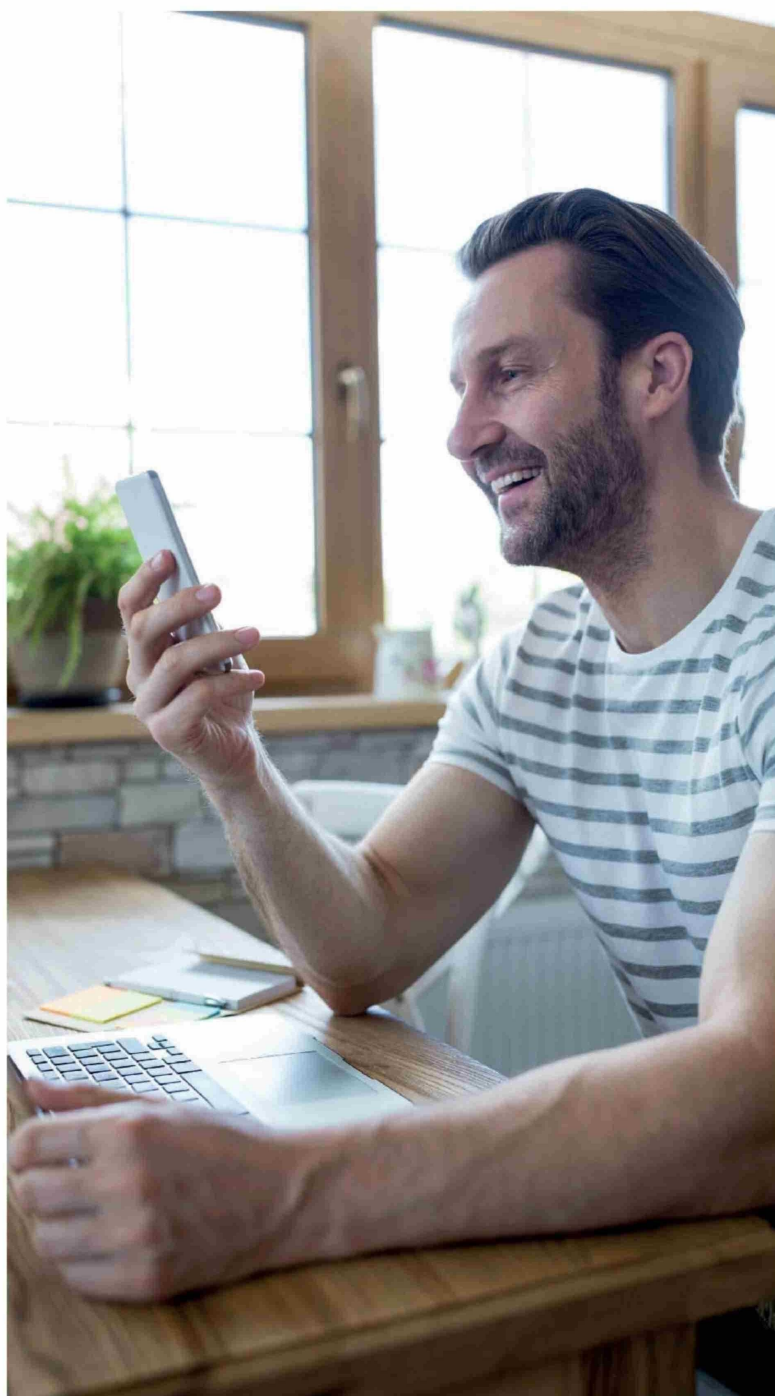


INTEROPERABILIDAD, DATOS Y PAGOS EN TIEMPO REAL

# La consolidación de las fintech en la experiencia de pago

Pagos QR, billeteras digitales y transferencias inmediatas se han convertido en parte de la rutina de los chilenos, con más de un pago digital al día y un crecimiento de 18% respecto de 2024. La infraestructura fintech, apoyada en APIs, automatización y normas como la Ley Fintech, está impulsando un ecosistema más integrado, competitivo y seguro para consumidores y comercios. **Por: Rodrigo M. Ancamil**



La evolución de los celulares ha alterado más de alguna experiencia: dejó de ser necesario contar con un mp3 para escuchar música, de una cámara profesional para sacar una foto o de la billetera para pagar. Claro, siempre está la opción, pero los smartphones están consolidando en su mayoría todas estas herramientas en un solo dispositivo, mucho más cómodo y de fácil acceso.

El uso masivo de este dispositivo para realizar operaciones bancarias ha llevado a las entidades financieras a evolucionar e incorporar las Fintech, es decir aplicaciones y herramientas tecnológicas que permiten entregar servicios financieros.

En Chile, el ecosistema Fintech surgió hace un poco más de una década, con pequeñas startups que comenzaron a ofrecer servicios financieros digitales, y que en los últimos años se han consolidado en el sistema financiero. Así lo demuestran las cifras del Banco Central en su Informe de Sistema de Pago: "Cada persona mayor de 15 años en Chile realiza, en promedio, 374 pagos digitales al año, lo que representa un crecimiento del 18% respecto al año anterior (2024)", dice en el documento.

Hoy, los pagos por QR, billeteras digitales y transferencia han cambiado el comportamiento de pago por parte de los consumidores. Pero, ¿cuáles son los factores que han propiciado el crecimiento de las Fintech?

De acuerdo Mauricio Carrasco, académico investigador de la Facultad de Economía, Negocios y Gobierno de la Universidad San Sebastián, esto tiene una explicación multifactorial. "Por un lado, existe un sistema financiero relativamente desarrollado, con alta bancarización y uso intensivo de medios

de pago digitales, lo que facilitó la adopción de nuevas soluciones. A ello se sumó un entorno que, especialmente tras la pandemia, incentivó la búsqueda de mayor eficiencia, menores costos y mejores experiencias de usuario en servicios financieros", detalla.

Además, el experto indica que existía una demanda latente, particularmente de un público más joven, por soluciones y medios financieros más customizados y accesibles.

El comportamiento de los usuarios también fue clave, las personas y empresas comenzaron a privilegiar soluciones 100% digitales, con procesos más rápidos, simples y transparentes. "Hoy, el consumidor chileno no solo busca rapidez, sino que valora la autonomía financiera, es decir, el poder gestionar activos, créditos o seguros sin intermediarios humanos", añade el académico investigador de la USS.

Otro fenómeno que observa el experto en el comportamiento del usuario es el desplazamiento desde la lealtad hacia la institución tradicional hacia la lealtad por la experiencia de usuario. "Si una plataforma es intuitiva y resuelve el problema en tres clics, el usuario migra sin fricciones, lo que ha forzado a toda la industria a elevar sus estándares de diseño de servicios", agrega.

Por su parte, Javier Montero, gerente Fintech de Wherex, explica que la masificación de las Fintech se debe a que el usuario ha entendido que, si la tecnología simplifica su vida personal, puede hacer lo mismo con su negocio. "Ha comprendido por ejemplo que compartir información de manera responsable no es un riesgo, sino un habilitador de beneficios: la data operativa deja de ser un registro estático para transformarse en oportunidades innovadoras que

"La entrada de nuevos actores no bancarios ha sido clave para dinamizar la competencia. Fintechs de pagos, inversión, factoring, wealthtech, entre otros, han introducido modelos más ágiles y especializados, presionando a los incumbentes a innovar, reducir costos y mejorar sus servicios".

**MAURICIO CARRASCO**, ACADÉMICO INVESTIGADOR DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA, NEGOCIOS Y GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN.

solucionan problemas críticos de liquidez y gestión", detalla.

Según el representante de Wherex el acceso a más información aceleró la capacidad de respuesta y abrió nuevas formas de evaluación de operaciones, "ya no se evalúa a una empresa solo por su balance de hace seis meses, sino por su historial transaccional, su cumplimiento, etc. Esto permite profundizar en el mercado, en el sentido que hoy hay una mucho mejor segmentación de las operaciones generando una especialización según monto, apetito de riesgo, plazos y otros", comenta.

### Protección de datos y confianza del usuario

Ante este auge del pago digital la ciberseguridad y la protección

de datos se han convertido en un activo para mantener la confianza de los usuarios. Cristian Ojeda, gerente general de Nubatech apunta que "a medida que crece el intercambio de información a través de APIs, también aumenta la superficie de ataque disponible para los ciberdelincuentes. Por eso, es clave contar con soluciones que permitan monitoreo continuo, análisis de tráfico y detección temprana de anomalías. Hoy la seguridad no solo responde a una exigencia regulatoria, sino que se transforma en un habilitador del crecimiento digital y en un factor decisivo para la adopción de servicios Fintech".

Un ecosistema que sigue evolucionando y que debe enfrentar ciertos desafíos para un crecimiento sostenible y responsable. "Uno de

los principales desafíos es escalar la innovación manteniendo altos estándares de seguridad, cumplimiento normativo y protección de datos. Esto implica profesionalizar la gestión de APIs, fortalecer la gobernanza del intercambio de información y adoptar tecnologías que permitan visibilidad y control en tiempo real", afirma el gerente general de Nubatech.

En cuanto al gerente Fintech de Wherex, apunta a que: "Para nosotros el desafío más importante y urgente es la integración en la cadena de valor. El crecimiento sostenible del ecosistema no va a ocurrir ofreciendo productos financieros aislados, sino que 'embebendo' soluciones innovadoras directamente en el día a día de las empresas", sostiene Javier Montero,

a lo que suma: "No se trata solo de dar un crédito; se trata de ofrecer liquidez justo en el momento en que un proveedor gana una licitación o necesita comprar materia prima para cumplir un contrato. El futuro está en que la Fintech se convierta en un habilitador estratégico integrado en el día a día operativo de las empresas".

La combinación de tecnología, interoperabilidad de datos y pagos en tiempo real ha generado un ecosistema más ágil, seguro y centrado en la experiencia del usuario. Sin embargo, su crecimiento sostenible depende de mantener altos estándares de ciberseguridad, protección de datos y cumplimiento normativo, así como de avanzar hacia una integración efectiva en la cadena de valor de las empresas.

"Hoy las personas esperan operar desde el celular, en tiempo real y sin fricciones, tanto para pagos como para acceder a productos financieros. A esto se suma una mayor familiaridad con plataformas digitales y una creciente disposición a compartir datos financieros, siempre que exista consentimiento, seguridad y un beneficio claro, como mejores ofertas o servicios personalizados".

**CRISTIAN OJEDA,**  
GERENTE GENERAL  
DE NUBATECH.

"Para el ecosistema Fintech, la ciberseguridad y la protección de datos son el activo más crítico para generar confianza. Por ello, adoptar estándares internacionales no es solo algo regulatorio, sino una ventaja competitiva estratégica: en el mundo B2B, hiper globalizado, los clientes corporativos solo se integrarán con actores que garanticen una resiliencia tecnológica".

**JAVIER MONTERO,**  
GERENTE FINTECH  
DE WHEREX.

