Palabras de bienvenida del secretario general de FELABAN, Giorgio Trettenero Castro, en la apertura del XXVIII Congreso CLAIN

(8:18)

Ciudad de Panamá, Panamá

junio de 2024

Estimado Superintendente de Bancos de Panamá, Licenciado Amauri Castillo, Sr. Raul Guisado Novey, Presidente Asociación de Bancos de Panama y Gobernador Titular por Panama de FELABAN, no pudo estar con nosotros por una urgencia familiar, Sr. Carlos Berguido, amigo y Director ejecutivo de la Asociación Bancaria de Panama, Sr. Omar Moreno Barria, Presidente del Comité Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos – CLAIN, Señores representantes del CLAIN presentes, 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 Panamá y su Asociación Bancaria y el equipo organizador, liderado por Maria Isabel Poveda y con el apoyo de Susana Davila.

Gracias a todos los miembros del Comité CLAIN por su siempre comprometido aporte para hacer de este congreso un punto de encuentro de mucho valor y enriquecimiento conceptual. Que interesante es siempre para FELABAN observar que los profesionales de una determinada disciplina en el mundo bancario encuentran aquí a sus mas allegados pares. Estas redes de contacto tienen un inmenso significado profesional. Por eso siempre otorgamos valor a estos encuentros, más aún, cuando problemas como la pandemia 2020-2021 quedan atrás y podemos compartir de manera presencial.

Hoy no les voy a hablar como estamos pasando de una 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 esta afectando el crecimiento, la 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 como investigadores, jueces, policía, conoce al cliente, al cliente de tu cliente, y por otro lado hay entidades con poca, baja o ninguna regulación (no hablo de Panama, sino en el Mundo en General), 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, y 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 mas 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 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 les pregunté a los conductores ¿qué banco le gustaba?, me dijeron, en resumen, ninguno, prefiero bancos 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 mas 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!

Esta no es una era de cambio, sino un cambio de época

Según Standard and Poor's, la vida media de una empresa en S&P era de 70 años, ahora no más de 10 años

Los trabajadores que utilicen la IA generativa producirán 4 veces más.

Por sugerencia de nuestro Comité CLAIN vemos como un punto de mucha importancia, el relacionado con la transformación que las unidades de auditoría interna de los Bancos de la región vienen experimentando en los últimos años, apalancándose en los avances tecnológicos para ejecutar su labor de forma mucho más efectiva y eficiente, lo que implica también la transformación de las competencias y perfiles de los profesionales que hoy conforman y lideran los equipos de auditoría interna.

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 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? ¿Como gestionaremos el capital humano para conseguir este personal conocedor de nuevas tecnologías, sin perder el gran conocimiento de nuestros experimentados funcionarios por ejemplo nuestros auditores, 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? 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 CLAIN, ya definimos un plan de trabajo, de cursos, webinar 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 le pasa al lado una moto que los hace ver como si estuvieran detenidos?”, bueno así estamos (la moto no somos nosotros) y tenemos que entender esto para reforzar nuestra velocidad al cambio y preparar nuestras capacidades para esta. Pero ya, porque estamos tarde.

Los auditores tienen un papel fundamental para entender, evaluar y hacer parte de este proceso. Atrás han quedado los tiempos en los cuales, la auditoria interna era un proceso estrictamente contable. Hoy el auditor tiene responsabilidades de verificación en temas administrativos de procesos, funciones y procedimientos. Es de notar que los conocimientos en temas de computación, sistemas, redes y de Inteligencia Artificial hacen parte de las entidades bancarias modernas.

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.

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”

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