

## Pagos digitales: La oportunidad de US\$ 55 mil millones para la banca

El mundo de los pagos continúa evolucionando a gran velocidad. Los consumidores están abandonando los cheques y el efectivo a favor de los pagos digitales a un ritmo acelerado. Chile no es la excepción: el Informe de Sistemas de Pago de agosto de 2024 del Banco Central destacó un incremento de 25% en el número de transacciones digitales en comparación con el año anterior.

En este contexto, la banca tiene una gran oportunidad. Con una estrategia de reinención y la construcción de un núcleo digital sólido, los bancos —a nivel global— pueden desbloquear una oportunidad de US\$ 55 mil millones, incluso en medio del constante auge de los proveedores de pagos alternativos. Esto, con el impulso de soluciones innovadoras y mejoras en la eficiencia operativa.

Para avanzar, los bancos deben enfocarse en cuatro acciones clave. La primera es pasar de inversiones puntuales a una estrategia a largo plazo que abra las puertas a la innovación incremental y a nuevas ofertas de pagos. Se debe pasar de las inversiones reactivas, tácticas y “puntuales” impulsadas por demandas regulatorias y de negocio a un enfoque proactivo, con miras a largo plazo y a través de toda la empresa.

En segundo lugar, es fundamental invertir en fortalecer el núcleo digital para pagos. La clave del éxito no es solo adoptar nuevas tecnologías, sino también construir un núcleo digital que las respalde, uno que cumpla con las demandas tecnológicas actuales y que garantice una infraestructura lista para soportar tecnologías futuras.

Un núcleo digital efectivo permite a las organizaciones superar a la competencia al aprovechar la combinación adecuada de infraestructura en la nube para la agilidad y la innovación; datos y IA para la diferenciación; aplicaciones y plataformas para impulsar el crecimiento y las experiencias de próxima generación junto con operaciones optimizadas, todo con la seguridad integrada en cada nivel. Esto les permite a los bancos implementar nuevas funciones de pago según la demanda y reaccionar rápidamente a los comentarios de los productos y a los cambios regulatorios.

La tercera acción clave es abordar la deuda técnica priorizando las inversiones en las áreas de pagos que tienen los niveles más altos de deuda y



**Ignacio Vargas, Managing Director de Accenture Chile**

asegurar la alineación con las estrategias de crecimiento futuras. Más de la mitad de los bancos que encuestamos a nivel mundial en un estudio reciente (59%) dijo enfrentar desafíos con los sistemas y la infraestructura de pagos legados, lo que dificulta su capacidad para ofrecer soluciones de próxima generación. Para enfrentar esta situación, es necesario mantener los sistemas de TI actualizados y alineados con las necesidades del negocio.

Finalmente, es clave aprovechar la inteligencia artificial generativa para acelerar la reinención de pagos. Esta tecnología permite automatizar tareas, mejorar la eficiencia operativa, habilitar experiencias de pago hiperpersonalizadas, descubrir nuevas fuentes de ingresos y fortalecer la detección de fraudes.

La banca está en un punto de inflexión. Mientras los pagos digitales avanzan a un ritmo sin precedentes y los jugadores emergentes continúan ganando terreno, el sector financiero tiene la oportunidad —y la responsabilidad— de adaptarse para no quedar rezagado. Aprovechar la oportunidad de US\$ 55 mil millones requiere más que parches tecnológicos o respuestas reactivas. Implica una transformación estructural que ubique a la banca en el centro del ecosistema digital, con una infraestructura preparada para la siguiente ola de innovación. La pregunta ya no es si los bancos deben cambiar, sino qué tan rápido pueden hacerlo. Quienes tomen la delantera en la reinención de los pagos no solo capturarán el valor de este crecimiento, sino que definirán el futuro de las finanzas digitales en Chile y el mundo.