



PABLO PEREYRA PORTUGAL  
Chief Revenue Officer de Zinnovate

## Digitalización sin infraestructura: El gran error de la banca en su carrera por modernizarse

Desde la pandemia, en Chile se ha acelerado significativamente el uso de la banca digital y de medios de pago más disruptivos. El cambio ha sido tal, que el uso del efectivo continúa disminuyendo, mientras que las billeteras digitales ya representan el 30% de los pagos en el comercio electrónico, con una proyección de alcanzar el 54% para 2026. En paralelo, se estima que los métodos de pago digitales, como los códigos QR y los pagos móviles, se quintuplicarán en los próximos cinco años.

A pesar de que casi un tercio de los presupuestos bancarios destinados a transformación digital se invierte actualmente en inteligencia artificial —lo que impulsa la automatización de procesos, la personalización de productos financieros y la inclusión de comunidades tradicionalmente excluidas del sistema financiero—, aún persisten importantes brechas de infraestructura. Estas se manifiestan en problemas de conectividad, ciberseguridad y desigualdad digital.

Si bien la pandemia aceleró la adopción de tecnologías, muchas entidades aún se encuentran en etapas iniciales de su transformación digital, con recursos financieros y humanos limitados. Esta situación puede deberse, entre otros factores, a la falta de infraestructura adecuada y a la resistencia al cambio, lo que dificulta una adopción tecnológica integral y sostenida.

El resultado: proveedores de servicios financieros que lucen modernos, pero

que siguen operando con infraestructuras que ya no responden a los hábitos ni a las exigencias de los usuarios actuales. Plataformas que, aunque visualmente atractivas, no logran acompañar la fluidez que hoy se espera de cualquier operación financiera. Porque el verdadero diferencial competitivo no radica solo en la estética o en la velocidad de carga de una app. Está en la capacidad de conectar, mover y procesar dinero de manera fluida, interoperable y en tiempo real. Está, precisamente, en la transacción.

Y ese cambio de paradigma —de lo digital a lo transaccional— exige mucho más que una capa de pintura brillante. Requiere dar la bienvenida a múltiples rieles de pago, integrar APIs abiertas, y rediseñar la arquitectura bancaria desde la lógica del dato y no del canal. Es un salto complejo, pero inevitable.

En pleno auge de la economía digital, gran parte del sistema bancario en América Latina sigue operando con herramientas del pasado. Más del 60% de las transacciones aún se procesan sobre infraestructuras centralizadas<sup>1</sup>, incapaces de ofrecer la velocidad, flexibilidad e interoperabilidad que exige el presente. No es un dato aislado: el 59% de las instituciones aún lidian con sistemas heredados que limitan su capacidad de adaptarse, según un estudio de Accenture<sup>2</sup>. Es decir, mientras el mercado se mueve en tiempo real, muchos bancos todavía están atrapados en arquitecturas pensadas para otro siglo.

Y en paralelo, los usuarios elevan la vara: ya no comparan a su banco con otros bancos, sino con la fluidez de aplicaciones como Ualá, Mercado Pago o incluso WhatsApp. Buscan inmediatez, integración y simplicidad. Sin embargo, muchas instituciones continúan priorizando el rediseño de interfaces por encima de una evolución real de sus capacidades transaccionales, como si la experiencia visual pudiera compensar las limitaciones del motor que opera por detrás.

Hoy el dinero se mueve por múltiples autopistas: transferencias bancarias, billeteras digitales, pagos instantáneos, QR interoperables y, en ciertos casos, blockchain. El desafío para la banca ya no es construir su propia vía, sino saber integrarse de forma inteligente a todas las existentes.

En Brasil, por ejemplo, el sistema PIX ya superó en volumen a las transferencias tradicionales, demostrando que la adopción de nuevos rieles no es una tendencia futura: es una realidad instalada.

Integrar múltiples rieles no solo amplía la cobertura del servicio. También reduce costos por transacción, disminuye los tiempos de procesamiento y habilita nuevas fuentes de ingresos. Pero para lograrlo, se necesita algo más profundo: una arquitectura bancaria abierta, desacoplada y preparada para operar en entornos híbridos. Es ahí donde plataformas como Frame Banking™ comienzan a marcar una diferencia

estratégica.

Un entorno modular, que permita a las instituciones financieras integrar y desintegrear servicios según las necesidades del mercado, se vuelve esencial para mantener la relevancia. Esta flexibilidad permite responder con agilidad tanto a los cambios regulatorios como a las nuevas expectativas de los clientes. En ese modelo, las APIs abiertas cumplen un rol clave: habilitan la conexión con terceros —como fintechs y desarrolladores— y fomentan la creación de ecosistemas colaborativos que potencian la innovación.

El resultado no es solo mayor eficiencia operativa. También se habilitan nuevas oportunidades de negocio, se acelera el time-to-market de productos digitales y se mejora sustancialmente la experiencia del cliente. Así, las instituciones financieras no solo se adaptan: evolucionan.

La verdadera transformación digital en la banca no se trata únicamente de ofrecer interfaces atractivas. Se trata de una reconfiguración profunda de la infraestructura transaccional. Adoptar múltiples rieles de pago, integrar APIs abiertas y evolucionar hacia una arquitectura modular ya no es una ventaja competitiva: es una condición para mantenerse vigente.

Es momento de mirar más allá de la superficie. Y de poner sobre la mesa de planificación una transformación que no solo se vea bien, sino que transforme de verdad.