

José María Alonso-Gamo

CONSEJERO DELEGADO DE RBC DEXIA

“LA SOLVENCIA DE CUSTODIOS Y DEPOSITARIOS ES ESENCIAL PARA GENERAR CONFIANZA EN LOS INVERSORES”

RBC Dexia ha elegido a BME Innova como uno de sus socios tecnológicos de referencia. Desde RBC Dexia entienden que la inversión en tecnología y la buena selección de los proveedores de la misma son aspectos esenciales para mejorar la eficiencia de la compañía y la calidad de los servicios que prestan a sus clientes en todo el mundo.

En esta entrevista, el consejero delegado de RBC Dexia, José María Alonso-Gamo y el director técnico de dicha entidad, Miguel Covas, aseguran que los bancos mundiales tenderán cada vez más a usar la externalización de servicios (*outsourcing*) en el soporte de los procesos de inversión que ofrecen a sus clientes. Además, el impulso regulatorio que se observa en los últimos tiempos convierte a la tecnología en un factor relevante para que las entidades aseguren el cumplimiento de la normativa a costes razonables. Con esta claridad se expresan sin perder de vista el objetivo primordial de esta multinacional: generar confianza en sus clientes e inversores como soporte esencial del negocio que representan y de los mercados en los que actúan.



ANA MÍGUEZ
Periodistas

Heredera de la sociedad de valores Bancoval, RBC Dexia Investor Services está presente en el mercado español desde su constitución en enero del 2006. La compañía se asocia con sus clientes, usando los conocimientos especializados, el alcance global y el compromiso hacia la calidad del servicio para mejorar los resultados de sus negocios y con 1,9 billones de dólares en activos bajo administración se posicionaba entre los 10 primeros custodios mundiales al cierre de 2008. Es pues una multinacional que ofrece una completa gama de servicios para el inversor institucional en todo el mundo, incluyendo custodia global, gestión de fondos y de pensiones, préstamo de valores, servicios para el accionista, análisis de inversiones y otros servicios similares. En su brazo español RBC Dexia es la única entidad en

España dedicada al 100% a servicios relacionados con custodia y liquidación y administración de carteras. Actualmente, cuenta con un Rating AA- por S&P's, lo que supone la mejor calificación para una entidad financiera española. En los últimos tiempos la empresa ha llevado a cabo un proceso de diversificación y ampliación de su campo de actuación, incorporando nuevos productos y servicios que le permiten ofrecer una oferta global e integrada capaz de cubrir cualquier necesidad en el ámbito de la inversión financiera.

Así pues RBC Dexia es un banco pero un banco “diferente”, ¿por qué?

La diferencia está en el tipo de servicio que ofrecemos y en los clientes para los que trabajamos: RBC Dexia es una entidad bancaria que se dedica a la provisión

de servicios de soporte a los procesos de inversión para instituciones financieras. Coherentemente con esto, RBC Dexia no ofrece servicios de banca comercial, no compite con sus clientes.

¿Podría dar una visión global de la cartera de productos y servicios de RBC Dexia?

Nuestro núcleo de servicios son la custodia, liquidación y depositaria. Éstos los completamos con otros como medios de pago, servicios bancarios para clientes institucionales, tesorería, control de riesgos y valoración de resultados.

Además, como línea de servicio novedosa y en desarrollo, hemos incorporado la gestión de las diferentes exigencias de cumplimiento normativo como, por ejemplo, el control de operaciones requerido por el SEPBLAC.



“ LA SOLVENCIA ES LA BASE ESENCIAL PARA UN PROVEEDOR DE SERVICIOS A INSTITUCIONES FINANCIERAS. SIN SOLVENCIA, LA CUSTODIA, LIQUIDACIÓN O DEPOSITARÍA PIERDEN TODA SU CONSISTENCIA Y SEGURIDAD. DE HECHO, RBC DEXIA ESTÁ SOBRECAPITALIZADA, DE MANERA QUE NO PRECISA DE FINANCIACIÓN EXTERNA PARA EL DESARROLLO DE SU NEGOCIO, NI NECESITA ACUDIR AL USO DE LOS FONDOS DE SUS CLIENTES NI A OTRAS VÍAS DE CAPITALIZACIÓN EXTERNAS ”

de nuestros clientes, ni del mercado interbancario, ni de ninguna otra fórmula de capitalización externa.

¿En qué valores básicos se sustenta el crecimiento de la compañía?

RBC Dexia está entre los 10 primeros custodios del mundo pero, con todo, consideramos que éste no es el aspecto más importante. En España, además de ser el único banco especializado en servicios de custodia y liquidación, somos líderes en cuanto al número y diversidad de clientes institucionales a los que proveemos servicios. En este sentido, nuestros valores fundamentales son la especialización como factor que determina la calidad de nuestros servicios; la neutralidad, derivada de que no ofrecemos servicios que entre en competencia con los de nuestros clientes; el compromiso, como elemento imprescindible en los servicios de externalización (outsourcing); y, por supuesto, la solvencia que, en definitiva, es la base esencial para un proveedor de servicios a instituciones financieras. Sin solvencia, la custodia, liquidación o depositaría pierden toda su consistencia y seguridad. De hecho, RBC Dexia está sobrecapitalizada, de manera que no precisa de financiación externa para el

desarrollo de su negocio, ni necesita acudir al uso de los fondos de sus clientes ni a otras vías de capitalización externas.

Al hilo de esta reflexión sobre la importancia de la solvencia en un negocio dónde la confianza es fundamental y en un entorno dominado por la escasez de financiación, ¿En qué claves se soporta la estrategia financiera de la compañía?

Por la definición de nuestro servicio, esta estrategia sólo puede ser una: conservadora. La estrategia no es maximizar el retorno de sus inversiones financieras, sino garantizar su seguridad. Como custodios y depositarios nuestro papel es garantizar la solidez del proceso de inversión.

Por tanto, RBC Dexia es conservadora y, como ya he manifestado anteriormente, se mantiene permanentemente sobrecapitalizada. Como consecuencia de ello, repito, siempre nos bastamos con nuestros propios fondos, sin necesidad de hacer uso ni del saldo

¿Cómo encuentran el mercado financiero español en la actualidad y cuál es su tendencia presente?

En estos momentos, aunque ya pasada la crisis, se siguen observando aún ciertas dificultades de solvencia que obligan a la cautela. En lo que respecta a los servicios bancarios disponibles observamos que España tiene dos caras. De un lado están los servicios de banca comercial (retail) en los que estamos muy por delante de la mayor parte de países, como demuestra el éxito de nuestros bancos en su implantación en el extranjero. De otro lado, sin embargo, los servicios de inversión españoles están por debajo de la media internacional. Ahí queda mucho por hacer.

La seguridad de los inversores ha cobrado aún más importancia después de un fuerte clima de incertidumbre, ¿cómo está esta cuestión ahora?

La seguridad del inversor tiene dos aspectos igualmente importantes. El primero es la coherencia e integridad en lo que respecta a las inversiones que se recomiendan y gestionan por cuenta de los clientes.

En este sentido es imprescindible que el cliente final (el inversor) tenga un conocimiento exacto y fidedigno del nivel de riesgo de cada producto que compra. El segundo es la seguridad de los clientes en cuanto a los activos de su propiedad. Y ahí, evidentemente, es primordial el papel y la solidez de los custodios y depositarios.

Desde MiFID se está haciendo hincapié en el control de los mercados que, con el tiempo, se ha ido concretando en normas específicas como las que afectan a blanqueo de capitales, reglamento interno de conducta, control de operaciones sospechosas, etc. ¿Cree que to-

das estas medidas puestas en marcha por los reguladores español y europeo son eficaces y suficientes?

Las medidas están bien diseñadas de cara a conseguir aumentar la protección a los clientes, sin embargo, su eficacia puede ponerse en entredicho por un “estrés de sobreregulación”.

A un cuerpo normativo anterior a la crisis (Basilea y MiFID) se le ha superpuesto todo un conjunto de normas posteriores -y consiguientes- a ella. Y no es que estas normas estén mal definidas, en general son adecuadas, lo que ocurre es que los destinatarios no van a ser capaces de implementarlas correctamente en los plazos que se han determinado. De hecho, es probable

que ni siquiera los propios reguladores sean capaces de desarrollar su supervisión si no se extienden los plazos de entrada en vigor.

¿Cómo plantean la evolución de su prestación de servicios en el futuro próximo (nuevos productos,...)?

La evolución de nuestros servicios está marcada por los objetivos de eficiencia, un camino en el que siempre se puede dar un paso más de la mano de la tecnología, de continuo desarrollo de servicios de soporte a la inversión transfronteriza y, por último, de incremento de la cartera de servicios para adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Actualmente,

Miguel Covas, DIRECTOR TÉCNICO DE RBC DEXIA

“LA TECNOLOGÍA ES CLAVE EN NUESTRO MODELO DE NEGOCIO”

El crecimiento de RBC Dexia y la tecnología van indisolublemente unidos. Su director técnico tiene claro que es una inversión que aparte de aportar ventajas competitivas claras, lo fundamental es que con los proveedores adecuados la externalización de muchos procesos ayuda a la compañía a concentrarse en los aspectos importantes de su negocio, en el caso de RBC Dexia los servicios financieros. El acuerdo comercial que mantienen con BME Innova es amplio y obedece a las premisas de calidad y eficiencia que requiere una multinacional del tamaño y prestigio de RBC Dexia. De todo ello hemos hablado con Miguel Covas.

¿Qué posición ocupa RBC Dexia dentro del sector financiero en lo que respecta a innovación tecnológica?

RBC Dexia está, desde hace mucho tiempo, en la vanguardia del sector financiero por su apuesta tecnológica. Además, este proceso de innovación tecnológica ha estado siempre precedido por un análisis previo que nos ha permitido anticiparnos a las tendencias, tal y como el tiempo ha ido demostrando.

En particular, ya en 1996 superamos la arquitectura cliente/servidor, con la adopción de un modelo basado en el procesamiento completo del servicio por parte de nuestros clientes, y en su acceso a él por medio de una conectividad en red con los estándares de seguri-

dad y confidencialidad más exigentes.

Por otra parte, en 2000 dimos a nuestros servicios la forma de lo que tiempo después pasaría a llamarse *Web Services*, es decir, dotados de la capacidad de “hablar” directamente con los sistemas de cada cliente.

Es conocido que la innovación en tecnología es un proceso duro y continuo que no sólo exige la renovación de sistemas sino que involucra también la formación y desarrollo del personal, ¿cuál es el valor medido por su retorno de la inversión en innovación tecnológica?

En efecto, la apuesta tecnológica no sólo consiste en la renovación de tecnología de sistemas y en el desarrollo de software con las herramientas más adecuadas. Además comprende, tal y como usted comenta, un programa de formación de personal permanente y, también muy importante, una adecuada selección de los socios tecnológicos más adecuados.

En RBC Dexia la innovación tecnológica es una decisión estratégica cuyo acierto está corroborado por los datos: un ROE del 15% y un Ratio de Eficiencia del 65%.

En efecto, estos valores están fundamentados en el éxito de nuestro modelo tecnológico, de nuestro sistema de formación de personal y de nuestra política de externalización (*outsourcing*) de todas aquellas fun-

ciones que se cumplen de manera más eficiente de forma externa que interna.

¿Cuáles son los procesos de auditoría interna a los que está sometida la infraestructura técnica?

RBC Dexia es una empresa cuyas raíces descansan en la cultura empresarial anglosajona. Por este motivo no es de extrañar que esté sometida a unas prácticas de auditoría interna exhaustivas que van mucho más allá de lo exigido por normativa.

Todos los años realizamos auditorías de seguridad que comprenden aspectos de confidencialidad, disponibilidad, continuidad de negocio, fiabilidad y trazabilidad, entre otros. Además éstas se completan con otras auditorías como LOPD y similares y, por supuesto, con una auditoría de procedimientos que cubre todos los procesos del desarrollo de los servicios (desarrollo de aplicaciones, pruebas, despliegue en cliente, etc.). En el ámbito del desarrollo de todas estas actividades estamos muy satisfechos con los servicios que recibimos de BME Innova. Tanto en las grandes pruebas de funcionamiento completo como en las pruebas parciales (modulares) siempre hemos tenido la plena colaboración y compromiso de su personal.

¿Cómo ve la evolución futura del mercado financiero español y mundial en lo que respecta a tecnología?

La veo como un proceso que intentaré resumir. A raíz de la evolución tecnológica, e igual que ocurre en otros sectores de actividad, cada vez se va a “desintermediar” más la información. La consecuencia evidente de ello es que los márgenes de beneficio van a caer y, por tanto, los proveedores de servicios financieros tendrán que aumentar su eficiencia, para lo cual deberán hacer sus deberes en los ámbitos de STP (*Straight Through Processing*), mecanización de procesos y externaliza-

tal y como ya he comentado, estamos ahondando en los servicios de control de riesgos y valoración de resultados, y estamos desplegando servicios de gestión de las exigencias de cumplimiento normativo, que son varias y diversas y requieren de tecnología para realizarse de forma eficiente.

¿Qué papel juega en el desarrollo de la compañía la apuesta tecnológica?

La apuesta tecnológica es fundamental en los servicios de procesamiento de operaciones y de externalización como los nuestros: por un lado es sabido que la capacidad de proceso es el 99% de la eficiencia total y, por otro, sólo la tecnología permite dotar los servi-

cios de capacidad de adaptación. Esto último es clave para que se puedan personalizar a las características de producto, metodología y crecimiento de cada uno de nuestros clientes.

Por tanto el uso de herramientas tecnológicas avanzadas es fundamental en la prestación de los servicios de RBC Dexia...

Sin duda, para nosotros y para cualquier compañía que quiera hoy agilizar sus procesos y responder con eficacia a las demandas de sus clientes. En nuestro caso para los clientes es fundamental tener capacidad de adaptación a las situaciones de negocio. Por ejemplo, les resulta clave ser capaces de digerir incre-

mentos notables de su volumen de negocio sin que se resienta ni su capacidad operativa, ni la calidad de su servicio. La mejor forma de conseguirlo es la externalización (*outsourcing*). Hace tiempo que esto resulta evidente para entidades pequeñas y medianas pero, hasta ahora, no se ha desarrollado en las grandes. Sin embargo, esto va a cambiar y pronto. De hecho, ya ocurre fuera de España. Hay muchos ejemplos de ello. Como consecuencia esperamos un incremento exponencial del volumen de negocio total que gestionamos y, para absorberlo, vamos a aplicar la misma fórmula que aconsejamos a nuestros clientes: inversión bien estudiada en tecnología y externalización bien orientada de las funciones no diferenciales.

ción de todas las funciones que no les aporten valor diferenciador.

Por lo que me consta ustedes ya están avanzando en este proceso y uno de sus socios tecnológicos importantes para llevarlo a término es BME Innova, la filial de innovación de Bolsas y Mercados Españoles.

Efectivamente, BME Innova ha ido convirtiéndose en uno de nuestros socios tecnológicos clave, y esto ha sido así porque el paso del tiempo nos ha demostrado una capacidad tecnológica de alto nivel. Adicionalmente esta compañía tiene acceso directo al sistema financiero gracias a la red BME, una red de alta capacidad, seguridad y disponibilidad que interconecta a todos los intervinientes en el mercado. Y, por último, tal vez por el background de la casa matriz que representan, BME Innova tiene un conocimiento absoluto del negocio financiero, de sus procedimientos, necesidades y participantes. Estos argumentos son los que nos han llevado a contratar con ellos una amplia gama de productos.

Ésta es una opinión que he forjado desde mi experiencia. De hecho, antes de externalizar con BME Innova la totalidad de nuestro Plan de Continuidad de Negocio (PCN), ya habíamos probado su competencia con la externalización de nuestra infraestructura SWIFT.

En relación con estos últimos temas que ha mencionado, RBC Dexia tiene contratado un servicio de externalización (*outsourcing*) de todo su Plan de Continuidad de Negocio (PCN) a BME INNOVA, ¿qué ventajas encuentran en resolver la continuidad de negocio en modo externalizado?

La máxima ventaja es la evidente: liberación de tiempo. Dicho de forma llana, igual que nosotros aconsejamos



a nuestros clientes que se dediquen a lo que saben hacer mejor y les aporta valor competitivo -en buena medida, ésta es la filosofía de nuestros servicios- y externalicen todo lo demás, nosotros hacemos lo mismo. Evidentemente, lo importante aquí es encontrar el proveedor adecuado. Además, BME Innova utiliza tecnologías de virtualización que son la mejor arquitectura para la prestación de servicios de externalización. De hecho, ésta es también la arquitectura que utilizamos nosotros en nuestros servicios.

Esto mismo ocurre con toda su infraestructura SWIFT que resuelven por medio de los servicios BME HIGHWAY. ¿también se externaliza la comunicación financiera?

Sí. De hecho, como dije antes, este servicio es más antiguo que la externalización del Plan de Continuidad. Inicialmente teníamos la infraestructura SWIFT de

manera interna. Por eso pudimos comprobar la gran cantidad de personal y el alto grado de especialización y formación del mismo que requiere. Al mismo tiempo, pudimos ver que dicha infraestructura no formaba parte de nuestro núcleo de negocio (*core-business*) y que nuestras necesidades al respecto eran idénticas a las de cualquiera de nuestros competidores. De todo ello la conclusión era evidente: La infraestructura SWIFT era un claro candidato a externalización integral y BME Innova estaba ya certificada para ofrecer este servicio.

El resultado es que ya no tenemos que dedicar recursos ni a mantener el software, ni a formar personal, ni a mantener la infraestructura ni la conectividad en algo que, en definitiva, no nos aporta valor diferenciador. Esto se traduce en un importante ahorro de tiempo y, por tanto, en un significativo aumento de nuestra eficiencia.