



**RegTech, el Lado B
de la innovación**

¿Regulación e Innovación
son términos opuestos?

Septiembre 2016

Introducción

Hablar de Innovación, digitalización y el nuevo paradigma en el mundo de los Servicios Financieros ya no es algo nuevo ni futuro sino, y muy por el contrario, es algo actual y presente que vemos a diario a través de diferentes medios y formas. Es más que sabido que la industria de servicios financieros está siendo por ahora testigo en muchos casos y participe en otros pocos, de una oleada incremental de innovación y aparición de nuevos actores que han generado (y generan) nuevos modelos de negocio que a su vez profundizan la competencia debido a la aplicación de las nuevas tecnologías en el sector.

Sin embargo, y hasta ahora, toda esa innovación se ha dado o se ha aplicado en el campo de los ingresos, esto es, en la generación de nuevas fuentes de ingresos producto de la agilización o mejora de la experiencia del cliente en el acceso y uso de los servicios financieros (el Lado A de la innovación). Así es como vimos por ejemplo, el surgimiento de nuevos medios de pago, de los llamados Marketplace Lenders como nuevas formas de obtención de préstamos más allá del sistema bancario tradicional y el crowdfunding como un nuevo modo de obtención de capital. Y estos por mencionar solo algunos ejemplos.

Si pudiéramos aunque sea solo a los efectos prácticos y de manera muy simplista dividir el mundo de las Instituciones Financieras en dos, veríamos por un lado el mundo comercial o de atención al cliente, tradicionalmente llamado "Front Office" y el mundo operativo o de servicios centrales, tradicionalmente llamado "Back Office". El incremento exponencial de las Fintech por el momento ha apuntado al primero de esos mundos, el de atención al Cliente porque justamente es la experiencia del cliente lo que manda, lo que tracciona, lo que influye significativamente para poder diferenciarse del competidor inmediato y por ende donde a priori se debería apuntar.

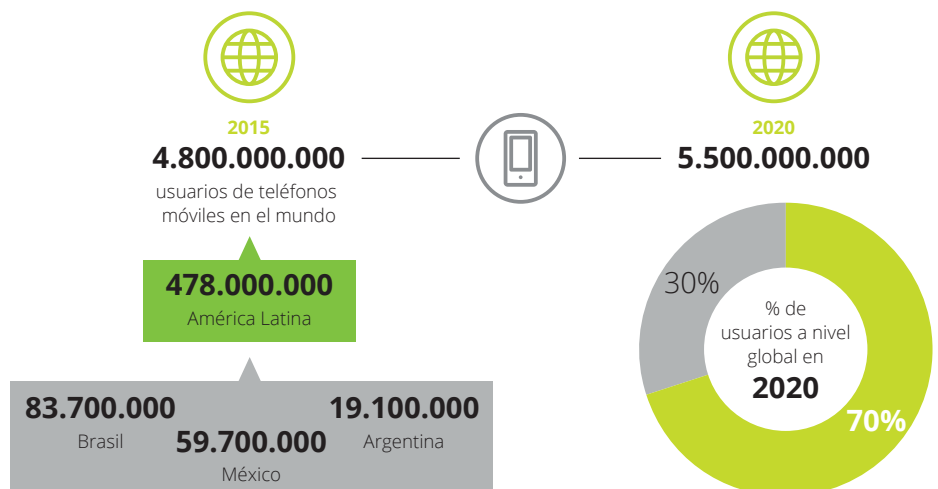
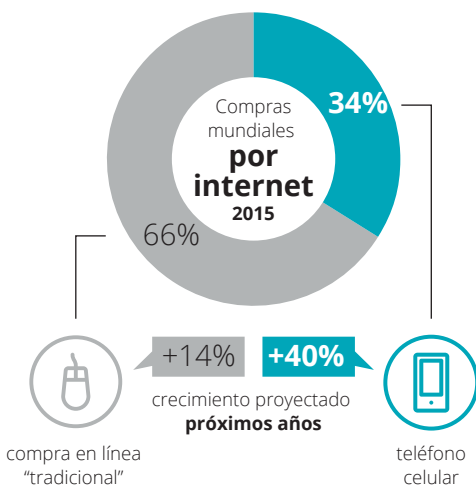
Este informe tiene por objetivo poner el foco sobre el otro mundo, el operativo, el que no se ve de cara al cliente pero que es tanto o igual de importante que el anterior porque permite mejorar la calidad de servicio que brindan las Entidades lo cual tiene impacto directo sobre la experiencia del cliente y porque permite hacer más eficiente la estructura de costos lo cual tiene impacto directo en la rentabilidad y competitividad de las mismas. Lo que proponemos es analizar la oportunidad que existe para las Entidades de la Región en el desarrollo de lo que se ha dado en llamar "RegTech", es decir, las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio. Allá vamos.

Un poco de contexto

El sistema financiero es una parte central de cualquier sistema económico por lo que cualquier cambio en los patrones de comportamiento o funcionamiento de los actores de esos sistemas trae aparejado sin dudas un cambio consecuente en el funcionamiento del Sistema Financiero.

Tomemos solo un ejemplo muy simple pero no por eso menos importante como para ilustrarlo. La irrupción y masificación de los denominados "smartphones" está generando una revolución en las ventas en línea a punto tal de tener nombre propio y conocerse hoy como "m-commerce" en lugar del "tradicional" e-commerce (nótese que ya llamamos tradicional al e-commerce lo cual denota la velocidad del cambio que trae aparejado la innovación). De acuerdo con un estudio global privado efectuado en 2015 ⁽¹⁾, el 34% de las compras mundiales por internet se realizó a través de un

teléfono celular proyectando a su vez un crecimiento del 40% anual para los próximos años frente al 14% proyectado para las compras en línea "tradicionales". En el mismo sentido, según el último reporte sobre usuarios móviles elaborado por una de las empresas líder mundial de tecnología ⁽²⁾, en 2015 había en todo el mundo 4.800 millones de usuarios de teléfonos móviles de los cuales 478 millones eran de América Latina. Brasil con 83,7 millones, México con 59,7 millones y Argentina con 19,1 millones de usuarios son los países de la Región con mayor penetración y cantidad de usuarios que acceden a internet desde sus dispositivos móviles. El mismo informe predice que para 2020 habrá 5.500 millones de usuarios móviles a escala global lo cual llevaría en caso de cumplirse a que el 70% de los habitantes serán usuarios móviles en 2020.



⁽¹⁾ "Paypal Mobile Research 2014/2015.

⁽²⁾ Informe "Cisco Visual Networking Index (VNI)" sobre Tráfico Global de Datos Móviles 2015-2020.

Con este panorama a la vista es muy fácil comprender la magnitud de los cambios que se observan en los patrones de comportamiento de los consumidores y el consecuente impacto que esto tiene no solo para los comercios y empresas sino también para el sector de medios de pagos dentro del cual las entidades financieras no pueden estar ausentes. Ello demuestra claramente por qué es necesario trabajar, y más temprano que tarde, en regulaciones que se adapten a estas nuevas formas de comercio electrónico y a su vez las entidades necesitan adecuar sus estrategias, procesos, personas y tecnologías tanto a la redefinición de sus modelos de negocios como al cumplimiento normativo.

Las instituciones Financieras en el mundo de hoy están en un momento crítico ya que los clientes son ahora quienes “establecen las reglas” y son cada vez más influyentes a la hora de decidir cómo los productos y servicios financieros son diseñados y proporcionados. Para competir y ganar espacio en el negocio en línea y los servicios financieros móviles, las entidades deben ofrecer a sus clientes una gama cada vez más amplia de opciones para acceder, realizar transacciones y gestionar sus productos y servicios financieros. Además, los clientes esperan una experiencia de usuario similar que les permite pasar de un canal a otro sin problemas a la hora de hacerlo y de una manera que les resulte más conveniente para ellos. Esto deja en evidencia la mayor presión que las Entidades hoy tienen para trabajar sobre procesos, aplicaciones e infraestructuras que fueron diseñadas, fabricadas y distribuidas para una era analógica.

Según la última encuesta “Latin America Digital Banking Status, and What CIO’s can learn from a large emerging markets”⁽³⁾ efectuada exclusivamente a bancos de América Latina de habla hispana, la mayoría de los bancos ve a la banca digital como un imperativo a trabajar. El 61% cree que la banca digital es una prioridad estratégica y tiene recursos asignados para tal fin, sin embargo, solo el 48% tiene documentada esa estrategia. De igual modo, el 61% de los Bancos tiene alineada e integrada esa

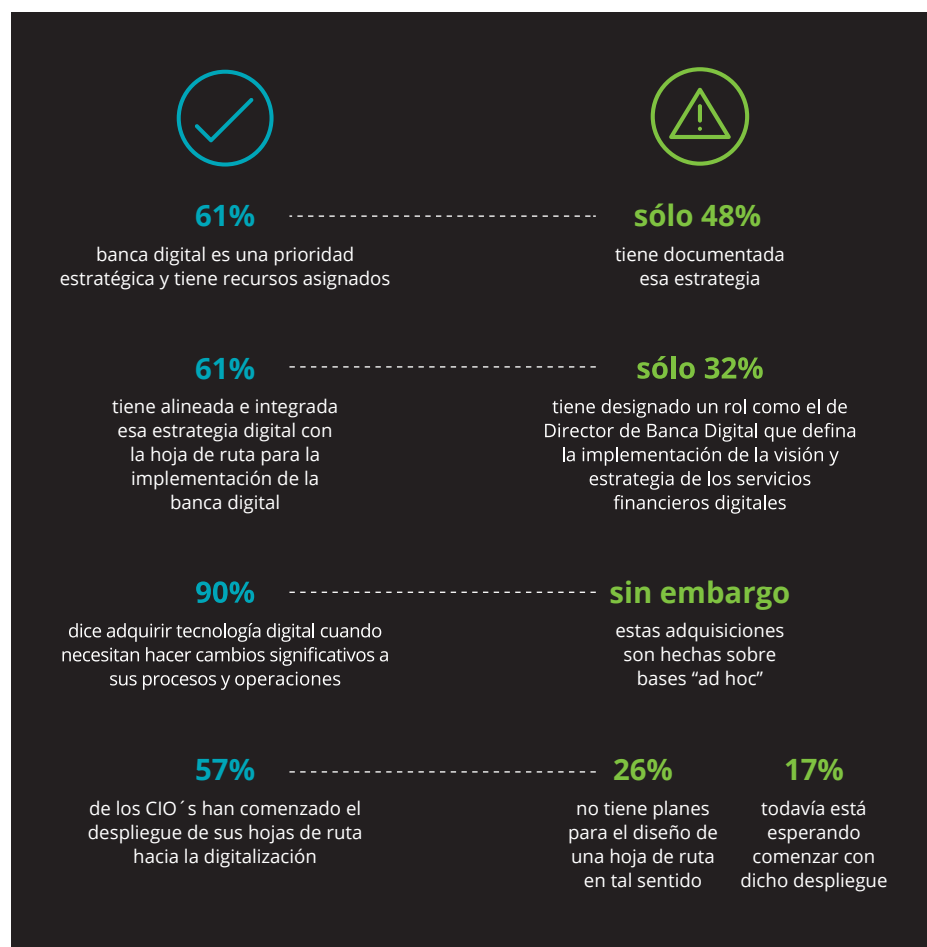
La innovación crea oportunidades al mismo tiempo que produce la transformación de los modelos de negocios. Pero estas oportunidades no son solo para la generación de ingresos (Lado A) sino que también lo son para la adecuación de la normativa que regula los negocios financieros así como también para su cumplimiento por parte de las Entidades (Lado B).

estrategia digital con la hoja de ruta para la implementación de la banca digital pero solo el 32% tiene designado un rol como el de Director de Banca Digital que defina la implementación de la visión y estrategia de los servicios financieros digitales. En otro orden de cosas, los Bancos son conscientes de sus deficiencias tecnológicas para poder enfrentar estos cambios ya que el 90% de los encuestados dice adquirir tecnología digital cuando necesitan hacer cambios significativos a sus procesos y operaciones pero sin embargo, estas adquisiciones son hechas sobre bases “ad hoc”. También el 57% de los CIO’s han comenzado el despliegue de sus hojas de ruta hacia la digitalización pero el 26% no tiene planes para el diseño de una hoja de ruta en tal sentido mientras que el 17% todavía está esperando comenzar con dicho despliegue. Sin las estrategias digitales y las capacidades adecuadas de ejecución, las instituciones pondrán en peligro sus rendimientos ya sea por la pérdida de negocios en manos de competidores más ágiles (incluidas las entidades no financieras) por no poder satisfacer plenamente las demandas del cliente o por la erosión de los márgenes de ganancia producto del menor crecimiento de los productos financieros tradicionales, el deterioro de la calidad de los activos y la desaceleración del crecimiento económico.

⁽³⁾ “Latin America Digital Banking Status, and What CIOs can learn from a large emerging markets” de Gartner (Enero, 2015).

En síntesis, los resultados de la mencionada encuesta nos muestra que en nuestra región luce como algo positivo el hecho de tener una estrategia digital pero aún existen algunos problemas sin ser debidamente abordados tales como: la falta de documentación de dichas estrategias lo

cual dificulta su implementación, el modelo de gobierno necesario para su desarrollo y **la indudable necesidad de cambios en las políticas tales como las de gestión de riesgos y compliance**. Este último factor es el que tomaremos como eje central para el desarrollo de este informe.



La fortaleza de la revolución digital para el regulador reside en cómo las Instituciones Regulatorias pueden utilizar dichas herramientas tecnológicas para adaptar las normativas vigentes y adecuarlas a la transformación de los modelos de negocio de la Industria Financiera.

¿Por qué es necesario focalizar en “RegTech”?

Mientras que los “Fintech” tienen el “know how” de la innovación, los reguladores pueden ofrecer el conocimiento experto de la Industria pero por sobre todas las cosas de los riesgos que se necesitan mitigar para ofrecer la seguridad necesaria a los usuarios de Servicios Financieros. Y aquí tenemos entonces la piedra fundamental del valor que puede agregar un Ecosistema, la colaboración conjunta entre innovadores y reguladores sumado a los distintos actores de la Industria puede originar una transformación acorde a las necesidades de los usuarios de servicios financieros.

Con el surgimiento de las innovaciones disruptivas que los emprendimientos Fintech han puesto sobre el tablero se ha puesto de manifiesto la necesidad imperiosa de desarrollar nuevos modelos de negocios para los actores nativos del Sistema Financiero. Sabido es que uno de los pilares fundamentales de la Industria Financiera y muchas veces utilizado como principal argumento de sus actores ante el avance de la innovación es, justamente, la fuerte influencia que tiene la regulación sobre sus estructuras y procesos para poder dar acabado cumplimiento a las mismas. Y esto es verdad. La regulación existe (y debe existir) porque tiene como misión resguardar el bien público así como también los intereses de los terceros que confían sus dineros al sistema financiero. Con frecuencia se olvida que cuando se habla de clientes no solo estamos hablando de aquellos que quieren tomar un préstamo, o utilizar servicios de pago a través de una Institución, sino que clientes son también, aquellos que confían sus ahorros (todos o en parte) a las instituciones a cambio de un interés que les otorgue una cierta rentabilidad o simplemente para su resguardo.

No es nuestro objetivo aquí discutir si la carga regulatoria que las Entidades tienen es mucha, poca o la adecuada. Solo decimos que es imprescindible que exista. Entonces, partiendo de dicha premisa, es fácil comprender que la discusión sobre si se puede ser más o menos competitivo que las Fintech o que no están en iguales condiciones de competencia justamente por efecto de las implicancias regulatorias

pareciera carecer de sentido. El punto es que la regulación existe y va a seguir existiendo por lo que la pregunta que las Instituciones deberían hacerse es ¿Cómo aprovechar más y mejor los avances tecnológicos para lograr un cumplimiento regulatorio más efectivo y eficiente lo que a su vez se traduzca en una mejora de la calidad de servicio y de la rentabilidad? Del mismo modo, claro está, hay una cuestión no menor que abordar y es que el nacimiento de este nuevo paradigma de los Servicios Financieros con la consecuente redefinición de los modelos de negocios trae aparejado también la necesidad de readecuar las normas regulatorias vigentes a este nuevo escenario por lo cual surge como imprescindible la aparición en escena del tercer y fundamental pilar que es el Regulador. Si las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio (“RegTech”) posibilitaran la aparición de soluciones menos complejas y más eficientes, entonces podrían producir la liberación de capital económico para usos más productivos, la mejora en la calidad y eficiencia de la supervisión y tal vez, la baja o eliminación de algunas barreras de entrada que posibiliten una mejora en la competitividad adecuada a los tiempos de instantaneidad en los que vivimos.

Y, en este punto y como hemos dicho en otro informe, ponemos énfasis una vez más en la necesidad de desarrollar y trabajar en Ecosistema entre Entidades, Fintech y Reguladores. Por todas estas razones, es muy necesario que todos estos actores pongan la mira en “RegTech”, el Lado B de la innovación en el corto plazo.

Principales Problemas para el logro de un efectivo sistema de Cumplimiento

En el nuevo escenario de la Industria Financiera la experiencia del cliente va camino a transformarse en el factor diferencial. Para lograr una experiencia del cliente confiable los reguladores necesitan comprender claramente las necesidades de estos así como también sus expectativas para luego articular los marcos normativos necesarios para tal fin. De igual modo, las entidades deben cumplir con tales normativas adaptadas a la nueva era digital.

El Institute of International Finance ⁽⁴⁾ en un reciente informe destaca los principales problemas para poder dar respuesta efectiva y eficiente al cumplimiento regulatorio, entre los que menciona los siguientes:

- 1 Agregación de datos:** la gran cantidad de datos requerido por ejemplo para la gestión integral de los riesgos o el desarrollo de pruebas de estrés, implica la recopilación y agregación de datos de alta calidad debidamente estructurados. Esto resulta muchas veces muy complicado por cuestiones de definición del mapa de datos e información así como el uso de sistemas informáticos incompatibles y anticuados lo cual es muy común en nuestra región latinoamericana.
- 2 Modelado y análisis de escenarios:** los requerimientos para las pruebas de estrés y la gestión integral de riesgos son cada vez más exigentes en términos de potencia y recursos expertos necesarios, debido a la amplia gama de riesgos, los escenarios variables y la diversidad metodológica necesaria para su ejecución.
- 3 Monitoreo de las transacciones de pagos (sobre todo en tiempo real):** la baja calidad de la información disponible complica la automatización e interpretación de las transacciones de metadatos para reconocer el lavado de dinero y financiación del terrorismo.
- 4 Identificación de los clientes y las personas jurídicas:** los requerimientos de las normas de "Conozca a su cliente" podría ser más eficiente mediante el uso de soluciones de identificación automatizados, tales como huellas dactilares y escaneo del iris, identidad blockchain, etc.
- 5 Seguimiento cultural del comportamiento de los clientes:** por lo general requiere el análisis de la información cualitativa sobre los mismos. La interpretación automatizada de estas fuentes permitiría enormes saltos en eficiencia, capacidad y velocidad de cumplimiento.
- 6 Comercio exterior:** requiere que los clientes lleven a cabo una serie de tareas para cumplir con la regulación. La automatización de estas tareas podría garantizar el cumplimiento y aumentar la velocidad y la eficiencia de las operaciones.
- 7 Identificación de nuevas regulaciones aplicables a la Industria:** la interpretación de sus implicancias y la asignación de las diferentes obligaciones de cumplimiento a las unidades responsables de toda la Entidad depende actualmente del uso de mano de obra intensiva y procesos complejos, que pueden ser mejorados a través de la interpretación automática de las mismas.

⁽⁴⁾ "Regtech in Financial Services: Technology solutions for compliance and reporting" de Institute of International Finance (Marzo, 2016).

El mercado “Regtech” está aún en su etapa preliminar, todavía no hemos visto el nacimiento de soluciones ampliamente utilizadas y en nuestra región tal vez las instituciones no están siquiera familiarizadas con las nuevas soluciones tecnológicas emergentes. Además, las regulaciones se encuentran en un punto de cambio dinámico que como tal aún no ha finalizado y que al compás de los vaivenes de los cambios tecnológicos y modelos de negocios tampoco sabemos si terminarán y en que momento lo harán.

De igual modo, dicho informe identifica una serie de innovaciones tecnológicas recientes y describe cómo podrían ser aplicadas para ayudar a que las instituciones financieras cumplan con las regulaciones financieras, es decir, “RegTech” propiamente dicho. Entre ellas menciona por ejemplo a:



El aprendizaje automático, robótica e inteligencia artificial:

el análisis automatizado de la información crean enormes posibilidades cuando se aplica a las cuestiones de cumplimiento. Algoritmos a través de la minería de datos pueden organizar y analizar grandes conjuntos de datos, incluso si estos datos no están estructurados y son de baja calidad.



Criptografía:

permite un intercambio de datos más seguro, más rápido y más eficaz y eficiente dentro de las instituciones financieras, sobre todo para los procesos de agregación de datos. El intercambio de datos con otras instituciones financieras, clientes y supervisores podrían verse beneficiados en la misma medida.



Biometría:

actualmente está permitiendo grandes mejoras de eficiencia y seguridad mediante el proceso de automatización de identificación del cliente requerido bajo las reglas de “Conozca a su Cliente”.



Blockchain:

libros contables descentralizados permitirán en el futuro el desarrollo de plataformas de operaciones, sistemas de pago, y los mecanismos de intercambio de información más eficiente entre las instituciones financieras y entre éstas y los organismos de control.



Interfaces de programación de aplicaciones (API):

favorece la interoperabilidad al asegurarse que los diferentes programas de software pueden comunicarse entre sí. Estas interfaces podrían, por ejemplo, permitir automatizar el proceso de presentación de información a los reguladores.



Aplicaciones en la nube:

podrían permitir a las instituciones financieras que parte de sus funciones de cumplimiento comunes sean alojadas en una única plataforma, lo que permitiría a su vez el logro de mayores eficiencias en los procesos de Cumplimiento Regulatorio.

Hasta aquí hemos mencionado los principales desafíos que habitualmente encuentran los actores del Sistema Financiero para dar respuesta a las disposiciones regulatorias. También se han mencionado solo algunas de las principales innovaciones que han aparecido en los últimos tiempos y cómo ellas podría ayudar a superar esas problemáticas. Pero como ocurre en todos los ámbitos dado un problema y sus posibles alternativas de solución también existen impedimentos que se hacen necesario gestionar para poder lograr implementar este tipo de soluciones. En este caso, podemos mencionar por ejemplo la protección de la información que muchas veces las leyes vigentes exigen y que hacen que la misma no pueda ser ampliamente compartida lo cual muchas veces duplica los costos de obtención, mantenimiento y uso de la información. Las regulaciones también pueden complicar la aplicación de la innovación en otros aspectos de cumplimiento, tales como por ejemplo cuando requieren la identificación de las personas en forma presencial en lugar de permitir métodos de verificación de identidad digital.

Otro impedimento está dado por la falta de armonización de datos ya que muchas instituciones de nuestra Región carecen de una taxonomía común de datos incluso entre entidades de un mismo grupo económico. De igual modo, un claro factor que dificulta la adopción e implementación de nuevas tecnologías viene dado por los estrechos plazos que muchas veces las regulaciones imponen de cara a la revisión de las capacidades de tecnología de las Entidades lo cual sumado a la característica cultural de nuestra Región de focalizarse más en el corto plazo hacen que las entidades multipliquen sus esfuerzos sobre sus capacidades actuales y legadas más que pensar en las nuevas tecnologías emergentes.

Pero no todas las barreras están dadas por cuestiones atribuibles a las Instituciones, hay varias cuestiones por resolver también desde el punto de vista del Regulador y muy frecuente en nuestros mercados como por ejemplo la utilización de herramientas obsoletas que generan ineficiencias y posibilidades de manejar información con errores. El Lado B de la innovación está aquí para solucionarlos.

Es clave entonces el diálogo y la participación de los reguladores para que puedan proporcionar directrices claras sobre los requisitos de la solución y el cumplimiento de las regulaciones. Modelos del pasado donde el regulador dictaminaba las normas y las entidades acataban van quedando rápidamente en desuso.

Conclusión

El mercado “Regtech” está aún en su etapa preliminar a nivel global y mucho más a nivel regional, todavía no hemos visto el nacimiento de soluciones ampliamente utilizadas y en nuestra región tal vez las instituciones no están siquiera familiarizadas con las nuevas soluciones tecnológicas emergentes. En estas latitudes estamos asistiendo al surgimiento de la innovación como un tema importante a atender en la agenda de las Instituciones pero solamente la referida a su Lado A, la que se relaciona en forma directa con la experiencia del cliente. Además, las regulaciones se encuentran en un punto de cambio dinámico que como tal aún no ha finalizado y que al compás de los vaivenes de los cambios tecnológicos y modelos de negocios tampoco sabemos si terminarán y en que momento lo harán. Esto trae aparejado incertidumbres acerca de los requisitos exactos de información necesaria lo cual hace más difícil para las Entidades elegir una solución de cumplimiento particular. La situación descrita hace necesario un trabajo coordinado de toda la industria y un esfuerzo conjunto de colaboración para establecer estándares normativos claros para poder aplicar “Regtech” en la fase de desarrollo del producto de modo tal de poder garantizar luego su adecuado funcionamiento. Es clave entonces el diálogo y la participación de los reguladores para que puedan proporcionar directrices claras sobre los requisitos de la solución y el cumplimiento de las regulaciones. Modelos del pasado donde el regulador dictaminaba las normas y las entidades acataban están rápidamente quedando en desuso. Si verdaderamente se pretende asimilar de forma concreta y en beneficio de todos los emergentes de la aplicación de las nuevas tecnologías y su impacto en los modelos de negocios entonces el trabajo conjunto entre todos los actores involucrados es un imperativo.

Bajo esta perspectiva, “Regtech” requiere de la colaboración entre todos los actores del Sistema Financiero ayer aislados e improbables socios: los reguladores, las instituciones financieras y los denominados Fintech. Solo con el diálogo constructivo y el esfuerzo coordinado entre estos actores podrá emerger con toda la fuerza el que aquí hemos llamado, Lado B de la innovación o “Regtech” que no es menos importante que el Lado A sino igual o incluso más, ya que ayuda a fomentar la inclusión financiera, a mejorar la calidad de servicio al cliente, la seguridad en la aplicación de las nuevas tecnologías y la agilización que la experiencia del cliente hoy demanda para brindar productos y servicios consistentes y de calidad superior.

Existen diversos mecanismos de trabajo para que los actores de este ecosistema puedan funcionar como tal y este informe solo trata de hacernos pensar en ello.

Regulación e Innovación no son términos opuestos. RegTech, el Lado B de la innovación, puede ser la herramienta útil y necesaria para acercarlos y, mejor aún, complementarlos. Puede transformarse en el camino necesario para lograr un sistema financiero más inclusivo, transparente, eficiente y flexible tal como los usuarios lo demandan. El desafío está abierto y el Ecosistema (formado por la tríada, Reguladores, Instituciones e Innovadores) deberá responder si está verdaderamente preparado para enfrentarlo y superarlo. Así sabremos si la Industria Financiera ha logrado evolucionar o no.

Regulación e Innovación no son términos opuestos. RegTech, el Lado B de la innovación, puede ser la herramienta útil y necesaria para acercarlos y, mejor aún, complementarlos. Puede transformarse en el camino necesario para lograr un sistema financiero más inclusivo, transparente, eficiente y flexible tal como los usuarios lo demandan. El desafío está abierto y el Ecosistema (formado por la tríada, Reguladores, Instituciones e Innovadores) deberá responder si está verdaderamente preparado para enfrentarlo y superarlo. Así sabremos si la Industria Financiera ha logrado evolucionar o no.

Contacto

Claudio E. Fiorillo

Líder de la Industria de Servicios Financieros

LATCO

cfiorillo@deloitte.com

Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, impuestos, consultoría, asesoramiento financiero y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 150 países y territorios, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos del negocio. Los más de 225.000 profesionales de Deloitte están comprometidos a generar impactos que trascienden.

Deloitte en Argentina, es miembro de Deloitte LATCO. Deloitte LATCO es la firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y los servicios son prestados por Deloitte & Co. S.A. y sus subsidiarias, las que se cuentan entre las firmas de servicios profesionales líderes en el país, prestando servicios de auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y servicios relacionados, con aproximadamente 2.000 profesionales y oficinas en Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Rosario. Reconocida como un "empleador de elección" por sus innovadores programas de recursos humanos, está dedicada a generar impactos que trascienden en los clientes, las personas y la sociedad.

Esta comunicación solamente contiene información general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") es, por medio de esta comunicación, presta asesoría o servicios profesionales. Antes de tomar cualquier decisión o realizar cualquier acción que pueda afectar sus finanzas o su negocio, usted debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de cualquier pérdida que pueda sufrir cualquier persona que confíe en esta comunicación.