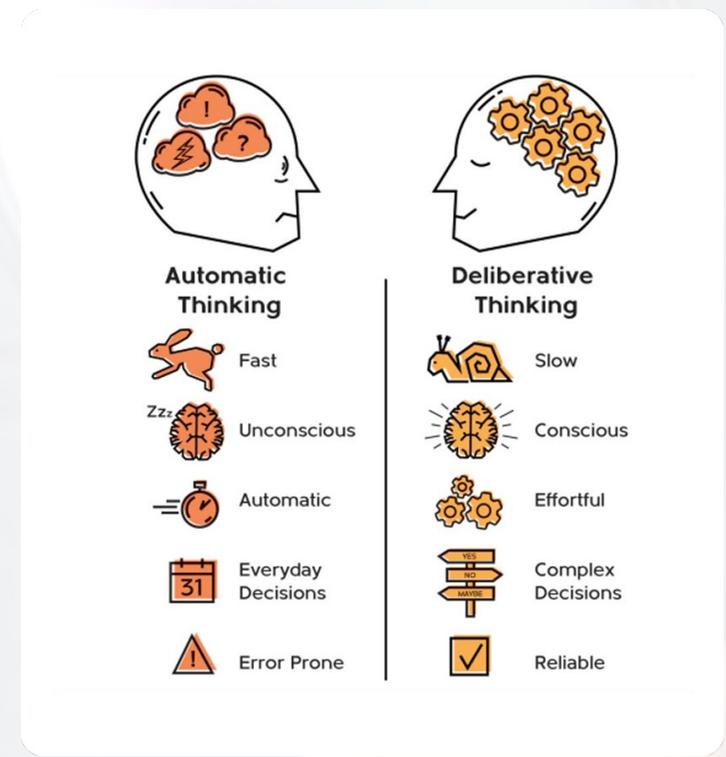
Oxford Risk



El comportamiento humano no mal intencionado, causa el 24% de los problemas de ciberseguridad *IBM Security 2020*



Nuestro cerebro: la convivencia de lo instintivo y lo reflexivo



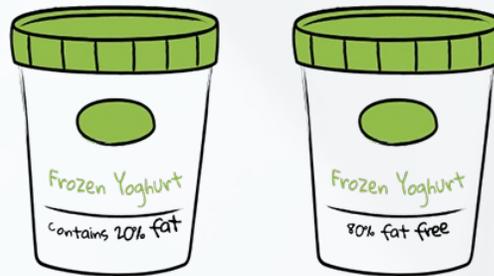
Mejor decisión = Decisión de menor esfuerzo

“El contexto importa”: nuestro comportamiento está influenciado por como se nos presenta la información

¿5 dólares al día vs 150 dólares al mes?



¿80% fat free o 20% fat?



...Y por lo que hacen los demás



Comportamiento moral: estados mentales y contexto



- Ansiedad y escasez cognitiva.
- ¿Importa la hora del día? (8 am -12 pm vs 2 pm – 6pm)
- Linguistic obfuscation
- Metas ambiciosas
- Priming: “Success without honor is worse than fraud”

[Are You as Ethical as You Think You Are? \(berkeley.edu\)](https://berkeley.edu)

[The Deception Spiral: Corporate Obfuscation Leads to Perceptions of Immorality and Cheating Behavior - David M. Markowitz, Maryam Kouchaki, Jeffrey T. Hancock, Francesca Gino, 2021 \(sagepub.com\)](https://sagepub.com)

Una nueva forma de intervenir el comportamiento



CHOICE ARCHITECTURE

Todo es un problema de diseño
Reglas de BehSci



INFORMAR

Dar razones o información
Reglas de la comunicación



INCENTIVAR

Dar bonos o descuentos
Reglas de la economía



RESTRINGIR

Las prohibiciones fuerzan a las personas a tomar decisiones.
Reglas de la ley

Todo es un asunto de diseño...

“Mi mantra es que si quiere que la gente logre algún objetivo, hágaselo fácil...Diseñe ambientes en los cuales sea más fácil escoger lo que es mejor para la sociedad y las personas”

(Richard Thaler, Nobel de Economía)





Behavioural risk Management: un nuevo enfoque



Riesgos de comportamiento

Son aquellos que tienen que ver con la posibilidad de efectos indeseados por cuenta de comportamientos, conductas o factores culturales presentes en la toma de decisiones.



- Fraude
- Ética
- Ciberseguridad
- Decisiones financieras
- Cobranzas

Gestión de riesgos de comportamiento: Un enfoque experimental



Modelo EAST: Una fórmula simple para facilitar comportamientos



Modelo EAST: Una fórmula simple para el cambio



**Hágalo
Fácil**



*¿Tengo la energía para hacerlo?
¿Es fácil cambiar? ¿Tengo claro
el costo de no cambiar?*



**Hágalo
Atractivo**



*¿La gente se acuerda?
¿La gente lo ve?
¿Tengo una meta?
¿Veo un beneficio concreto?*



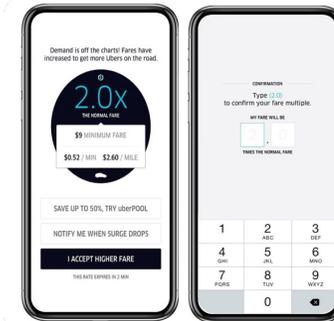
**Hágalo
Social**



*¿Cuáles son los modelos rol?
¿Cuál es la norma social?*



Hágalo Oportuno



*¿Es una prioridad para mi?
¿Tengo un punto de referencia?
¿Qué sucede en el momento de la decisión?*

Hacerlo Fácil



Mostrar un punto de referencia

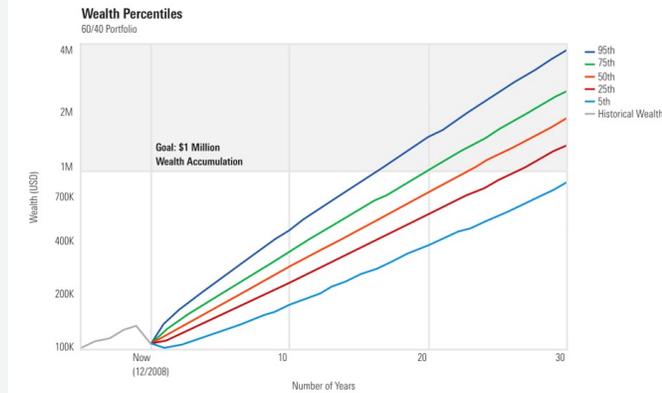
Exhibit 1 Stoplight Colors Can Cause Unnecessary Angst in Investors

Nasdaq	S&P 500	DJIA				
13227.70 -149.84(-1.12%)	3910.52 -30.07(-0.76%)	32423.15 -308.05(-0.94%)				
Portfolio 1						
Tracking	My View	My Performance	X-Ray			
Stock Industry/ Fund Category	% Weight	\$ Current Price	\$ Change	% Change	Shares Held	\$ Market Value
Large Blend	38.99	389.50	-3.09	-0.79	10.00	3,895.00
Foreign Large Blend	15.62	48.78	-0.75	-1.51	32.00	1,560.96
Diversified Emerging Mkts	15.55	51.77	-0.86	-1.63	30.00	1,553.10
Intermediate Government	14.72	26.27	0.06	0.21	56.00	1,471.12
Small Blend	10.51	210.07	-6.18	-2.86	5.00	1,050.35
Commodities Focused	4.61	16.44	-0.13	-0.78	28.00	460.32
	100.00		-112.16	-1.11		9,990.85

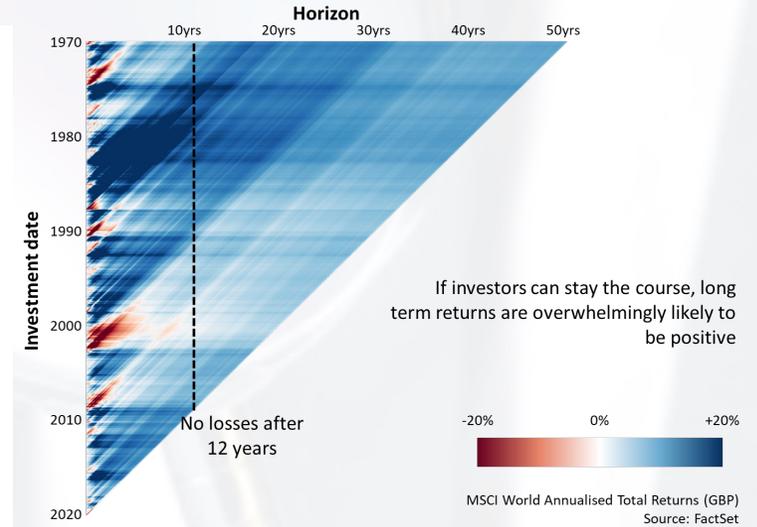
Source: Morningstar.com ("Portfolio" tab).

VS

Exhibit 3 ... Yet it's Important to Keep the Long-Term Picture in Mind



This chart depicts a Monte Carlo simulation, which illustrates probable investment outcomes from a certain point based on long-run historical data. The performance shown is that of hypothetical portfolios; it is for illustrative purposes only. This is not a reflection of actual clients' portfolios. Past performance is no guarantee of future results.

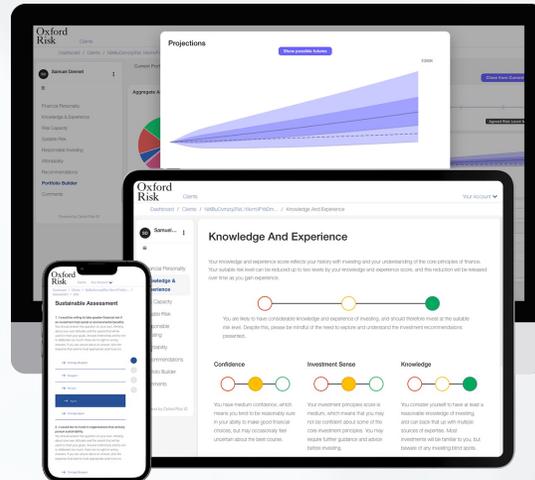


If investors can stay the course, long term returns are overwhelmingly likely to be positive

Oxford Risk

Hacerlo Fácil

Una tarea difícil con una fácil



Financial personality survey, Oxford Risk



Hacer sobresaliente la información importante

Conocimiento del Cliente Persona Natural

Documento actualizado en Enero de 2022

1 Información personal 2 Actividad económica 3 Información financiera y tributaria 4 Origen de los fondos 5 Operaciones financieras 6 Relación comercial 7 Adresados 8 Medios de seguridad 9 Firma

Actividad económica

Profesión

Si su ocupación es independiente, profesional independiente, comerciante, ganadero, agricultor o rentista de capital, por favor diligencie esta información:

Detalle de la actividad económica principal

Código CIIU N°. Empleados

Ocupación/Oficio

Empleado Pensionado Ama de casa Estudiante Canadiero Comerciante Agricultor Rentista de capital Independiente Profesional independiente Desempleado sin ingresos Desempleado con ingresos Socio o Empleado - Socio

Información laboral (Para Empleados e Independientes)

Nombre de la empresa

Dirección de la empresa o lugar donde desarrolla su actividad Barrio

Ciudad/Municipio Departamento País

Teléfono Ext. Celular Correo electrónico laboral

El Reporte Anual de Costos Totales lo deseo recibir:

Virtual Físico

Medidas de seguridad

- (I) Conozco las medidas y recomendaciones de seguridad que debo observar y cumplir al utilizar los diferentes instrumentos y canales de Las Entidades para transacciones, entre las que se encuentran: el manejo de claves, activación y bloqueos; no aceptar la ayuda de extraños; utilizar el servicio de alertas y notificaciones; personalizar las transacciones; mantener actualizados mis datos; el manejo de la sucursal virtual digitando en todo caso la página web completa y no a través de enlaces; mantener actualizado mi computador y dispositivos móviles con herramientas de seguridad como antivirus, antispyware, firewall personal y del sistema operativo, entre otros con el fin de protegerme de programas maliciosos.
- (II) Conozco y comprendo que estas medidas y recomendaciones no son las únicas y que puedo consultarlas y estudiarlas estando a mi disposición: en la página web de Las Entidades para informarme y prevenir situaciones que vulneren la seguridad de las transacciones y afectarme a mí o mi representada.

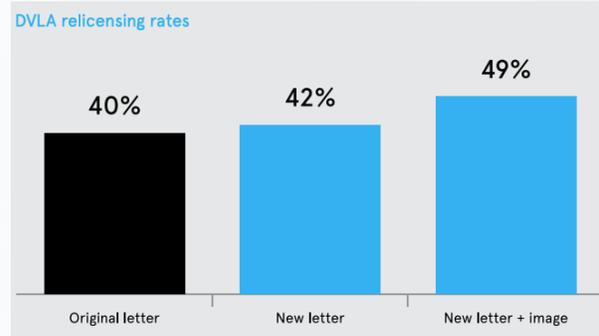
Firmo en conformidad, entendimiento y aceptación de la información presentada, entre las que se encuentran: las Autorizaciones y Declaraciones, la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y el derecho a la Revocatoria que me asiste en los términos de ley.

Firma del Solicitante

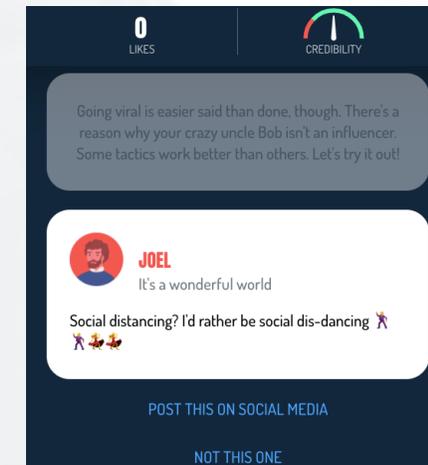
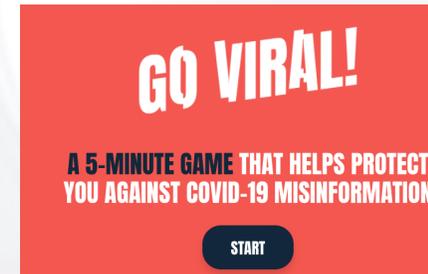
Hacerlo Atractivo



Señales de observación y recordatorios morales



Experiencias vividas e inmersivas



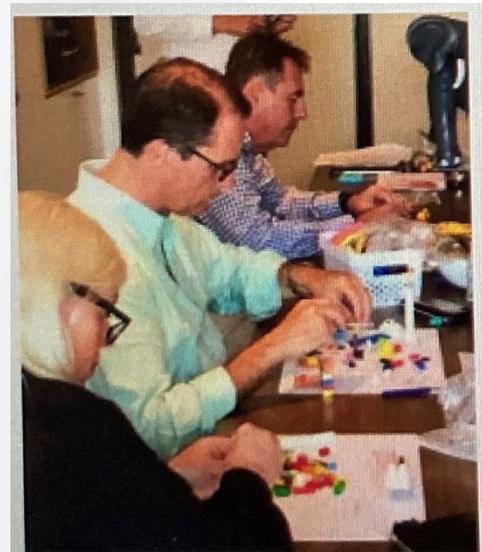
Hacerlo Atractivo



Impresiones intensas o Vividas



Gamification: "The Whole System in the Room"



Espejo, espejito...Ejercicio de auto-reflexión



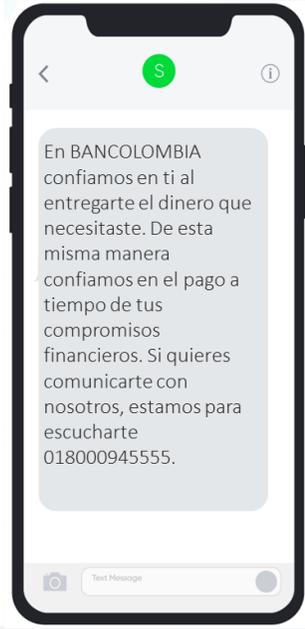
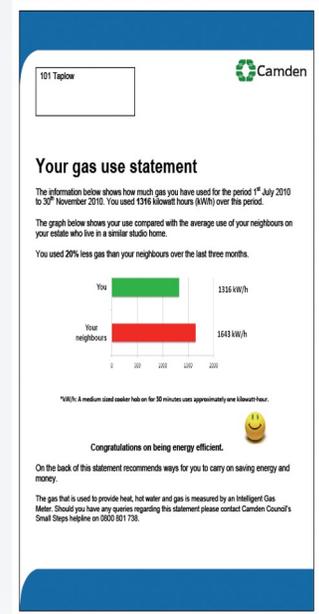
Conferencia Dr. Mirea Raaijmakers, Behavioural risk expert

Hacerlo Social

Incentivos sociales



Señalar la norma social



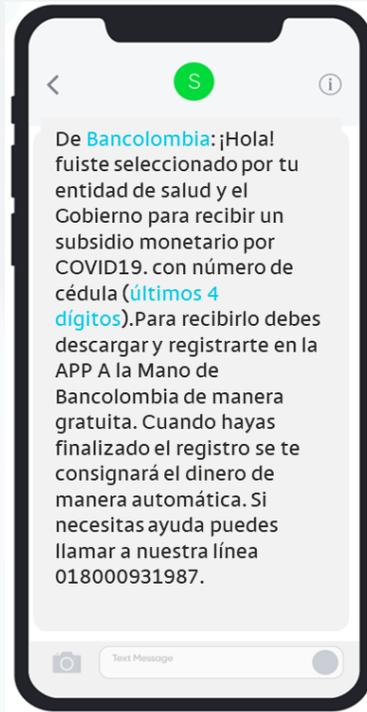
En BANCOLOMBIA 8 de cada 10 colombianos pagan sus créditos a tiempo. Sé parte de este grupo y mantente al día con tus productos financieros. Si quieres comunicarte con nosotros, estamos para escucharte 018000945555.

Hacerlo oportuno

Gasto reflexivo: Parar antes de tomar la decisión

De Bancolombia: Ledis, tenemos para ti un préstamo aprobado por \$1.600.000. Recíbelo en minutos en tu cuenta terminada en *2994, sin trámites y desde tu celular. **Responde Si hasta el (día) de (mes) para conocer cuál sería la cuota mensual, pero antes de hacerlo ¡revisa si puedes pagarlo!** Llámanos gratis al 01800094555 si necesitas ayuda.

Señales de seguridad



	N	CONVERSION	UPLIFT
A:	81.638	0,92%	277%
B:	79.492	3,46%	



Alertas basadas en perfilamiento

NEWS

Fujitsu psychology tool profiles users for risk of cyberattacks

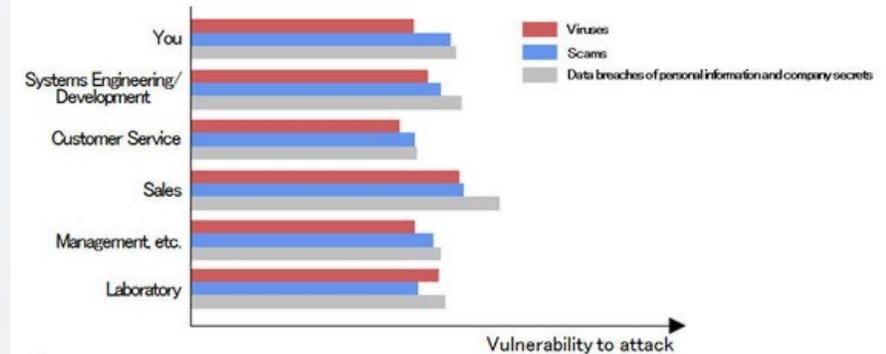
'You tend not to read warnings,' the profiling tool can tell risky users

risk-analysis results

You are vulnerable to being scammed. Be careful.

Psychological characteristics: Highly benefit-oriented. If something has both a risk and a benefit, you tend to prioritize the benefit. To avoid being drawn into and deceived by the contents of fraudulent websites and email messages, you should double-check them.

Behavioral characteristics: You tend not to read agreements and other warnings. When updating applications on your PC or smartphone, you should carefully check the privacy settings on the screens prompting you to update.





Engaged choice

...ayudando a las personas a que aprendan a tomar mejores decisiones

Lemonade: una aseguradora diseñada desde la confianza



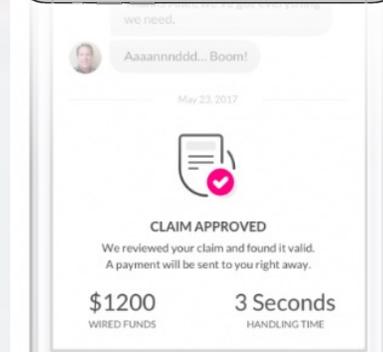
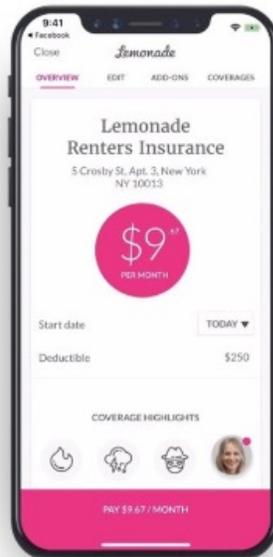
Facilidad

Compromiso

Transparencia y
remover fricción

Reciprocidad e
incentivos
emocionales

Lemonade
Get insurance in 90 seconds
with Lemonade's app



The (Almost) 5 Star Insurance Company

Lemonade has earned 4.9 stars in the App store, and is also top-rated by Supermoney, Clearurance, and others



Día a Día: de datos aislados a información que mueve a la acción



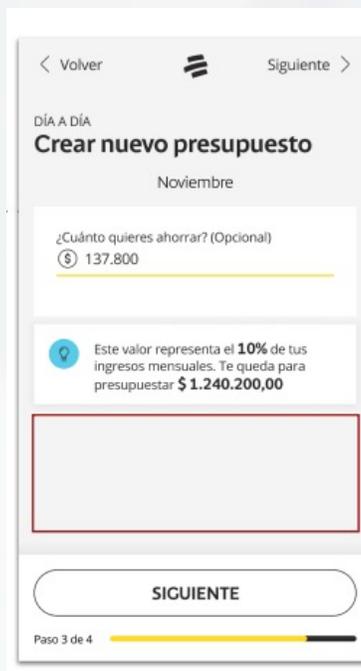
Saliencecia



Recordatorios



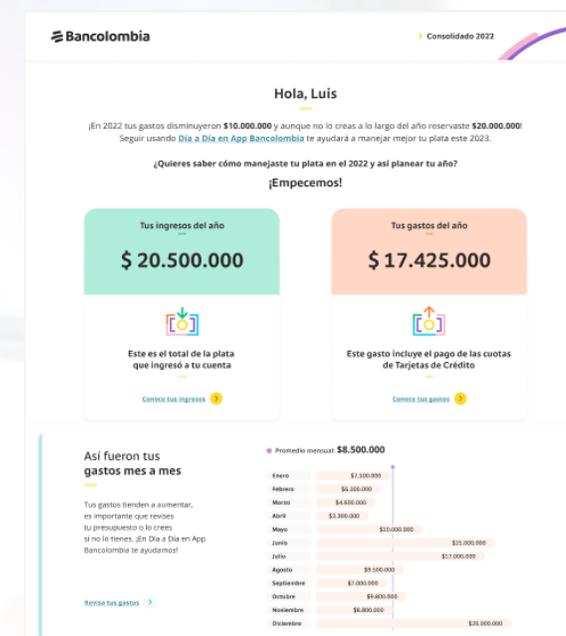
Presupuestos predeterminados



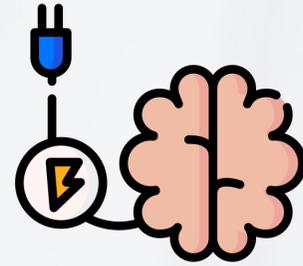
Mensajes oportunos



Normas sociales, puntos de referencia



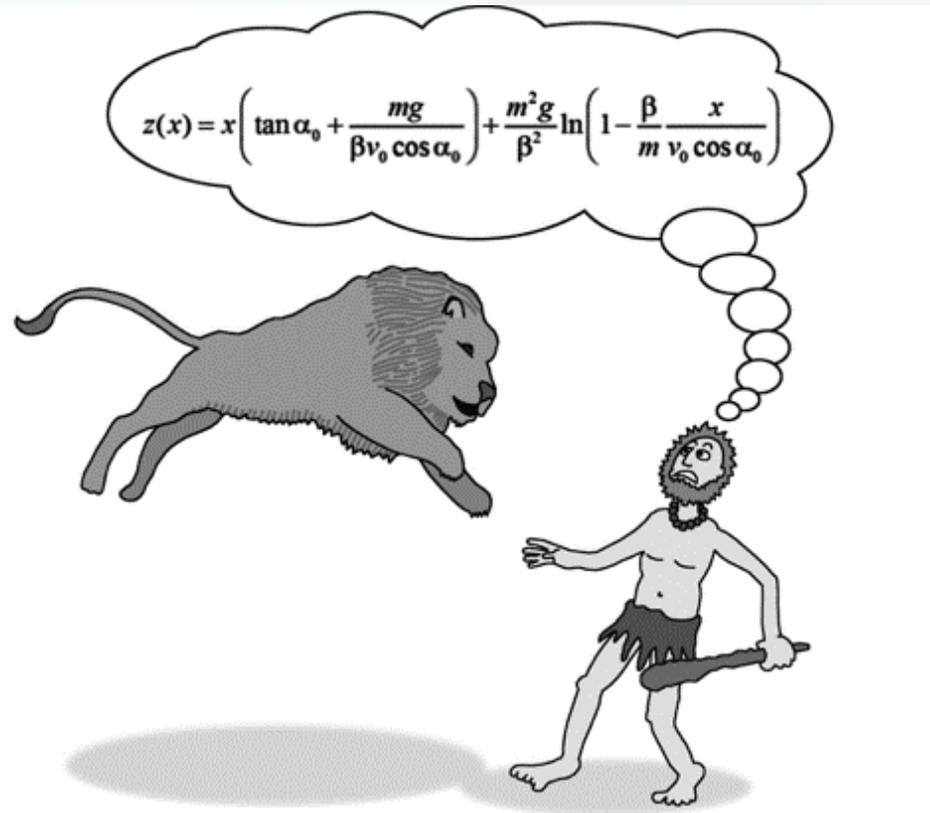
En síntesis...



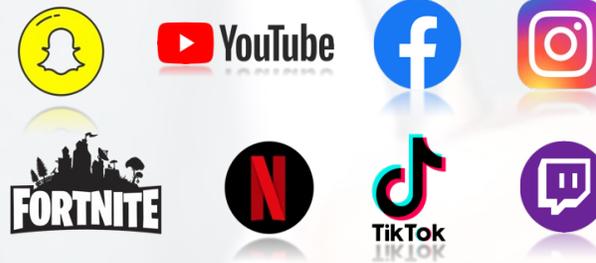
Riesgos = Facilitar Decisiones = Optimizar Atención

En síntesis...

La atención es nuestro recurso más escaso



Y por el que todos competimos...



En síntesis...

No basta con cambiar lo que la gente piensa, sino cambiar lo que hace y donde lo hace. Crear *ambientes de decisión y sistemas de soporte* que faciliten los comportamientos que son deseables

