Palabras de bienvenida del secretario general de FELABAN, Giorgio Trettenero Castro, en la apertura del XXXIX Congreso CELAES

Miami, Florida

julio de 2024 (7,40")

Sr. David Schwartz presidente y CEO de FIBA, Socio y amigo, Sr. Giovanni Pichling, Presidente del Comité Latinoamericano de Seguridad bancaria – CELAES, Señores representantes del CELAES presentes, un agradecimiento por su siempre comprometido aporte para hacer de este congreso un punto de encuentro de mucho valor y enriquecimiento conceptual, amigos Banqueros, señores Panelistas, Patrocinadores, que sin su apoyo este evento no sería posible, miembros de la academia, miembros de la prensa, amigos todos, muy buenos días. Un saludo muy cordial de parte de esta Secretaría General a toda la comunidad bancaria, en especial todos nuestros buenos amigos de Miami. Por supuesto al equipo organizador de David a Belkis Lopez de FIBA y equipo, y por supuesto a Martha Lucia Urrego directora a cargo por

FELABAN, que sin su siempre y acostumbrado apoyo esta reunión no hubiera sido posible.

Hoy, nos atañe el tema de la seguridad bancaria. Seguridad y confianza son aspectos que nuestros clientes buscan y exigen. Los clientes de ayer y de hoy y quizás los del futuro, ven estos dos atributos como un determinante de sus decisiones.

Solo quiero recordar que de acuerdo con el World Economic Forum[1], en el año 2024, los entre los 5 megariesgos que el mundo afronta, se tiene en 5 quinto lugar a los ciberataques, y 2 en segundo lugar la desinformación que puede generar la inteligencia artificial. El tema es crucial y por dicha razón la seguridad, la ciberseguridad y su prevención es un tema de alta importancia estratégica.

Hoy no les voy a hablar de cómo estamos pasando de la globalización, a una economía de bloques, ni el impacto que tendrá el acuerdo militar de China, Rusia y Corea del norte y su impacto en el Occidente, tampoco me referiré a la caída del crecimiento global, ni menos que nuestra América Latina crece por debajo del África subsahariana hace ya más de una década, ni de como la ideología está afectando el crecimiento, la

[1] https://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2024/

productividad, debilitando nuestras instituciones y el mercado ha perdido grados de libertad.

Hoy me centraré en dos grandes temas y algo disruptivo, que no es mi costumbre, pero creo ahora necesario: La Banca y el Cliente, y la IA. Voy a dramatizar, pero necesario para que nos sensibilicemos: ¡Señores somos unos Dinosaurios, que nos creemos Tecnológicos, ya estamos extintos y aun no nos damos cuenta si no hacemos algo ya y rápido!

Estamos haciendo grandes esfuerzos, pero, aunque ustedes no lo crean, los clientes, con las nuevas plataformas digitales ya no nos ven tanto como su mejor opción. Yo diría por dos grandes causas:

Uno, el arbitraje regulatorio, que hace que nos vean lentos, burocráticos, caros, complicados y de difícil acceso, esto está haciendo daño al sano equilibrio de mercado, porque en muchos casos no se está cumpliendo que: la misma actividad financiera, ante un mismo riesgo, tenga una misma regulación, poniéndonos a los bancos como investigadores, jueces, policía, conoce al cliente, al cliente de tu cliente, y por otro lado hay entidades con poca, baja o ninguna regulación ofrecen con un par de clic, abrir la cuenta, ofrecen tarjetas en segundos, pagando tasas pasivas muy altas, en muchos casos sin cobertura de seguro de depósitos, sin sistemas de riesgo financiero y con escaso grado análisis en el otorgamiento,

cobro y recuperación del crédito. Esto puede estar dañando el ecosistema, dejando puertas abiertas, dado que no tienen, por ejemplo, los mismos niveles de seguridad de protección de la información, a que los ciberdelincuentes encuentren puertas falsas abiertas, que al final atacan por allí a los bancos y al final a nuestros clientes. Recuerden, la cadena es tan fuerte, como el eslabón más débil, de nada sirve que la banca ponga todo de su parte, si tenemos partes débiles en el sistema. Ejemplo, la semana pasada, fui a un banco en Europa que se vende como muy digital, a abrir una cuenta de ahorros con una tarjeta de débito, me hicieron firmar 9 contratos, la tarjeta salió en 5 días, y el depósito lo pude hacer recién al día siguiente, y me cobraban 130 euros al año de mantenimiento para una cuenta de ahorros, después de que hicieran una verificación muy completa, y que me pidieran declaración jurada de impuestos, y respondiera una serie de preguntas, que me parece bien pero si todos hacemos lo mismo. Pero así no lo vamos a lograr. Una cosa es lo que creemos y otra es como nos ven. ¿Tomé varios taxis y le pregunté a los conductores que banco le gustaba?, me dijeron, en resumen, ninguno, prefiero bancos o entidades digitales, minutos para abrir cuentas, tarjetas inmediatas, de uso global, fácil, gratis y eficiente.

Y entonces queda una tarea pendiente, mientras resolvemos que todos tengamos la misma regulación, debemos lograr con un clic todo lo que hoy hace la competencia por más

desleal que sea, y con mucho ingenio, logrando mantener las seguridades mínimas necesarias para el conocimiento y verificación del cliente.

Y por otro lado la IA: Partimos del convencimiento de que la Inteligencia Artificial Generativa cambiará el mundo y nuestra sociedad tal y como la conocemos hoy en día. Por lo tanto, nuestra misión es garantizar que, dondequiera que operemos, las empresas y las personas locales se encuentren entre las primeras del mundo en beneficiarse de esta disrupción, pero de una manera ética y sostenible sin aumentar la desigualdad social.

Señores, El mundo no está cambiando, ¡cambió! Y ya estamos tarde.

Según un trabajo elaborado por la consultora internacional Mc Kinsey[2], las empresas que cotizan en bolsa en los Estados Unidos tenían una vida media de 61 años en 1958. Este dato podría reducirse a una media de solo 18 años, lo cual, refleja importantes cambios demográficos, sectoriales y de cambios de modelo empresarial.

De acuerdo con el Instituto Brookings de Nueva York[3] existe amplia evidencia estadística del efecto positivo que

[2] https://www.imd.org/research-knowledge/disruption/articles/why-you-will-probably-live-longer-than-most-big-companies/

[3] https://www.brookings.edu/articles/how-will-ai-affect-productivity/

tendría la Inteligencia Artificial en el incremento en la productividad de la economía, en especial para los trabajadores menos calificados (4x). Los sectores que se ven privilegiados son los de atención al cliente, procesamiento de datos y consumo al por menor.

La cantidad de información que se maneja crece exponencialmente día a día, ya el ser humano en poco tiempo se estima en pocos años, será incapaz de manejarla, por esto es muy importante que todos dominemos el fino arte de la nueva tecnología,

¿Pregunto y con toda confianza, cuantos de ustedes dominan y han estudiado los temas de inteligencia artificial? el chat gtp para textos, ¿imágenes, videos, manejo de información? A ver con sinceridad levanten la mano.

La IA tendrá que comenzar a apoyarnos y tomar decisiones por nosotros, ¿hasta dónde? ¿Qué riesgos conlleva?

Ya China ha desarrollado el **primer comandante Militar de IA del mundo**: el primer '**Skynet**' de la historia, recuerdan del ataque nuclear global en la saga **Terminator?**. En sus experimentos, la IA lleva a cabo simulaciones de forma autónoma, identificando nuevas amenazas, elaborando planes y tomando decisiones óptimas sin intervención humana alguna.

Por suerte aun China no permite en estos momentos que una IA lidere las fuerzas armadas directamente.

¿Cómo gestionaremos el capital humano para conseguir este personal conocedor de nuevas tecnologías, sin perder el gran conocimiento de nuestros experimentados funcionarios, por ejemplo, nuestros expertos en seguridad física y virtual, que tiene gran capacidad de raciocinio criterios y experiencia, para que puedan comunicarse de manera efectiva con los jóvenes y puedan hacer las preguntas y búsquedas de donde están los nuevos riesgos y priorizarlos en estas nuevas herramientas?

El problema será entonces hacer preguntas relevantes y tener capacidad de interpretación de los resultados asertivamente. Tenemos muchas tareas que hacer, ayer en nuestro comité técnico Latinoamericano CELAES, ya definimos un plan de trabajo, de certificaciones, webinars, agendas de actualidad, para apoyarlos este año en estos grandes temas.

La velocidad que tenemos hoy es como: "ustedes no estuvieron en una carretera a alta velocidad, y les pasa al lado una moto que los hace ver como si estuviéramos detenidos?", bueno así estamos (la moto no somos nosotros) pensamos que vamos rápido pero otros lo van mucho más, y tenemos que entender esto para reforzar nuestra velocidad al cambio y

preparar nuestras capacidades para esta. Pero ya, porque estamos tarde.

Los expertos en seguridad tienen un papel fundamental para entender, evaluar y hacer parte de este proceso.

Quiero invitarlos a seguir con atención y receptividad las conferencias que se han preparado para que ustedes puedan fortalecer sus conocimientos y mantener un criterio amplio sobre los desafíos que la banca afronta hoy en el mundo. La Inteligencia Artificial ha llegado para quedarse. Razón por la cual debemos entenderla y gestionarla.

Hoy todos ven que las entidades buscan mayor velocidad en sus procesos, menores costos y mayor eficiencia operativa. Si bien los bancos tienen un reto colosal en este campo, debo decir que queda la esperanza de que este es un caminar largo, donde las entidades bancarias y no bancarias enfrentan a veces retos parecidos. Muchos son afligidos por los mismos males de verificación de datos y de búsqueda sobre el papel de los clientes. Competir hoy nos exige un largo aliento. Sin embargo, considero que los bancos deben redoblar sus esfuerzos para pasar a la punta de la carrera.

Solo les quiero dejar dos frases que me parecieron interesantes como mensaje final:

La primera es de Henry Ford: "*solo hay algo peor que formar a tus empleados y que se vayan… No formarlos y que se queden*"

La otra es de Beck "si crees que la formación es cara… prueba con la ignorancia"

Sí no queremos ser una raza extinta, y queremos una banca vigente de cara al cliente, pongámonos manos a la obra. Bienvenidos a CELAES 2024.