

Fecha: 12-03-2026
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Innovacion
Tipo: Noticia general
Título: "La incertidumbre regulatoria ha sido mayor en Chile en los últimos cuatro años"

Pág.: 5
Cm2: 546,4

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☐ No Definida

CRISTINA ETCHEBERRY, COFUNDADORA DE TOKU:

"La incertidumbre regulatoria ha sido mayor en Chile en los últimos cuatro años"

La CEO de la empresa, que está lanzando nuevas funcionalidades de cobranza y recaudación, cree que el país aún no le toma el peso a la revolución de la IA y espera que el nuevo gobierno entregue certezas al mundo *fintech*.

CATERINNA GIOVANNINI

La controversia, que incluso llegó a la Corte Suprema, sobre el prefijo 600 para contactar clientes incluso en labores de cobranza, es un tema que Cristina Etcheberry sigue con interés.

Toku, la plataforma que cofundó en 2020, nació precisamente para ayudar a las empresas a manejar sus finanzas y hacer más eficiente su recaudación. Esta *fintech*, que ya trabaja con más de 550 empresas en México, Brasil y Chile, automatiza y hace trazable todo el ciclo del pago. "Lo que nosotros hacemos es conectarnos con todos los bancos, medios de pago y procesadores, como Transbank, Getnet, Servipag y Sencillito, además de proveedores de transferencias y sistemas como PAT y PAC, para que las empresas puedan recaudar más dinero a un menor costo", explica.

En 2025, la compañía realizó una ronda de inversión por US\$ 48 millones liderada por Oak HC/FTy que contó con la participación de inversionistas como Gradient Ventures, F-Prime Capital, Clocktower, Y Combinator, Wollef y Honey Island. Se trata de la Serie A más grande levantada en América Latina por una *startup* fundada por una mujer.

Este año no tienen planes de levantar más

capital. Su foco está en generar nuevos productos. Llevan nueve meses desarrollando agentes de inteligencia artificial para optimizar y automatizar aún más sus procesos de cobranza. Estos agentes actúan "como si fuera una persona que puede comunicarse por WhatsApp, correo electrónico o voz. Entonces, tiene un alcance mucho mayor y es más inteligente a la hora de tomar decisiones sobre a quién contactar y con qué frecuencia", dice la CEO.

Antes, los cobros se hacían a través de un software que funcionaba con reglas programadas por la empresa. "Ahora el agente decide por sí solo, en base a la información disponible para cada persona de manera individual", agrega. La idea es complementar el trabajo humano: los agentes contactan al cliente y, si no logran resolver el caso o se enfrentan a una situación no programada, derivan la conversación.

Este servicio se encuentra en una etapa de implementación gradual en cinco industrias: salud, crédito, cementos, telecomunicaciones e inmobiliarias.

Allí se ha observado la automatización del 70% de las conversaciones, el aumento de la tasa de pago de los clientes que trabajan con ellos y que el 35% de las interacciones terminan en una promesa de pago o en un pago, "algo que es totalmente sobre el benchmark de la industria", asegura Etcheberry.

Otro nuevo producto que presenta Toku para México y Chile es la gestión de pagos salientes de las empresas: "Muchos de nues-

tros clientes nos han hablado de un problema en la seguridad de cómo salen los egresos de sus plataformas. Hoy, la mayoría de los *payouts* en Chile se hace de forma manual y ese modelo, obviamente, es muy vulnerable a fraudes. Desarrollamos un servicio de *payouts* que tiene toda la información tokenizada. Eso significa que las personas que están adentro no la pueden ver y nuestro *software* se conecta directamente con el banco. Es inalterable por la gente que trabaja dentro de esa empresa, así, cuando sale dinero de tu cuenta corriente, sabes que va a llegar a la persona correcta y que es el monto correcto".

—¿Cómo surgió el interés por este tema?

"Desde muy chica. Creo que haber crecido con mi papá (Javier Etcheberry) tratando de romper el monopolio de Transbank me dio acceso a información de primera mano sobre lo que está pasando en el mercado, los problemas de la infraestructura y también un conocimiento muy profundo del mundo de los pagos, que me resulta súper interesante".

La emprendedora asegura que el rol de Corfo fue muy relevante para el impulso inicial de Toku. Por eso, en el contexto del cambio de gobierno, cree que "quien la dirija debe tener un rol muy *hands on*, estar conectado con los emprendimientos e involucrado en los procesos, para asegurar que la inversión llegue realmente a las personas que se la merecen".

—¿Qué espera del nuevo gobierno en materia regulatoria para el desarrollo del sector *fintech*?

"Es importante que mantenga una

postura de cumplir lo que dice que va a pasar. Cuando postergan algo que estaba presupuestado o cambian de último minuto las tasas de intercambio, se genera una incertidumbre que es mala para el ecosistema. Es muy difícil construir empresas y procesos con incertidumbre regulatoria".

—¿Ha experimentado esa incertidumbre en Brasil o México?

"En Brasil, por lo menos en regulación *fintech*, lo hacen muy bien. El Banco Central brasileño es un ejemplo a nivel mundial con la creación de PIX. Están innovando y haciendo que todo el ecosistema innove rápidamente. México es un poco más parecido a Chile. Hay cosas que también se han demorado y se han atrasado pero no he visto que digan que van a hacer algo y después, el día que tiene que pasar, cambien o posterguen la decisión. Creo que la incertidumbre regulatoria ha sido mayor en Chile en los últimos cuatro años".

"(En Chile) no estamos tomándole el peso ni

dimensionando lo grande y lo rápido que es el cambio que se viene (con la IA)".

CRISTINA ETCHEBERRY
Cofundadora y CEO de Toku.

—¿Y cómo ve al país en términos de innovación?

"Estamos viviendo un cambio único con la inteligencia artificial, solo comparable con lo que pasó con la Revolución Industrial, y que va a cambiar al 100% la forma en que las empresas traba-

jan. Yo vivo en México y me toca viajar mucho entre México, Estados Unidos, Brasil y Chile, y sí siento que cuando vengo a Chile la gente está hablando mucho menos del tema. En nuestros clientes, todavía no veo un *roadmap* tan claro ni tan rápido de implementación de IA. Como que no estamos tomándole el peso ni dimensionando lo grande y lo rápido que es el cambio que se viene".



CRISTIAN CARVALLO

La emprendedora está radicada en México.