



Seis consideraciones en el impacto que trae el COVID-19

Con la alta difusión de información referente al COVID-19 en los medios de comunicación, y las conversaciones, nos gustaría compartir algunas perspectivas basadas en las discusiones que con el Equipo de Servicios Financieros Globales estamos teniendo con colegas y clientes de las firmas miembro de KPMG.

La principal conclusión es como abordaremos los efectos de la pandemia del COVID-19 en el futuro previsible. Los líderes empresariales de servicios financieros en todo el mundo se centran constantemente en seis desafíos principales para enfrentar el impacto de esta pandemia y para enfrentar las medidas de contención cada vez más estrictas que los gobiernos están implementando:

1. Empleados

La forma en que trate a sus empleados ahora tendrá un efecto masivo en su bienestar y, en consecuencia, en su lealtad y productividad. Sea muy expresivo con su apoyo para cualquier cambio que se necesite hacer en los acuerdos laborales y objetivos de desempeño, para cumplir sus responsabilidades con sus familias y comunidades. Sea un defensor de la buena ciudadanía y apoye la contención y el trabajo en casa en cuanto sea posible.

Las instituciones de servicios financieros de todo el mundo están realizando cambios significativos en los acuerdos de trabajo, en algunos casos hablando con los reguladores para garantizar que cumplan con las expectativas de cumplimiento, y esto les ayuda a continuar brindando servicios a sus clientes.

2. Clientes

Los clientes aún tienen necesidades, y esto incluye la garantía regular de sus proveedores de servicios financieros sobre la continuidad de la prestación del servicio. También necesitan saber cómo sus proveedores están lidiando con problemas directamente relacionados con el COVID-19: seguro de salud y viajes, rendimiento de la cartera de inversiones, facilidades de pago en línea.

Para las empresas, la prestación digital efectiva de servicios es esencial, mientras que las organizaciones se ocupan de la escasez de personal, el cierre de oficinas y otras medidas de protección de la salud pública (por ejemplo, empresas que se niegan a manejar efectivo).

3. Liquidez

Las compañías de servicios financieros deben comprender a fondo su disponibilidad de recursos de capital y liquidez y evaluar la resiliencia de estos. Los bancos centrales están bajo presión para entregar paquetes de estímulo con el fin de compensar una crisis de liquidez sistémica más grande. Esto reducirá los costos de los préstamos, pero existe el riesgo de que algunas compañías acumulen efectivo y abran líneas de crédito para mantener sus negocios en crisis.

4. Relaciones con proveedores y dependencia de terceros

Las compañías de Servicios Financieros (y sus clientes) tienen redes sustanciales de terceros: proveedores (incluidas las redes de agentes en persona), socios externos, proveedores de tecnología, etc. Necesitan evaluar y monitorear regularmente a estos terceros en materia de seguridad de la información, continuidad del negocio y otros riesgos de dominios. La crisis del COVID-19 obliga a las empresas a revisar estos proveedores, evaluar cuáles tienen más probabilidades de verse afectados, cuáles son críticos para las operaciones comerciales en curso y dónde deben mitigar con urgencia los riesgos planteados por estas relaciones.

5. Comunicaciones y transparencia

A medida que el negocio y los impactos económicos de la crisis comienzan a afectar, las compañías de Servicios Financieros FS deberán asegurarse de que se comuniquen de manera efectiva con múltiples partes interesadas: empleados, clientes, accionistas y reguladores. La crisis es un escenario perfecto, para la desinformación y los rumores, por lo que las compañías de FS deben asegurarse de tener claros los pasos que están tomando para controlar el impacto de la pandemia. Los reguladores esperan que las compañías de FS se enfoquen y garanticen la continuidad de sus principales operaciones, incluido el soporte para sus clientes. Y las compañías de FS necesitan evaluar regularmente sus capacidades de comunicación digital y cómo aprovechar dichas capacidades para comunicarse con los clientes y el mercado en general.

6. Planificación de escenarios

Las compañías de Servicios Financieros están en el negocio de imaginar el futuro, entendiendo los desafíos inmediatos significativos para la sociedad y las economías que plantea esta pandemia, y cómo esto afectará el sistema financiero interconectado. Están utilizando su experiencia en modelado de escenarios y planificación de contingencias para ayudarse a sí mismos y a sus clientes a tomar buenas decisiones frente a un entorno operativo altamente volátil. También deberán incluir nuevos indicadores, priorizados por el brote del COVID-19, en sus actividades de toma de decisiones.

Adicional a estos 6 impactos fundamentales, la Superintendencia Financiera de Colombia emitió medidas para apoyar a los deudores afectados económicamente por el COVID-19 y para garantizar la prestación del servicio financiero, destacamos las siguientes:

En relación con los deudores de créditos:

Las personas naturales y jurídicas que pertenezcan a los segmentos y sectores económicos afectados por la situación del COVID-19 podrán acordar con sus entidades financieras nuevas condiciones para sus créditos como por ejemplo periodos de gracia, aumento de plazos, entre otros aspectos.

Los cambios en las condiciones iniciales de los créditos no tendrán efecto en la calificación del deudor, ni en la información sobre su comportamiento crediticio en las centrales de riesgo.

Esta redefinición de las condiciones de los créditos aplica para créditos comerciales, microcréditos, consumo e hipotecarios, sin limitación del número de obligaciones. Las entidades financieras deberán evaluar caso a caso las mejores condiciones que permitan darle viabilidad financiera a los deudores.

En relación con el uso de canales digitales para la prestación del servicio:

Fortalecer la gestión del riesgo operativo con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio en un entorno altamente digital. Algunas de las medidas se relacionan con:

La posibilidad de que las entidades incrementen los montos transaccionales de las operaciones realizadas a través de canales no presenciales.

Se define como práctica abusiva de los establecimientos de crédito el aumento del costo o tarifa de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales durante los próximos 120 días.

Establece el deber de mantener la prestación del servicio en las oficinas, siempre y cuando las condiciones así lo permitan. Así mismo deberán informar al público los canales disponibles para la prestación del servicio garantizando su continuidad. En caso de ser necesario el uso de la red bancaria no propia, las entidades deberán considerar el no cobro de este servicio a los afectados.

La obligación de reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requieran acercarse a los diferentes puntos de atención, así mismo deberán establecer mecanismos para evitar aglomeraciones en los puntos de atención al cliente, en línea como mínimo con las disposiciones

En relación con la atención de la coyuntura

Disponer de medidas de carácter transitorio tendientes a que las entidades vigiladas velen prioritariamente en garantizar la continuidad de la prestación de los servicios financieros al público y en este sentido modificó la entrada en vigencia de algunas instrucciones normativas relacionadas con el envío de los planes de resolución para las entidades sistémicas, así como de las pruebas de resistencia para el año 2020.

Los Bancos en Colombia han dado respuesta positiva en las medidas tomadas por el Regulador y Banco Central y han considerado establecer periodos de gracias y/o reducir las tasas de interés de las diferentes modalidades de crédito, realizar procesos de reestructuración o novación de las deudas, a los clientes empresariales y personas naturales afectados en su capacidad de pago por la coyuntura del covid-19, reducir las tarifas de las transacciones electrónicas o incluso considerarlas a cero costo, lo que permitirá descongestionar el hall bancario fomentando las transacciones a través de los canales digitales disponibles. Queda un

gran reto y es la ocupación informal que en Colombia representa un 48% de la población, la cual en su gran mayoría no tiene acceso a la red bancaria.

En un momento de crisis, es importante que compartamos nuestros conocimientos y experiencia tanto como sea posible, ayudándonos mutuamente a contener y mitigar el impacto de COVID-19 en el sistema financiero y la economía en general. Los profesionales de KPMG están hablando todos los días con los líderes empresariales de Servicios Financieros, y continuarán compartiendo nuestras ideas sobre cómo la industria está respondiendo a la crisis.