

SEGURIDAD, FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN EN PAGOS DIGITALES



POR PABLO HUIRCAPAN
Director de IT & OPS SOLA Evertec

La digitalización de los pagos dejó de ser una tendencia incipiente para convertirse en un nuevo estándar que redefine la manera en que empresas, comercios y consumidores interactúan. Ya no se trata de discutir si digitalizar los pagos, sino cómo hacerlo bien, con una mirada estratégica que garantice escalabilidad, seguridad y valor a largo plazo.

El último Informe de Sistemas de Pago del Banco Central de Chile muestra un aumento a 374 pagos digitales por persona al año, un 18% más que en la medición anterior. Hoy, el 74% del consumo de los hogares se paga con tarjeta y las transferencias electrónicas concentran el 65% del valor operado. En otras palabras: pagamos más, pagamos distinto y, sobre todo, pagamos digital. Este escenario marca una transformación estructural que obliga a las empresas a concebir el pago como parte integral del producto. La tecnología de pagos se ha convertido en un factor clave de competitividad: la experiencia de pago impacta directamente en la conversión, el ticket promedio, la recurrencia del cliente e incluso en la percepción de la marca. En este contexto, tres factores se consolidan como palancas esenciales para decidir bien hoy y escalar mañana: seguridad

avanzada, flexibilidad tecnológica y capacidad de integración.

Seguridad avanzada: Más allá del cumplimiento

La seguridad en los pagos digitales no es negociable. El Banco Central reporta que en el primer semestre del año se registraron más de 127 mil denuncias por fraude, un 10% más que en el semestre anterior. El fraude no solo genera pérdidas directas, sino que también daña la reputación, deteriora la experiencia del cliente e incrementa los costos operativos. Un solo ataque puede derivar en contracargos masivos, colapsar el soporte, activar auditorías y distraer recursos clave.

Aquí, la regulación actúa como un piso competitivo. La NCG 538 de la CMF establece estándares claros de autenticación, monitoreo y resguardo de credenciales, obligando a la industria a avanzar hacia mecanismos como la Autenticación Reforzada de Clientes (ARC). La eliminación de las tarjetas de coordenadas - recientemente aplazada un año más - y la exigencia de múltiples factores de autenticación, fortalecen la resiliencia de todo el ecosistema.

Hablar de seguridad avanzada implica ir más allá del cumplimiento normativo: tokenización de datos, cifrado de extremo a extremo, detección de anomalías con inteligencia artificial, segregación de ambientes, orquestación antifraude por mercado y planes de recuperación ante incidentes probados. También significa monitorear métricas clave como tasa de fraude, aprobación y falsos positivos e integrarlas al tablero de gestión del negocio. En mercados

maduros, una estrategia de seguridad bien diseñada no es un obstáculo, sino una ventaja competitiva que protege ingresos fideliza clientes, y fortalece la marca.

Flexibilidad tecnológica: Pagar como el cliente quiere

El consumidor actual exige pagar como quiere: con tarjeta contactless, QR, billetera digital, un clic o transferencia inmediata. Las empresas que limitan métodos de pago pierden conversión.

La interoperabilidad de transferencias electrónicas, impulsada por el BCCh y casos como el TEF-QR de BancoEstado, muestra el potencial de ampliar opciones más allá de las redes de tarjetas. La flexibilidad implica aceptar múltiples medios y rutear transacciones inteligentemente, maximizando la tasa de aprobación y reduciendo costos.

También se extiende a lo geográfico: quien vende fuera de Chile necesita adquirencia local, presentación en moneda del cliente y optimización de ruteo para maximizar aprobación. En la economía digital, cada punto porcentual de mejora en la tasa de aprobación se traduce en miles o millones en ingresos adicionales.

Integración: Eficiencia y visibilidad de punta a punta

La tercera palanca es la capacidad de integración. El crecimiento sostenido de pagos no se logra con sistemas aislados, sino con plataformas que conectan POS, gateways, motores antifraude, ERP, CRM, OMS y sistemas de conciliación y facturación.

La integración fluida permite automatizar operaciones, reducir costos y obtener una visión unificada del negocio. APIs estables, webhooks en tiempo real y eventos transaccionales ricos son esenciales para alimentar sistemas internos y tomar decisiones basadas en datos frescos. Asimismo, la integración con nuevos "rieles" de pago debe ser transparente para el comercio, permitiéndoles sumar métodos en días, no en meses.

Competir mejor, no solo más rápido

Estas tres palancas - seguridad, flexibilidad e integración - tienen un impacto directo en los resultados de la empresa. Mejorar la seguridad reduce pérdidas y evita sanciones; ampliar medios de pagos mejora conversión; y una integración robusta permite eficiencia operativa y decisiones en tiempo real. En este sentido, el regulador chileno, lejos de frenar la innovación, está sentando las bases para que las empresas con buenas prácticas tengan ventaja. El BCCh promueva interoperabilidad y resiliencia, la CMF fija estándares de seguridad y autenticación para proteger al consumidor, y organismos como el BID destacan la importancia de reglas claras para que la innovación florezca. La oportunidad para el ecosistema chileno —fintechs, bancos, comercios— es competir por ofrecer mejores experiencias, no por atajos.

Quien los domine estas tres dimensiones, dominará su mercado. **T21**

