

Digital Trends

by Digital Bank LATAM

Nº 17 · Octubre 2024



Reinventando las finanzas con innovación y alianzas que transforman

Interoperabilidad en Colombia: ¿evolución o revolución?

Columna de opinión de Luis Miguel Zapata de Bancolombia

"RappiPay elimina barreras tradicionales para brindar acceso financiero ágil, seguro y personalizado"

Entrevista a Ignacio Giraldo, CEO de RappiPay

LA BANCA DEL MAÑANA, EN LA VISIÓN DE LÍDERES INNOVADORES.



digital experience

by **soho**

**UN PODCAST SOBRE INNOVACIÓN,
NEGOCIOS Y PRODUCTOS DIGITALES.**



Editorial



por **Patricio Silva Lewin**
Director General de Digital Bank Latam

Transformación financiera en movimiento

La transformación financiera está en su apogeo, marcando un momento decisivo en la industria. La rápida evolución de la tecnología redefine la interacción de los consumidores con sus finanzas, haciendo de la colaboración entre fintechs y bancos tradicionales un pilar fundamental. Juntos, están derribando barreras y creando soluciones accesibles que mejoran la experiencia financiera para un número creciente de usuarios.

En esta edición, exploramos la interoperabilidad, que se erige como un tema central en el avance de la inclusión financiera, especialmente en Chile, donde el uso de medios de pago digitales sigue en aumento. También examinamos cómo la tokenización y las plataformas low-code/no-code están acelerando la transformación digital, ofreciendo seguridad y personalización. Eventos como el Digital Bank Lima 2024 y el seminario sobre Open Banking en Chile evidencian cómo la colaboración impulsa la evolución del sector, generando un entorno más dinámico para empresas y consumidores.

Les invito a sumergirse en este número de Digital Bank, que refleja el potencial de un sector en constante cambio. La innovación y el trabajo conjunto son esenciales para construir un ecosistema financiero más inclusivo y eficiente. ■

Digital Trends es una publicación de Digital Bank Latam. Las opiniones vertidas por colaboradores, columnistas y entrevistados son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten y no coinciden necesariamente con las opiniones de Digital Bank Latam.

Revista de distribución gratuita. Todos los derechos reservados. Queda prohibida toda su reproducción total y parcial tanto de textos como imágenes, aun mencionando a la fuente.

Ramón Heredia

Director Ejecutivo de Digital Bank Latam
ramon.heredia@componentedigital.com

Patricio Silva

Director General de Digital Bank Latam
patricio.silva@digitalbankla.com

Ignacio Rojas

Director de Comunicaciones y Marketing |
Digital Bank Latam
ignacio.rojas@digitalbankla.com

Periodistas:

Priscilla Cardozo
priscilla.cardozo@digitalbankla.com

Diseño y diagramación:

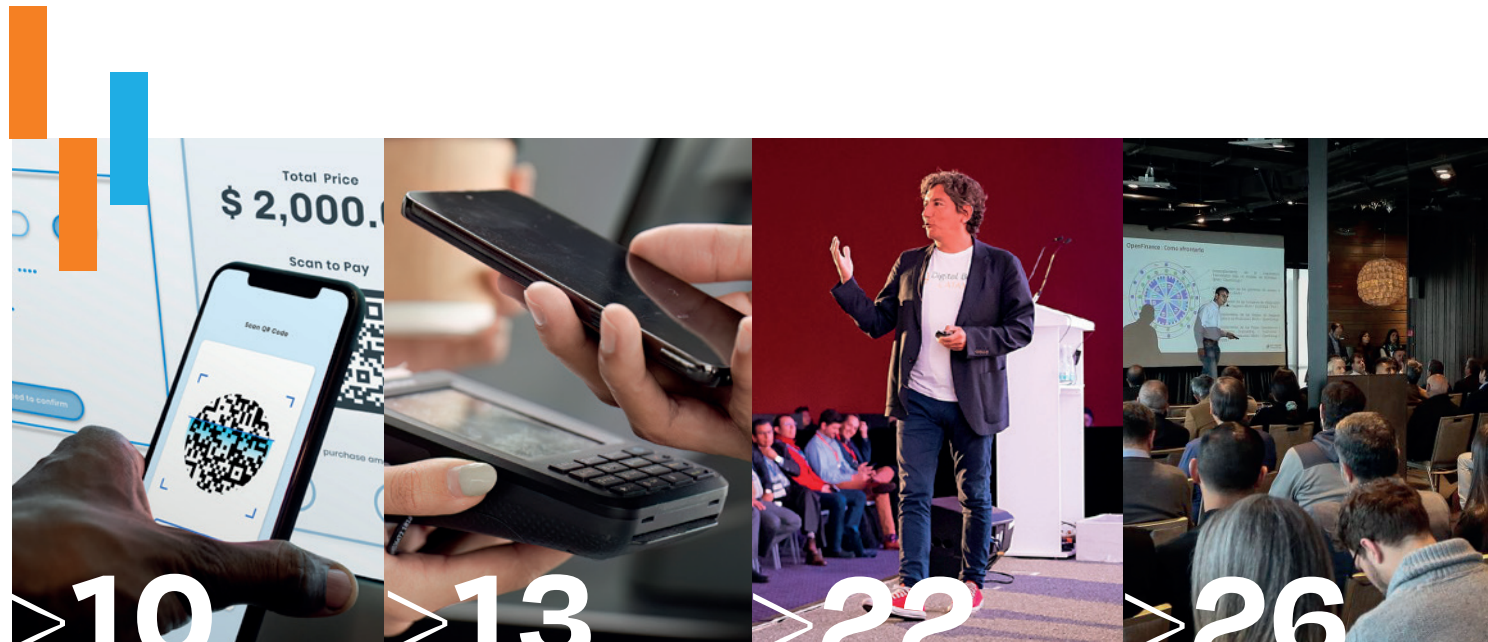
Alfredo Calderón
Soho Chile
www.soho.lat

Digital Bank Latam

www.digitalbanklatam.com
Dir.: Máximo Humbser 577
Santiago de Chile.

Agradecimientos:

Ebankingnews | www.ebankingnews.com



Luis Miguel Zapata
Vicepresidente de Ecosistemas Digitales de Bancolombia

Interoperabilidad en Colombia: ¿evolución o revolución?

- 3 **Editorial**
- 5 **Interoperabilidad en Colombia: ¿evolución o revolución?**
Columna de opinión de Bancolombia
- 6 **Ignacio Giraldo: “RappiPay elimina barreras tradicionales para brindar acceso financiero ágil, seguro y personalizado”**
Entrevista a Ignacio Giraldo, CEO de RappiPay
- 10 **Chile avanza hacia la inclusión financiera: Informe de sistemas de pago 2024 revela crecimiento en medios digitales**
Artículo de Banca Central de Chile
- 13 **La revolución de los pagos electrónicos en Chile: Un nuevo horizonte financiero**
Artículo de CCA
- 15 **Plataformas low-code/no-code abren nuevas fronteras en la innovación del sector financiero**
Entrevista a Flávio Moitinho, Director de Negocios de Liferay en América Latina

- 18 **Digital Bank Lima 2024: Transformación digital y co-laboración impulsan el futuro financiero**
Artículo de Digital Bank
- 22 **Ramón Heredia presenta su nuevo libro sobre la transformación digital en la industria financiera**
Entrevista a Ramón Heredia, Director Ejecutivo de Digital Bank Latam
- 26 **Chile impulsa la transformación financiera con el Seminario de Open Banking del Digital Bank Latam**
Artículo de Club Banca Digital by Digital Bank Latam
- 30 **Empatía para la disrupción**
Columna de opinión de Insuremate
- 32 **Noticias**

Recientemente, muchas son las conversaciones acerca de Bre-B, el Sistema de Pagos Inmediatos que desarrollará el Banco de la República para el primer semestre de 2025.

Sin duda alguna, es una iniciativa extraordinaria: traerá desarrollo, inclusión financiera y digitalización del efectivo. Ejemplos de sistemas de pagos inmediatos como PIX en Brasil y UPI en India evidencian la contundente evolución de un sistema financiero gracias a la interoperabilidad.

Además, no podemos desconocer la madurez actual del sistema financiero colombiano: en primer lugar, 9 de cada 10 adultos tienen al menos un producto bancario y, de la misma manera, más de 2 millones de pequeños comercios cuentan con un código QR como mecanismo de aceptación de pagos. Asimismo, existen tres mecanismos para transferir dinero entre entidades financieras:

- 1) Transfiya, de ACH, que mensualmente realiza más de 25 millones de transacciones.
- 2) El servicio Entre-Cuentas, de Redeban, con más de 20 millones de transacciones mensuales.
- 3) PSE, también de ACH, con más de 50 millones de transacciones mensuales.

En contraste, también es cierto que 7 de cada 10 pagos que se realizan hoy en el país son en efectivo, que apenas 4 de cada 10 personas tienen acceso a crédito formal en el sistema financiero y que la experiencia de algunos mecanismos de interoperabilidad puede mejorar. No se desconoce que tenemos mucho trabajo por delante.

Por fortuna tenemos un reto en común: tanto incumbentes como nacientes, fintechs y tradicionales, a TODOS nos une un mismo objetivo, y es el desarrollo y crecimiento de la sociedad

con más acceso al crédito de manera responsable, una mayor digitalización del efectivo y el uso cotidiano de los servicios financieros.

Soy un convencido de que la cooepetencia entre los diferentes actores del sistema financiero nos llevará al logro de esos objetivos. Es esa cooepetencia constructiva la que elevará el estándar de la experiencia y calidad de los servicios, y el más beneficiado será el consumidor.

Considerando lo anterior, surgen las siguientes preguntas: ¿es el sistema financiero colombiano ya un sistema interoperable de calidad o no? ¿El contexto en el que nació PIX en Brasil es el mismo contexto en el que está naciendo Bre-B?

¿Las particularidades del sistema financiero colombiano, incluyendo el contexto tributario, ralentiza o cataliza la digitalización del efectivo? Y, finalmente: ¿la interoperabilidad que trae el sistema Bre-B es una evolución o una revolución?

Desde Bancolombia, más de 23.000 empleados nos levantamos todos los días a trabajar por el desarrollo sostenible para lograr el bienestar de todos, y eso significa que cada actuar y cada decisión se piensa en función del bienestar de la sociedad. En tal sentido, creemos que conectar a las personas con servicios financieros es la mejor manera de hablar de inclusión. Abrir puertas para manejar mejor la plata o para crecer es nuestro aporte al bienestar. Facilitamos la vida de la gente cuando pagan digitalmente o cuando sus negocios se crean con un clic. Con eso presente, estamos absolutamente comprometidos con el éxito del Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B para seguir avanzando como país. Creer es evolucionar, y nos encanta lo que viene. 🚀



Entrevista a Ignacio Giraldo, CEO de RappiPay:

“RappiPay elimina barreras tradicionales para brindar acceso financiero ágil, seguro y personalizado”

por Priscilla Cardozo

“ estamos comprometidos a llevar servicios 100 % digitales, de manera que los usuarios no tengan que desplazarse, ni hacer filas extensas o someterse a papeleos y procesos extensos. ”



Ignacio Giraldo,
CEO de RappiPay

El CEO de RappiPay, Ignacio Giraldo, revela en exclusiva para Digital Trends cómo la fintech está transformando la banca digital en Colombia, con un enfoque en la inclusión financiera, la tecnología y la colaboración con bancos tradicionales. RappiPay ha crecido exponencialmente en el mercado con más de 250.000 usuarios y busca expandir su impacto en el sector financiero, tanto para personas como para PYMES.

En los últimos años, la banca digital ha experimentado un crecimiento sin precedentes en Colombia, y RappiPay ha sido un protagonista clave en este cambio. Con una oferta centrada en la personalización, seguridad y rentabilidad, RappiPay ha ayudado a que miles de usuarios migren hacia un manejo digital de sus finanzas. Ignacio Giraldo, CEO de la compañía, compartió su visión sobre el futuro de la banca digital, la inclusión financiera y las innovaciones tecnológicas que están marcando el camino de la fintech en el país.

¿Cómo ha evolucionado la banca digital en Colombia en los últimos años y cuál ha sido el papel de RappiPay en este proceso?

El último año ha sido de mucha transformación para el sector financiero en Colombia. El auge de los usuarios que usan herra-

mientas digitales en su día a día ha permitido que cada vez más personas se sientan cómodas utilizando servicios digitales para el manejo de sus finanzas. Ahí es donde RappiPay ha desempeñado un papel crucial, como compañía de financiamiento trabajamos enfocados en ofrecer a los usuarios una experiencia financiera digital ágil, segura y eficiente. Nos hemos posicionado como un aliado clave para el manejo de las finanzas personales, especialmente en un entorno donde los servicios bancarios se han diversificado y los usuarios requieren aliados digitales. Con más de 250.000 usuarios, hemos centrado nuestra oferta en la rentabilidad, la seguridad y la personalización, a través de soluciones financieras digitales avanzadas, que garantizan que el dinero de nuestros usuarios sea productivo a largo plazo.

Dentro de nuestro portafolio de servicios, nos hemos consolidado en el mercado con la RappiCuenta como una producto de ahorro que ofrece la tasa de rentabilidad más alta del mercado con un 14 % E.A. para aquellos que tengan la RappiCuenta libre de 4x 1.000, o hasta 11.5% E.A. para la funcionalidad de las bóvedas . Además, la RappiCuenta se puede adaptar a las necesidades de cada usuario, ya sea como un producto de bajo monto o una cuenta de ahorros, sin límites ni topes. Así mismo tiene la posibilidad de generar enlaces para recargas, cobros y pagos directamente desde la app. Cómo una herramienta de apoyo para la planificación financiera,

los usuarios tienen la opción de crear hasta 50 bolsillos diferentes, lo que facilita la separación de dinero y el establecimiento de metas personales. Todo sin cobrar cuota de manejo a sus clientes y con la protección de Fogafin.

Así mismo, pensando en ser aliados financieros de los usuarios, existe la RappiCard, una tarjeta de crédito emitida por el Banco Davivienda S.A que no tiene cuota de manejo ni seguro obligatorio. Uno de sus mayores atractivos es el cashback, hasta un 4% sobre el valor de las compras, según el comercio y las características del usuario. Además, la tarjeta ofrece un club de beneficios con experiencias exclusivas para sus clientes y cuenta con el respaldo de Visa.

Lo que estamos haciendo en RappiPay es eliminar barreras tradicionales para brindar a los colombianos un acceso más ágil, seguro y personalizado a sus productos financieros. La integración de servicios de pago y la posibilidad de gestionar sus cuentas desde la misma app, ha simplificado la experiencia del usuario. Además, nuestra misión de transparencia ha generado un vínculo cercano con los usuarios, quienes están cansados de la letra pequeña y las complicaciones que suelen asociarse con gastos adicionales. Este cambio de paradigma no solo ha beneficiado a los usuarios, sino que también nos ha hecho pioneros en iniciativas basadas en tecnología para que otras fintechs se animen a seguir un enfoque que promueva un ecosistema más saludable y dinámico en el sector.

La inclusión financiera es un desafío en Colombia. ¿Qué estrategias está implementando RappiPay para hacer que los servicios financieros digitales lleguen a más personas, especialmente a aquellos que no están bancarizados?

La inclusión financiera sigue siendo un desafío importante en Colombia, donde un gran porcentaje de la población aún está fuera del sistema bancario. En RappiPay, estamos comprometidos a llevar servicios 100 % digitales, de manera que los usuarios no tengan que desplazarse, ni hacer filas extensas o someterse a papeleos y procesos extensos. Una de nuestras estrategias clave es el acceso 100 % digital, en la comodidad de los usuarios para cualquier tipo de trámite. Además, los usuarios cuentan con un personal banker que es un asistente humano que está a disposición 24/7 para apoyar la gestión financiera de los usuarios. Además nuestro enfoque es ofrecer productos y servicios con requisitos mínimos de apertura para facilitar el acceso a más personas, de forma más fácil. Estamos convencidos que la tecnología es una herramienta que tiene la capacidad de transformar vidas y cerrar brechas de acceso en Colombia.

¿Cuáles consideras que son los principales desafíos que enfrenta la banca digital en Colombia hoy, y qué oportunidades pueden surgir a partir de ellos?

Muchos usuarios aún sienten inseguridad al utilizar plataformas digitales, debido a la forma tradicional en la que se relacionaban con sus bancos. Sin embargo, este escenario también es una oportunidad para que las fintechs podamos poner en evidencia las diferencias y los atributos tecnológicos en los que estamos trabajando para ir un paso más allá de las necesidades de los usuarios en el diseño de soluciones innovadoras que garantizan seguridad, rentabilidad y servicio personalizado para todos. Yo soy un convencido de que los desafíos y retos que se presentan siempre son una oportunidad para demostrar el potencial del ecosistema fintech y de anticiparnos a una respuesta cada vez más innovadora.

Por su parte, el marco regulatorio en Colombia está en constante evolución, lo que puede resultar en desafíos que también abren las puertas a la innovación y proposición de nuevas normativas que puedan ampliar el espectro de posibilidades no solo para las fintech, sino para los colombianos, y que además estén actualizados con las tendencias mundiales de la banca digital. Al trabajar de la mano con reguladores y otros actores del ecosistema financiero, podemos contribuir a un entorno más favorable que incentive la inclusión, el ahorro y la rentabilidad de los productos, que nos brindaría como resultado un mejor manejo de las finanzas personales de todos, así como una mejor educación financiera que involucre a los usuarios para que tomen decisiones mejor informados.

RappiPay ha destacado como un referente en el sector fintech en Colombia. ¿Cómo visualizas el futuro de la relación entre fintechs y los bancos tradicionales?

Ese futuro debe estar marcado por la colaboración. Las fintechs hemos demostrado ser innovadoras y ágiles, ofreciendo soluciones que abordan las necesidades específicas de los usuarios, mientras que los bancos tradicionales aportan experiencia en infraestructura y confianza. Esta combinación puede llevar a la creación de un servicio más robustos y atractivo que beneficie a los usuarios. Por ejemplo, los bancos podrían adoptar soluciones fintech para digitalizar sus servicios, mientras que las fintechs pueden beneficiarse del respaldo y la regulación que ofrecen los bancos. La RappiCard es muestra de eso, Davivienda es quien lo ofrece y juntos hemos llegado a importantes acuerdos sobre la manera de ofrecer más y mejores beneficios a los clientes

En este sentido, en RappiPay esperamos ser un puente entre estos dos mundos, promoviendo un ecosistema donde se compartan conocimientos y se creen soluciones integradas que respondan a las necesidades reales del usuario. A medida que más fintechs y bancos encuentren formas de colaborar, la experiencia para todos mejorará considerablemente, lo que, en última instancia, tiene consecuencias positivas y transformadoras en el panorama financiero en Colombia.

La tecnología es un factor clave en la transformación de la banca digital. ¿Qué innovaciones o tendencias tecnológicas están impulsando desde RappiPay para mejorar la experiencia del usuario?

En RappiPay estamos constantemente buscando formas de innovar y mejorar la experiencia del usuario. Uno de nuestros enfoques es la implementación de inteligencia artificial y análisis de datos para ofrecer servicios personalizados. Esto significa que podemos adaptar nuestras recomendaciones y productos a las necesidades específicas de cada usuario, optimizando su experiencia y facilitando un manejo más eficiente de sus finanzas. Desde el sector financiero y de los que estamos apostando por la banca digital, se están trabajando implementaciones tecnológicas que respondan a las necesidades de los clientes y que, a su vez, sean innovadoras y faciliten el uso de las herramientas digitales para la relación que las personas tienen con sus bancos. En RappiPay, uno de los enfoques es el diseño de mecanismos que garanticen la seguridad. Por ejemplo, es la biometría facial que fortalece la seguridad y los procesos de autenticación de los clientes del ecosistema. Otra de las implementaciones en términos de seguridad que se ha ejecutado a través de la tecnología es, el CVV dinámico de la RappiCard (ofrecida por Banco Davivienda) y RappiCuenta, que es una tarjeta que no tiene números en el plástico, para que todo se autorice únicamente con el CCV que se genera cada 10 minutos y solo tiene un uso por CVV.

Dentro del pilar de personalización de RappiPay, la plataforma cuenta con un equipo de más de 60 personal bankers, quienes son los encargados de acompañar y ayudar a los clientes de forma especializada todos los días a cualquier hora del día con alguna anomalía o procedimiento en la plataforma o con los productos de RappiPay. En RappiPay trabajamos por reducir la intervención del cliente en decisiones de onboarding potencialmente peligrosas, manteniendo las estrategias antifraude en segundo plano y con cumplimiento eficiente.

El papel de las fintechs en el crecimiento de las pymes y emprendedores ha sido significativo. ¿Cómo está RappiPay contribuyendo a este sector y qué impacto han visto hasta ahora?

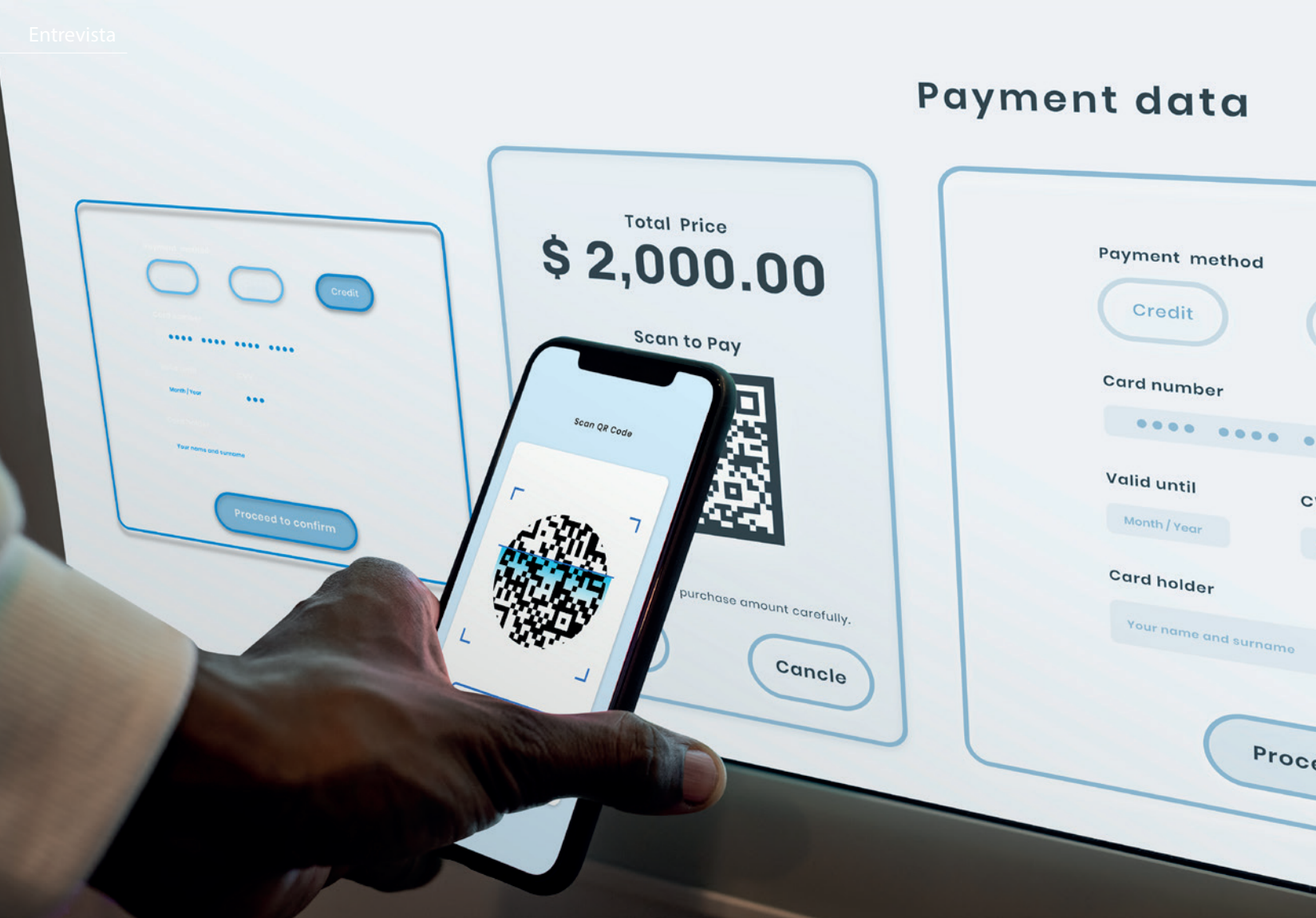
Las PYMES y los emprendedores son pilares fundamentales de la economía colombiana y en RappiPay estamos comprometidos con apoyar su crecimiento. Hemos desarrollado soluciones de pago que permiten a los emprendedores gestionar sus finanzas de manera más eficiente con funcionalidades como la creación de bolsillos, para tener ahorros programados y la generación de links para hacer recargas, cobros y pagos, directamente desde la app.

Así mismo y pensando en las pequeñas y medianas empresas, estamos ultimando detalles de un proyecto que nos emociona mucho y con el que esperamos transformar la manera en que las empresas se relacionan con sus entidades financieras, es nuestra RappiCuenta Empresas, que está pensada para que cuenten con un aliado que les permita obtener ahorros significativos en gastos bancarios y tener una gestión financiera segura y rápida.

¿Qué tendencias o avances en banca digital ves como claves para la transformación del sector en los próximos años, y cómo planea RappiPay capitalizar esas oportunidades?

Las tendencias que consideramos cruciales para la transformación del sector de la banca digital incluyen la personalización de los servicios, la integración de plataformas y el uso de tecnologías como la inteligencia artificial. A medida que los usuarios demandan experiencias más adaptadas a sus preferencias, las fintechs debemos ser proactivas en ofrecer soluciones personalizadas que resuelvan sus problemas específicos.

Ser pioneros en la transformación digital implica dar pasos en una dirección inimaginada, hace unos años pocos habrían apostado por la educación financiera como motor para la transformación. Hoy con nuestros servicios estamos avanzando en aras de una educación y la inclusión financiera sobre el fundamento del ahorro y la rentabilidad. Le estamos apostando a la banca digital como una muestra de los beneficios que puede tener un servicio como este para los colombianos. Un panorama que promete competitividad, innovación, empatía y una alta calidad del servicio y de la promesa de valor de los productos. Los nuevos modelos de entidades financieras deben aportar innovación y soluciones y servicio especial a los clientes y de paso al desarrollo económico del país, sobre todo cuando las dinámicas financieras son tan cambiantes. **■**



Chile avanza hacia la inclusión financiera: Informe de sistemas de pago 2024 revela crecimiento en medios digitales

por Priscilla Cardozo

El Informe de Sistemas de Pago de agosto de 2024, publicado por el Banco Central de Chile (BCCCh), destaca un notable aumento en el uso de medios de pago digitales en el país. Con un crecimiento sostenido en las transacciones y montos procesados, el informe subraya la importancia de la regulación y la innovación en el sector financiero para fomentar la competencia y la inclusión financiera.

A medida que Chile se adapta a un entorno financiero en constante evolución, el informe revela cifras impactantes: el uso de tarjetas de débito y transferencias electrónicas de fondos (TEF) ha crecido significativamente, con un aumento del 25% en el número de transacciones digitales en el último año. Además, la implementación del Sistema de Finanzas Abiertas (SFA) promete revolucionar el acceso a servicios financieros, mientras que las nuevas regulaciones buscan fortalecer la seguridad y prevenir el fraude en el sistema de pagos.

El panorama financiero en Chile está experimentando una transformación significativa, impulsada por la creciente adopción de medios de pago digitales. Según el Informe de Sistemas de Pago de agosto de 2024, publicado por el Banco Central de Chile (BCCCh), el país ha visto un aumento del 25% en el número de transacciones digitales en comparación con el año anterior. Este crecimiento no solo refleja un cambio en las preferencias de los consumidores, sino que también destaca la importancia de la regulación y la innovación en el sector financiero.

Crecimiento en el uso de medios de pago digitales

El informe revela que el uso de tarjetas de débito ha sido el principal motor del crecimiento en el sector de pagos digitales. En el último año, el número de transacciones realizadas con tarjetas de débito ha aumentado considerablemente, mientras que los montos procesados a través de transferencias electrónicas de fondos (TEF) también han mostrado un crecimiento notable. De hecho, los pagos realizados con TEF han superado los \$500 mil millones en montos procesados, lo que representa un incremento del 30% en comparación con el año anterior.

Este aumento en el uso de medios de pago digitales es un reflejo de la evolución del sistema financiero chileno, que se ha adaptado a las necesidades cambiantes de los consumidores. La disponibilidad de tecnología y la creciente confianza en los

pagos digitales han llevado a un aumento en la adopción de estos métodos de pago.

Sistema de finanzas abiertas: Un cambio de paradigma

Uno de los desarrollos más significativos mencionados en el informe es la implementación del Sistema de Finanzas Abiertas (SFA), que se espera que entre en vigencia en los próximos 24 meses. Este sistema permitirá a los proveedores de servicios de iniciación de pagos, con el consentimiento del cliente, realizar cargos y abonos en cuentas gestionadas por instituciones financieras. La CMF (Comisión para el Mercado Financiero) ha publicado las normas que regulan este sistema, que tiene el potencial de aumentar la competencia y la inclusión financiera en el país.

De acuerdo al sitio web oficial de la institución, la Presidenta del BCCCh, Rosanna Costa, destacó que el nivel de desarrollo del sistema de pagos en Chile es adecuado y acorde al nivel de progreso económico del país. "Podemos plantearnos objetivos ambiciosos para seguir contando con un sistema de pagos moderno y robusto, y así avanzar en el desarrollo de opciones seguras, confiables y accesibles, en línea con las oportunidades tecnológicas, atendiendo las preferencias y el mejor servicio a los usuarios", dijo. Además, enfatizó la importancia de reforzar los estándares de interoperabilidad en el sistema de transferencias electrónicas de fondos para mejorar la eficiencia y facilitar su uso en los comercios.

El SFA representa un cambio de paradigma en la forma en que los consumidores interactúan con sus finanzas. Al permitir que terceros accedan a la información financiera de los clientes, se espera que se fomente la innovación y se ofrezcan nuevos servicios que mejoren la experiencia del usuario. Esto podría incluir desde aplicaciones de gestión financiera hasta servicios de pago más eficientes.

Regulaciones para fortalecer la seguridad

A medida que el uso de medios de pago digitales continúa creciendo, también lo hace la necesidad de garantizar la seguridad de las transacciones. El informe destaca que el BCCCh ha implementado recientes perfeccionamientos a la regulación que buscan fortalecer los mecanismos de prevención del riesgo de fraude. Las nuevas medidas



incluyen procedimientos de denuncia más exhaustivos, reducción de plazos para desconocer transacciones y un mandato para que la CMF dicte instrucciones sobre los estándares mínimos de seguridad.

Desde la implementación de estas nuevas regulaciones, se ha observado una disminución en las pérdidas por fraude externo. En abril de 2024, las pérdidas reportadas a la CMF cayeron a 35 mil millones, en comparación con los 74 mil millones de marzo. Este descenso es un indicativo de que las medidas adoptadas están comenzando a dar resultados, lo que es crucial para mantener la confianza de los consumidores en los medios de pago digitales.

Interoperabilidad y colaboración público-privada

El informe también enfatiza la importancia de la interoperabilidad de los sistemas de pago como un determinante fundamental para el éxito del sistema financiero. En el sitio web oficial del Banco Central de Chile, la Gerenta de División de Política Financiera del BCCh, Rosario Celedón, destacó el creciente uso de los medios de pago digitales en Chile y su alto nivel en relación con economías de un grado de desarrollo comparable. Además, se refirió al continuo avance y la incorporación de nuevas cámaras de compensación para procesar pagos de operaciones cambiarias y transferencias electrónicas de fondos. “Los beneficios de la interoperabilidad son esenciales para potenciar carreteras alternativas de pagos, en particular a comercios”, añadió. La colaboración entre el sector público y privado es esencial para mejorar la seguridad, eficiencia y acceso a los servicios de pago digitales. La expansión de la red de comercios que aceptan medios de pago digitales es un paso importante hacia la inclusión financiera, y se espera que la implementación de nuevas infraestructuras de mercado financiero contribuya a este objetivo.

Desafíos y oportunidades

A pesar de los avances, el informe también señala que existen desafíos que deben abordarse para garantizar un crecimiento sostenible en el uso de medios de pago digitales. La brecha en el acceso a servicios financieros entre diferentes segmentos de la población sigue siendo una preocupación. Aunque gran parte de la población tiene acceso a medios de pago digitales, todavía hay un porcentaje significativo que no cuenta con las herramientas necesarias para participar plenamente en la economía digital. Además, la regulación debe adaptarse continuamente a la evolución de la industria. La aparición de nuevos modelos de negocio, como los servicios de adquisición transfronteriza y las tarjetas de prepago, requiere un marco normativo que garantice la seguridad y la competencia en el mercado.

El Informe de Sistemas de Pago de agosto de 2024 presenta un panorama optimista para el futuro de los medios de pago digitales en Chile. Con un crecimiento significativo en el uso de tarjetas de débito y transferencias electrónicas de fondos, así como la implementación del Sistema de Finanzas Abiertas, el país está bien posicionado para avanzar hacia una mayor inclusión financiera. Sin embargo, es fundamental que las autoridades y los actores del sector privado trabajen juntos para abordar los desafíos que persisten y garantizar que todos los chilenos tengan acceso a los beneficios de la economía digital. La seguridad, la interoperabilidad y la colaboración serán clave para construir un sistema de pagos robusto y eficiente que beneficie a toda la población. A medida que Chile continúa su camino hacia la modernización de su sistema financiero, el informe subraya la importancia de la regulación y la innovación en la creación de un entorno que fomente la competencia y la inclusión. Con un enfoque en la seguridad y la accesibilidad, el país puede seguir avanzando hacia un futuro financiero más inclusivo y sostenible. 📈



La revolución de los pagos electrónicos en Chile: Un nuevo horizonte financiero

por Priscilla Cardozo

La modernización del sistema financiero chileno ha alcanzado un nuevo hito con la implementación de la Cámara de Compensación para Pagos de Bajo Valor (CCA). Este avance representa una mejora crucial en la eficiencia y seguridad de las transferencias electrónicas, posicionando a Chile como un referente regional en la digitalización de pagos.

El 6 de marzo de 2024 marcó el inicio de las operaciones de la CCA, un sistema diseñado para optimizar la liquidación de pagos de bajo valor. La iniciativa, aprobada por el Banco Central de Chile en

junio de 2023, busca centralizar y agilizar el proceso de compensación de órdenes de pago electrónicas, lo que incluye transferencias y pagos con tarjetas. Este nuevo sistema no solo promete rapidez en las transacciones, sino también una mayor inclusión financiera, un aspecto clave para el desarrollo económico del país.

En un entorno cada vez más digital, los pagos electrónicos han cobrado una importancia vital. El Banco Central ha jugado un papel fundamental en la transformación del sistema financiero chileno, y la creación de la CCA es prueba de ello. A través de su Reglamento Operativo, se

establecieron las bases para la modernización del sistema de pagos, permitiendo que las transacciones sean más rápidas, seguras y eficientes.

Uno de los principales logros de la CCA es la automatización y simplificación de los procesos de pago. Desde su puesta en marcha, el sistema ha permitido que las transferencias electrónicas en línea se realicen en cuestión de segundos, mejorando la experiencia de los usuarios y optimizando la operativa de las instituciones financieras. El servicio de Transferencias Electrónicas en Línea fue el primero en entrar en operación el 6 de marzo, seguido por la implementación del servicio Batch el 14 de marzo, que facilita la transmisión de archivos con órdenes de abonos y débitos, especialmente útil para pagos masivos.

Crecimiento exponencial en transacciones electrónicas

El impacto de la CCA en el volumen de transacciones electrónicas en Chile es significativo. Según datos del Banco Central, en 2022 se registraron más de 1.200 millones de transferencias electrónicas, un 30% más que en 2021. Este incremento ha sido impulsado por la creciente adopción de la tecnología digital y la confianza de los usuarios en los métodos de pago electrónicos.

La Cámara de Compensación también contribuye a la inclusión financiera. En un país donde la bancarización ha sido un desafío, la posibilidad de realizar pagos de bajo valor de forma rápida y segura abre nuevas oportunidades para personas y pequeñas empresas que antes estaban excluidas del sistema financiero formal. La implementación de la CCA facilita que estas empresas puedan realizar transacciones con diversas instituciones financieras, lo que expande su alcance y les permite acceder a nuevos proyectos y proveedores.

Américo Becerra, Gerente General del CCA, destacó los beneficios que este nuevo sistema ofrece tanto a las instituciones financieras como a los usuarios finales. **“Para las instituciones, la CCA permite una eficiencia operativa que se traduce en una reducción de costos y tiempos de procesamiento de transacciones. Para los usuarios finales, la confidencialidad y seguridad de las transacciones son primordiales, garantizadas por altos estándares de seguridad en la transferencia de datos y liquidación de pagos”,** señaló.

Desafíos y medidas de seguridad

A pesar de los avances, la implementación de la CCA no ha estado exenta de desafíos. Uno de los mayores retos ha sido garantizar la seguridad de las transacciones. La protección de los datos y la prevención de fraudes son cuestiones críticas en un sistema financiero que cada vez depende más de la digitalización. Becerra comentó al respecto: **“La CCA cuenta con un marco de gestión de riesgos que protege y monitorea todos los servicios ofrecidos a las instituciones participantes. Además,**

se han implementado controles alineados con los más altos estándares internacionales”.

La seguridad del sistema está certificada bajo la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información e ISO 22301 de Continuidad del Negocio, lo que refuerza su robustez frente a posibles amenazas. La colaboración con las instituciones reguladoras, como la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ha sido clave para garantizar que la CCA cumpla con todas las normativas y ofrezca a los usuarios una experiencia segura y confiable.

El futuro de los pagos en Chile

El impacto de la CCA no se limita a los beneficios inmediatos. El sistema tiene el potencial de seguir evolucionando y expandiendo sus servicios para adaptarse a las tendencias globales en pagos electrónicos. En línea con las proyecciones internacionales, donde se estima que para 2025 el 75% de las transacciones en el mundo serán electrónicas, Chile se posiciona como un líder en la región en términos de modernización de pagos.

Uno de los aspectos más prometedores de la CCA es su capacidad para integrar futuros servicios que mejoren la experiencia de los usuarios y aumenten la eficiencia operativa de las instituciones financieras. Entre las posibles mejoras, se encuentran la adopción de pagos en tiempo real, soluciones basadas en inteligencia artificial y machine learning, y la expansión hacia los pagos transfronterizos. Estas innovaciones permitirían a Chile no solo mantenerse a la vanguardia de la digitalización financiera, sino también fomentar la inclusión de más personas y empresas en el sistema.

El Gerente General del CCA también destacó los planes a futuro, mencionando que están en constante comunicación con las entidades reguladoras para ampliar los servicios y responder a las nuevas demandas del mercado. **“Sabemos que es importante la ampliación de servicios para nuevos actores que impulsan la innovación en pagos electrónicos. Estamos evaluando la adopción de nuevas infraestructuras que mejoren la implementación de pagos en tiempo real y la seguridad de los servicios”,** afirmó Becerra.

La implementación de la Cámara de Compensación para Pagos de Bajo Valor es un avance crucial para el sistema financiero chileno. Al mejorar la eficiencia de las transacciones electrónicas, promover la inclusión financiera y alinearse con las tendencias globales de digitalización, la CCA se consolida como un pilar fundamental en la transformación del panorama de pagos en Chile. Aunque aún quedan desafíos por superar, los beneficios que este sistema ofrece tanto a instituciones financieras como a usuarios finales auguran un futuro prometedor para el país en términos de innovación y modernización financiera. **■**



Entrevista a Flávio Moitinho, Director de Negocios de Liferay en América Latina

Plataformas low-code/no-code abren nuevas fronteras en la innovación del sector financiero

por Priscilla Cardozo

El uso de plataformas low-code/no-code representa una nueva frontera en el desarrollo de soluciones para el sector de servicios financieros. Proporcionan un método para crear aplicaciones rápidamente sin la necesidad de conocimientos profundos de programación. Esto es particularmente importante en organizaciones donde los cambios ocurren rápidamente y los usuarios no técnicos necesitan poder editar el sistema de forma independiente.

En entrevista con Digital Trends, Flávio Moitinho, director de Negocios de Liferay en América Latina, habla sobre las perspectivas del uso de esta tecnología.

¿Cómo las plataformas low-code/no-code rompen barreras y democratizan el proceso de creación de software?

Las plataformas de código bajo/sin código están transformando el



Flávio Moitinho,
Director de Negocios de Liferay en América Latina

desarrollo de software al permitir a los usuarios con habilidades mínimas de codificación crear aplicaciones a través de interfaces visuales fáciles de usar. Estas herramientas rompen las barreras tradicionales y hacen que la creación de aplicaciones sea accesible a un público más amplio. Al simplificar el desarrollo y la implementación de aplicaciones, estas plataformas democratizan la tecnología y permiten que más personas contribuyan a la innovación digital. Este cambio también permite a los desarrolladores centrarse en integraciones complejas y tareas estratégicas, lo que refleja un proceso de desarrollo más inclusivo y descentralizado.

¿Cómo han evolucionado las plataformas de low-code en los últimos años?

Las plataformas de low-code han evolucionado desde herramientas especializadas hasta elementos integrales de las estrategias de TI contemporáneas debido a su capacidad para satisfacer las crecientes demandas de agilidad e innovación. Inicialmente, estas plataformas eran utilizadas por un grupo limitado de usuarios familiarizados con esta tecnología, era un nicho. Sin embargo, su alcance se ha ampliado significativamente a medida que las organizaciones buscan formas de acelerar el desarrollo y reducir costos.

Hoy en día, las plataformas de código bajo son fundamentales para las estrategias de TI modernas porque permiten una rápida implementación de soluciones, facilitan la colaboración entre equipos técnicos y no técnicos y agilizan los flujos de trabajo. Esta evolución está respaldada por un impresionante crecimiento del mercado: el tamaño del mercado global para plataformas de desarrollo low-code se valoró en 22,25 mil millones de dólares en 2023 y se espera que crezca de 28,75 mil millones de dólares en 2024 a 264,40 mil millones de dólares en 2032, según Fortune Business Insight.

Esta rápida expansión refleja una tendencia más amplia hacia entornos de TI más flexibles y escalables, donde las herramientas de código bajo son fundamentales para respaldar los esfuerzos de transformación digital, lo que permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a las necesidades comerciales cambiantes e integrarse con los sistemas existentes. Este importante crecimiento

del mercado muestra el papel fundamental que desempeñan ahora las plataformas de código bajo a la hora de mejorar los procesos de desarrollo e impulsar la innovación en todas las industrias.

¿Cuál es el impacto de estas plataformas en las empresas de servicios financieros?

En el sector financiero, estas plataformas facilitan el rápido desarrollo de aplicaciones financieras personalizadas, mejoran los procesos de cumplimiento normativo y aceleran las interacciones con los clientes.

Además de las plataformas dedicadas de low-code, muchas soluciones empresariales ahora incorporan capacidades de código bajo/sin código en sus ofertas más amplias. Estas plataformas permiten a los usuarios crear y administrar aplicaciones con una codificación mínima y al mismo tiempo satisfacer necesidades específicas de la industria, como la automatización del flujo de trabajo, el autoservicio para el cliente y la optimización de procesos. Asimismo, algunas plataformas diseñadas para mejorar las experiencias digitales incorporan estas capacidades, lo que permite a las organizaciones gestionar de manera eficiente las interacciones con los clientes, automatizar los procesos comerciales y escalar soluciones sin problemas. Esta integración de herramientas de código bajo dentro de plataformas permite a las empresas adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes del mercado e impulsar la innovación en diversas industrias.

¿Cómo se pueden gestionar adecuadamente los problemas relacionados con la seguridad y la integración en un ecosistema de código bajo/sin código?

En un ecosistema de low-code, la gestión de la seguridad, la atención al compliance y la integración requiere un enfoque estratégico para proteger los datos y garantizar una funcionalidad perfecta de la plataforma. Las funciones de seguridad suelen estar integradas en la plataforma, incluidos controles de acceso y APIs seguras para proteger los datos confidenciales. Es fundamental garantizar que las aplicaciones desarrolladas a través de plataformas de código bajo cumplan con los estándares regulatorios específicos de la industria.



Estas herramientas también deben ser compatibles con la integración de sistemas existentes, permitiendo una comunicación fluida entre las nuevas aplicaciones y la infraestructura heredada. Muchas plataformas proporcionan conectores prediseñados y herramientas de integración para simplificar este proceso, garantizando que las aplicaciones recientemente desarrolladas puedan funcionar de manera eficiente dentro del entorno de TI más amplio.

¿Cómo tecnologías como la Inteligencia Artificial están mejorando aún más las capacidades de las plataformas low-code?

La Inteligencia Artificial mejora las plataformas de código bajo al automatizar y optimizar varios aspectos del desarrollo de aplicaciones. Estas tecnologías agilizan los procesos de codificación, automatizan los flujos de trabajo y brindan sugerencias predictivas, lo que simplifica el desarrollo y minimiza los errores.

Las soluciones empresariales que incorporan capacidades de código bajo también están aprovechando la IA. Esta integración permite a los usuarios incorporar capacidades basadas en IA, como chatbots, análisis predictivo y procesamiento inteligente de datos, en sus aplicaciones sin la necesidad de tener una gran experiencia técnica. Como resultado, las empresas pueden lograr una mayor eficiencia operativa, mejorar la toma de decisiones y satisfacer mejor las necesidades cambiantes. Por lo tanto, la integración de la IA en plataformas de código bajo está desempeñando un papel crucial en el avance de la transformación digital y el impulso de la innovación en diversos sectores.

Liferay es experta en ofrecer la plataforma utilizada por empresas para crear portales, sitios web, intranets, etc. ¿Cuáles son las posibilidades de uso de la IA en estos canales digitales?

Vemos en nuestros clientes la utilización de la IA, sobre todo para generar contenido a través de integración con herramientas como ChatGPT o Google Gemini. Los creadores de contenido pueden obtener sugerencias definiendo el recuento de palabras, añadiendo el tono que desean y proporcionando una descripción breve. Con un creador de imágenes con IA es posible generar automáticamente un grupo de imágenes y añadirlas directamente a las páginas. Por fin, IA también permite traducir contenido con un solo clic aprovechando la integración con herramientas como Google Cloud Translation, Amazon Translate y Microsoft Translator. Todas estas funcionalidades también aceleran los flujos de trabajo de publicación, ofreciendo más velocidad y autonomía para los equipos de marketing.

¿Por qué se dice que las plataformas low-code son esenciales para el futuro de las organizaciones?

Muchos de nuestros clientes nos dicen que uno de sus mayores retos es la rapidez con la que cambia el mercado, especialmente ahora que la tecnología acelera aún más el cambio. Con las funciones low-code, se puede adaptar y hacer evolucionar continuamente en los canales digitales, cubriendo las necesidades cambiantes y preferencias de los usuarios. Esta agilidad permite responder rápidamente a las tendencias del mercado y a las demandas de los clientes, experimentar e innovar con rapidez y prepararse para el futuro. 🚀



Digital Bank Lima 2024: Transformación digital y colaboración impulsan el futuro financiero

por Priscilla Cardozo



El pasado 1 de agosto, el Hotel Country Club de Lima acogió el **Digital Bank Lima 2024**, un evento que reunió a las empresas más influyentes del sector fintech y bancario para discutir las últimas tendencias y avances en la banca digital. En esta jornada, se exploraron soluciones tecnológicas innovadoras y estrategias para enfrentar los retos de la transformación digital en América Latina. La participación de más de 20 empresas líderes en tecnología y servicios financieros fue clave para la diversidad de perspectivas y enfoques presentados. Desde el uso de inteligencia artificial hasta la adopción de arquitecturas abiertas, los asistentes pudieron conocer de primera mano cómo las innovaciones tecnológicas están transformando la experiencia bancaria y aseguradora en la región, generando nuevas oportunidades para la inclusión financiera y el crecimiento sostenible del sector.

Principales temas y empresas participantes

Play Digital Consulting, representada por **Francisco Gómez**, Director de Operaciones Latam & US, abrió el evento con su presentación sobre los conceptos de **"BIAN ACORD"** y el **"Desacoplamiento"** como pilares para la evolución del sector financiero y asegurador global. Esta intervención subrayó la importancia de las arquitecturas abiertas y la interoperabilidad para impulsar la innovación en las instituciones financieras.

Por otro lado, **Red Hat**, con **José Luis Bugarin**, Sr. Account Solution Architect, abordó los **"Desafíos y Oportunidades en la Banca"**, presentando estrategias para la modernización de la infraestructura tecnológica de las instituciones financieras y cómo estas pueden aprovechar soluciones abiertas para maximizar su eficiencia.

Itecsa, de la mano de su CEO, **Jaime Gadansky**, presentó **"ID Cloud - Global Solution"**, destacando el papel de la nube en la gestión de la identidad digital. Además, **Javier Jara**, CEO de Kimn-IT, habló sobre **Curus**, una plataforma que mejora las autorizaciones a través de desafíos de delegación.

Sermaluc, liderada por su CEO **Marco Ponce** y con la participación de **Michael Ibañez Callejas**, Gerente de Negocios Latam, presentó

sus soluciones tecnológicas orientadas al futuro corporativo bajo el lema **"Desarrollando Tecnología para el Futuro de Empresas Corporativas"**.

BBVA, representada por **Mónica Nureña**, Head of Data Strategy & Data Portfolio Management, presentó una charla enfocada en el uso de la inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente, bajo el título **"Potenciando la Banca con IA: El Cliente en el Centro de Nuestro Negocio"**.

Kyndryl, con **Jorge Raúl Torres Montesinos**, Director y Customer Partner, expuso sobre la **"Transformación Digital en Banca"**, enfocándose en los retos tecnológicos y de negocios que enfrentan las instituciones bancarias en la actualidad.

Desde **Vierge Group**, **Mauricio Romero Morales**, Sr. Solution Engineer LATAM, presentó la charla **"La Operacionalización de la Modernización Empresarial"**, mostrando cómo las empresas pueden adoptar un enfoque estructurado para la orquestación tecnológica.

XM, con **Diego Rojas**, Country Manager para Ecuador, Perú y Bolivia, habló sobre **"XM Social"**, una plataforma innovadora que permite a los usuarios operar como traders expertos, impulsando la participación en los mercados financieros.

Quadient, con **Sergio Londoño**, Director Comercial para el Cono Sur, compartió cómo una **"Comunicación Efectiva"** puede marcar la diferencia en la relación con los clientes. En cuanto a **Simetrik**, **Juan Pablo Cuevas**, Banking Industry Value Advisor, ofreció un panorama de las **"Perspectivas Globales 2024"** y las tendencias emergentes en el sector financiero.

SONDA, representada por **César Reyes** y **Alejandro Barros**, presentaron la charla **"Onboarding y Originación Digital"**, enfocándose en cómo mejorar la experiencia del cliente en el sector financiero a través de soluciones tecnológicas.



Inform, con Federico Dos Reis, CEO Latam, destacó el papel de la inteligencia artificial híbrida para combatir el fraude, en su charla “IA Híbrida para Combatir el Fraude”.

Entelgy/Liferay, de la mano de Belmer Corrales, Regional Business Manager, exploró cómo “Low Code + IA” están impulsando la transformación digital y la productividad en las empresas. Finalmente, BCP, con Rocío Pérez-Egaña Parodi, Gerente de Área de Centro de Contacto, presentó “El Asistente de Voz del BCP y la IA Aplicada en el Día a Día”, ilustrando cómo la inteligencia artificial está transformando la interacción con los clientes.

Yalutec, con Lázaro Samayoa, Account Executive y especialista en el sector financiero, cerró el evento con la charla “Optimizas Canales y Potencia la Colocación de Productos Financieros”, subrayando la importancia de optimizar la experiencia del cliente en canales digitales.

Próximos eventos

Patricio Silva, CEO de Digital Bank Latam, subrayó la importancia de estos eventos para impulsar la transformación digital en la región: “El Digital Bank Lima 2024 ha demostrado

una vez más que la colaboración entre fintechs y entidades bancarias es esencial para crear un ecosistema financiero más inclusivo y eficiente. Nos enorgullece ver cómo este evento sigue siendo un punto de encuentro clave para la innovación en América Latina.”

Silva también anunció los próximos eventos en el calendario: Digital Bank Bogotá el 22 de octubre, seguido del Digital Bank México el 6 de noviembre, y cerrando el año con el Digital Bank Santiago el 26 de noviembre.

Impacto y números del evento

Con más de 500 asistentes y 20 empresas participantes, Digital Bank Lima 2024 se consolidó como uno de los eventos más influyentes del año en la región. Las ponencias giraron en torno a temas como inteligencia artificial, low code, orquestación empresarial, y la digitalización de la experiencia del cliente.

El éxito del evento refuerza la posición de Lima como un hub de innovación financiera en Latinoamérica, destacando la importancia de la colaboración entre el sector bancario y las empresas tecnológicas para enfrentar los desafíos del futuro. 📈

itecsa®
Your ID Solutions

LÍDER EN IDENTIFICACIÓN, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SOLUCIONES PERSONALIZADAS



-  LANYARDS
-  CREDENCIALES
-  IMPRESORAS DE CREDENCIALES
-  IMPRESORAS DE ETIQUETAS
-  KIOSKO DE EMISIÓN DE TARJETAS
-  INSUMOS



Ramón Heredia presenta su nuevo libro sobre la transformación digital en la industria financiera

por Priscilla Cardozo



Ramón Heredia
Director Ejecutivo de Digital Bank Latam

El Director Ejecutivo de Digital Bank Latam, Ramón Heredia, explora el impacto de la revolución digital en la banca y las fintech en su más reciente obra "El lenguaje de la innovación". Durante una entrevista exclusiva con Digital Trends, comparte su visión sobre el futuro de los servicios financieros en Latinoamérica. Ramón Heredia, reconocido por su labor como Director Ejecutivo de Digital Bank Latam y mentor de startups, acaba de lanzar un nuevo libro que promete revolucionar el entendimiento sobre la transformación digital en el sector financiero. Heredia, quien ya es autor de libros como **Ecosistemas Digitales y La revolución digital y el futuro de los servicios financieros**, continúa destacándose como uno de los mayores expertos en innovación tecnológica financiera en América Latina.

En conversación con Digital Trends, Ramón Heredia reflexionó sobre la importancia de la digitalización en el sector bancario y cómo su libro aborda este fenómeno desde diversas perspectivas.

¿Qué te motivó a escribir El lenguaje de la innovación?

¿Hubo algún evento o experiencia personal que impulsó la creación de este libro?

Mi principal motivación para escribir *El lenguaje de la innovación* surge de la necesidad de abordar un fenómeno que observo a diario en mi entorno profesional: vivimos en una sociedad que avanza a un ritmo vertiginoso, donde las tecnologías emergentes están moldeando profundamente nuestro comportamiento. A pesar de contar con más herramientas tecnológicas que nunca antes, las organizaciones y las personas están atrapadas en una dinámica de superficialidad y falta de reflexión. Las reuniones virtuales en las que las cámaras están apagadas, los temas se repiten sin avanzar y las ideas quedan estancadas, reflejan esta situación. A partir de estas experiencias, mi objetivo con este libro fue crear un espacio que invite a la reflexión y, más importante aún, a la acción, para fomentar una cultura de transformación real dentro de las empresas. Este libro es mi respuesta a esa frustración que he sentido en proyectos que se quedan en ideas y no llegan a materializarse. A través de mis vivencias como líder de transformación, quería ofrecer una herramienta práctica para que otros pudieran enfrentar los mismos desafíos y avanzar.

Este es su cuarto libro. ¿En qué se diferencia de los anteriores?

A diferencia de mis libros anteriores, que se centraban principalmente en teorías y conceptos de innovación, *El lenguaje de la innovación* tiene un enfoque mucho más práctico. En esta obra, no solo hablo de tendencias o conceptos abstractos, sino que invito al lector a llevar a cabo un proceso activo de transformación. Este libro está diseñado para ser una herramienta de acción. Incluye una metodología clara, como Espacios Vacíos, que ayuda a las organizaciones a trabajar en equipo y a implementar cambios concretos. Mientras que mis anteriores trabajos ofrecían una mirada amplia sobre la innovación y el cambio, este libro se diferencia porque está profundamente enfocado en la ejecución. El mensaje aquí es que la innovación no puede quedarse en buenas ideas; es necesario actuar repetidamente y de manera alineada con un propósito para realmente transformar una empresa.

En el libro habla sobre la importancia de crear una cultura de transformación en las empresas. ¿Cuáles son los principales obstáculos que ha identificado al intentar cambiar la cultura corporativa?

Cambiar la cultura corporativa es uno de los retos más complejos que enfrentan las organizaciones, y he identificado varios obstáculos recurrentes en este proceso. Uno de los principales es la resistencia al cambio, tanto a nivel individual como colectivo. Muchas veces, las empresas inician procesos de transformación más por una cuestión de moda o por la presión externa que por un verdadero compromiso con el cambio. Esto se refleja en acciones simbólicas que no logran avanzar, como talleres de innovación que no generan resultados concretos o iniciativas que se quedan en la fase de planificación. Otro obstáculo es la falta de un propósito claro. Sin un sentido de dirección compartido, es difícil movilizar a los equipos hacia un objetivo común. La cultura de transformación requiere de un esfuerzo continuo y sostenido, donde las acciones estén alineadas con un propósito que inspire a toda la organización. He visto cómo, en muchas empresas, el liderazgo de transformación queda en manos de

muy pocas personas, lo que hace que los esfuerzos no escalen y, en última instancia, fracasen.

Según tu experiencia, ¿cómo ha cambiado el panorama de la transformación digital en los últimos años, y qué tendencias cree que serán clave en el futuro cercano?

El panorama de la transformación digital ha evolucionado de manera acelerada en los últimos años. Al principio, la transformación digital era vista como una ventaja competitiva; hoy es una necesidad para sobrevivir. En términos de tendencias clave, la inteligencia artificial está desempeñando un papel central, no solo en la automatización de procesos, sino en la forma en que las organizaciones interactúan con sus clientes y colaboradores. También hemos visto una creciente importancia en la capacidad de las empresas para adaptarse rápidamente a los cambios. Las empresas que prosperarán en el futuro cercano serán aquellas que logren integrar nuevas tecnologías de manera fluida, pero sobre todo, que lo hagan alineadas con un propósito y una cultura organizacional sólida. La personalización, el análisis de datos en tiempo real y la capacidad de generar experiencias únicas para los usuarios también serán cruciales. Pero más allá de las tendencias tecnológicas, el verdadero desafío radica en cómo las organizaciones logran transformar su cultura para adaptarse a estos cambios.

Menciona la metodología de Espacios Vacíos como parte fundamental del proceso de innovación. ¿Podría explicar en qué consiste y cómo puede aplicarse a las organizaciones?

La metodología de Espacios Vacíos se basa en la idea de que dentro de cualquier organización existen áreas no exploradas o subutilizadas que representan oportunidades de innovación. Estos "espacios vacíos" pueden manifestarse en forma de barreras de comunicación, procesos ineficientes o falta de colaboración entre equipos. La clave está en identificar estos vacíos y abordarlos como oportunidades para el cambio. Esta metodología invita a las empresas a crear talleres colaborativos donde se involucre a todos los niveles de la organización: desde colaboradores hasta líderes y proveedores. La idea es que, al trabajar juntos en estos espacios vacíos, se fomente una cultura de innovación que no solo dependa de las ideas de una sola persona, sino que sea el resultado de la colaboración colectiva. Esta metodología permite que las ideas pasen de la fase de concepto a la ejecución, lo que es esencial para el éxito de cualquier proceso de transformación.

En el libro se habla de la influencia de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial. ¿Cómo cree que estas tecnologías están transformando el comportamiento humano y empresarial?

La inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes están teniendo un impacto profundo en el comportamiento tanto

humano como empresarial. A nivel personal, la tecnología está transformando cómo interactuamos, cómo tomamos decisiones y cómo gestionamos nuestro tiempo. Las personas ahora dependen más de estas tecnologías para organizar su vida y su trabajo, lo que cambia la dinámica del día a día. En el ámbito empresarial, la inteligencia artificial está reconfigurando la forma en que se gestionan los datos, se personalizan los servicios y se toman decisiones estratégicas. Sin embargo, más allá de las ventajas tecnológicas, es fundamental reflexionar sobre cómo estas herramientas están moldeando nuestra humanidad y la cultura de las organizaciones. Si no se utilizan de manera consciente y alineada con los valores de una empresa, pueden generar una desconexión entre la tecnología y los propósitos humanos.

¿Qué consejo le daría a los líderes empresariales que están empezando su propio proceso de transformación digital o que enfrentan resistencia al cambio en sus organizaciones?

Mi consejo para los líderes empresariales es que no se enfoquen únicamente en las herramientas tecnológicas, sino que pongan el propósito en el centro del proceso de transformación. Las tecnologías son facilitadores, pero la verdadera transformación comienza cuando existe un propósito claro y compartido por todos en la organización. Es crucial que los líderes se conviertan en agentes de cambio, no solo hablando de transformación, sino mostrándolo a través de sus acciones diarias. También deben ser pacientes y consistentes, ya que la resistencia al cambio es normal. La clave está en crear un entorno donde las personas se sientan parte del proceso, comprendan la importancia de los cambios y vean cómo estos benefician tanto a nivel individual como colectivo. La transformación no ocurre de la noche a la mañana, es un proceso continuo que requiere liderazgo y compromiso.

¿Cómo visualizas el futuro de la innovación y la transformación digital en Latinoamérica? ¿Qué rol pueden jugar las empresas locales en el escenario global?

Latinoamérica tiene un potencial enorme en cuanto a innovación, y creo firmemente que las empresas de la región pueden jugar un papel clave en el escenario global si logran aprovechar sus fortalezas. A lo largo de mi carrera, he visto una gran abundancia de ideas innovadoras en todos los sectores, pero el desafío ha sido la ejecución. En Latinoamérica, tendemos a generar ideas brillantes que no siempre llegan a materializarse, y esto es algo que debe cambiar. Si las empresas locales logran transformar esas ideas en acciones concretas y continuas, podrán posicionarse como líderes en el escenario global. Además, la región tiene una ventaja competitiva en términos de creatividad y resiliencia, lo que puede ser clave en un entorno global en constante cambio. El futuro de la innovación en Latinoamérica dependerá de nuestra capacidad para tomar el control de nuestros relatos y ser protagonistas en esta nueva era digital. 🚀



TE INVITO A LEER MI

NUEVO LIBRO

amazonkindle

amazon





Chile impulsa la transformación financiera con el Seminario de Open Banking del Digital Bank Latam

por Priscilla Cardozo

“
Ley Fintech y el Sistema de Finanzas Abiertas (SFA), el cual entrará en vigencia en 2026”



El pasado 27 de septiembre, en el hotel DoubleTree de Vitacura, Santiago, se llevó a cabo el seminario de Open Banking organizado por el Club Banca Digital by Digital Bank Latam. Este evento reunió a importantes líderes de la industria fintech, donde se discutieron los avances, desafíos y oportunidades que enfrenta Chile en el contexto de la Ley Fintech y el Sistema de Finanzas Abiertas (SFA), el cual entrará en vigencia en 2026. Chile se ha destacado por su liderazgo en la región en términos de inclusión financiera. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el país tiene una de las tasas más altas de acceso a servicios financieros, con el 74.3% de su población utilizando cuentas bancarias. Esta sólida base ha permitido que Chile adopte rápidamente innovaciones como el open banking, aunque aún existen áreas de mejora, como señaló Francisco Opazo, Founder & CEO de FIDI, quien destacó: **“Podemos decir orgullosamente que ese sistema del que tanto se habla -Pix en Brasil-, aquí en Chile lo tenemos hace más de 12 años, siendo pioneros en la región y en el mundo. Y si bien estamos bien posicionados en el open banking y en el embedded banking, en esos no somos pioneros y aún nos falta mucho por mejorar”**.



Oportunidades y desafíos bajo la Ley Fintech

Uno de los temas centrales del seminario fue la Ley Fintech, que pretende fomentar la competencia y la inclusión financiera mediante la apertura de datos entre instituciones financieras. Marco Ponce, CEO de Sermaluc, advirtió sobre la urgencia de adaptarse a las nuevas regulaciones: **“Hay que apurarse, tenemos 18 meses para que podamos subirnos a la ejecución de la ley fintech y los sistemas de finanzas abiertas. Por lo tanto, todos los proveedores tecnológicos y prestadores de servicios financieros tenemos que estar muy atentos a ese minuto”**.

En línea con esta perspectiva, Lucía Ponce, Gerente de Administración Latam de Sermaluc, comentó: **“Hay que estar atentos a lo que pasa en Chile, porque la Ley Fintech va a ser prometedora para todos los servicios financieros”**.



Experiencias globales y lecciones para Chile

Uno de los puntos más destacados del seminario fue el análisis de experiencias internacionales en el desarrollo de open banking. José Gómez, Regional Manager SoLa de Sensedia, compartió cifras sobre el éxito del open finance en Brasil: **“El 50 % de los usuarios del open finance en Brasil están recibiendo mejoras y bienestar financiero para los productos que ellos están solicitando”**. Esta referencia es relevante para Chile, que busca replicar modelos de éxito internacional, ajustando la regulación a su contexto local.



Por su parte, Miguel Bilello, Advisor Special Business de Practia Global, subrayó la complejidad del ecosistema digital actual: "Hoy en día, el ecosistema digital es muy complejo. Las fronteras tecnológicas hacen que las empresas se superpongan en los servicios. Por ejemplo: Starbucks tiene en Estados Unidos dos millones de depósitos, que es más de los que tienen el 85% de los bancos". Esto demuestra cómo la banca abierta está cambiando las reglas del juego, permitiendo que empresas no tradicionales ingresen al sector financiero.



Innovación en Chile: una mirada optimista

Los representantes locales también compartieron su optimismo sobre el futuro del open banking en Chile. Julio Jiménez, Product Owner Open Banking de Bci, destacó: "Hace más de 7 años que Bci ha estado trabajando en el sistema de finanzas abiertas y ha sido genial ver ahora cómo se está implementando en el país, justamente abordando soluciones y productos que satisfagan mejor a los clientes".



Rafael Martínez Galaz, Co-Founder y CGO de RADAR, también reflexionó sobre cómo la banca abierta está revolucionando la experiencia de los usuarios: "Una de las cosas más importantes dentro de este nuevo movimiento de la banca abierta tiene que ver con la experiencia de las personas o la experiencia de los usuarios y cómo esto está revolucionando y cambiando completamente las reglas del juego de cómo las personas hoy día interactúan con la banca y con los servicios financieros".



Digital Bank Santiago 2024

El próximo gran evento del sector será el Digital Bank Santiago 2024, programado para el 26 de noviembre en el Hotel W de Santiago de Chile. El registro ya está abierto y es gratuito, ofreciendo una oportunidad para que los profesionales del sector continúen discutiendo y colaborando en la evolución del sistema financiero chileno.

Francisco Gómez, Director de Operaciones LATAM & US de Play Digital Consulting, indicó: "Siempre es un honor estar en este tipo de eventos por la manera de colaborar e intercambiar experiencias y conversaciones provechosas con la gente. Aprovecho de invitarlos al Digital Bank de Santiago, en donde vamos a hablar de cosas bastante provechosas para el sector".

ÚNETE A ESTA Revolución financiera con RappiCuenta Empresas

Una cuenta para administrar
el dinero de tu empresa.

- 🕒 Producto 100% digital y de fácil apertura.
- ♥️ Atención personalizada 24/7.
- 🔗 Link de pagos PSE para recaudos.
- 📄 Transferencias a cuentas RappiPay sin costo.
- 💰 \$0 en costo administrativo por el uso del Portal RappiPay Empresas.
- 📄 Hasta 300 transacciones nacionales ACH gratis mensuales, transacción adicional: \$999 + IVA.



Oscar González Legorreta
Managing Partner de InSureMate

Empatía para la disrupción

Creo que todos los que amamos y nos apasiona la innovación, mejorar los procesos, los resultados, transformar industrias etc. -creo que ya ilustré el punto- nos hemos enfrentado a detractores. Si querido lector, me refiero a aquella persona o grupo de ellas que se opone al cambio. Ya es de todos conocido que a la personas nos gusta el resultado (el cambio) pero no nos gusta cambiar (el proceso). Sin embargo, en esta ocasión no me refiero a ello. Me enfoco en aquellos quienes, de manera activa, podríamos calificar casi despectivamente como los **“amantes del status quo”**. Personas que esgrimen toda suerte de resistencia, sana o insana, que incluso rayan en conceptos hasta dudosamente éticos. Militantes de la realidad contemporánea, que la defienden a ultranza. **¡Oh que difícil es lidiar con ellos!** La tentación nos seduce, como en aquella serie de televisión, *Billions*®, que ilustra fielmente los momentos de enfrentamiento. En la fantasía televisiva el conflicto puede distorsionar nuestra propia moral. Lo ejemplifica a la perfección cuando el Fiscal de Nueva York llega a la traición de sus propios valores, bajo la justificación de combatir al millonario, inversionista, poco escrupuloso. Hasta difícil encontré como escribirlo, porque evidenciaba la obviedad de la

ironía. Nos convertimos en aquello que combatimos. Voy hasta ese extremo porque en esta ocasión me ocupa hablar de nuestra carencia de empatía; origen del combate. ¿Es del todo criticable que alguien defienda su sustento? ¿Aquellos que le ha dado progreso y evolución y que, de algún modo, le ha beneficiado a él y eventualmente a su familia y/o a sus seres queridos y hasta la empresa o sector que le brindó oportunidades?. ¿Es ilícito defender lo alcanzado? ¿Qué haríamos nosotros, si transcurrido el tiempo, en un futuro distópico, viésemos en riesgo todo aquello por lo que luchamos como innovadores o disruptores en el presente? Hay un hermoso diálogo en una de las películas de la trilogía de *Batman*® dirigida por el gran Christopher Nolan donde se puede escuchar **“O mueres como un héroe o vives lo suficiente para verte convertido en el villano”**. Y es que pareciera humano que al defender demasiado tiempo algo contra aquellos quienes lo atacan, comenzamos a parecernos a los que agreden lo que defendemos. Los ejemplos abundan en la cinematografía y la literatura. Otro celebre diálogo ocurre en *Los Intocables*. Es Sean Connery,

“Comprometernos a compartir la preocupación del que nos escucha. Dialogar con él y explorar los beneficios del cambio, los beneficios incluso para él mismo. En otras palabras, empatizar.”

hablando de cómo capturar a Al Capone, quien pronuncia la célebre frase **“Te manda uno de los tuyos al hospital, tú le mandas uno de los suyos a la morgue”**. Ni siquiera es la Ley del Talión. El planteamiento es superar al rival. Presuponer que ese es el único camino al éxito, me parece, al menos, cuestionable. Pienso que hay una vía alterna. Comprometernos a compartir la preocupación del que nos escucha. Dialogar con él y explorar los beneficios del cambio, los beneficios incluso para él mismo. En otras palabras, empatizar. Recuerdo haber leído un extraordinario libro del autor de **“Kane & Abel”**. El escritor inglés **Jeffrey Archer**. En otra de sus obras él sostiene que en un electorado con dos opciones polares, suelen existir tres grupos, de similar tamaño. Los que favorecen a un candidato y no van a cambiar. Los que favorecen al oponente y tampoco modificaran su opinión y un tercer grupo: Los indecisos. Es ese grupo sobre el que debe trabajarse. Dedicar tiempo a los dos extremos parece ocioso. Debemos concentrarnos a atraer a los que aún no se definen. Yo extrapolo. Cuando se lidera en el camino de la innovación y la disrupción, nos encontraremos en

una posición solitaria, como ocurre con casi cualquier puesto de liderazgo, pero es no quiere decir que se ejerza en soledad. Nuestra vocación nos debe llevar a la búsqueda de adeptos, a través de quienes nos favorecen, buscando que se multipliquen... y a través de los indecisos, a quienes deberíamos convertir en fans, pero con una nueva máxima: **“¿No destruyo a mis enemigos cuando los convierto en mis amigos?”**. Y esto aplica para todos, incluso y especialmente, para nuestros oponentes más acérrimos. Al menos es así como lo describe Robert Greene, uno de los autores más celebrados de nuestros tiempos. Querido lector, en esta ocasión, que he citado a tantas mentes maestras, de pasado y de la actualidad, quisiera reforzar un pensamiento central, antes de concluir con otra frase histórica. La comprensión, la escucha activa, el diálogo y la ya citada empatía son mejores armas en esta guerra. Ya lo declaraba Sun Tzu, un antiguo general y filósofo chino, en su obra *El arte de la guerra*: **“La mejor victoria es vencer sin combatir”**. Siempre habrá vencedores y vencidos. Que esos últimos, sean los menos. Más feliz sería tener sólo vencedores y convencidos. ¹

Crecimiento de fintechs en América Latina

El ecosistema fintech en América Latina sigue mostrando un crecimiento sólido, con Brasil y México liderando la región. Según el informe de Finnovista y el BID, las fintech han jugado un papel clave en la inclusión financiera, especialmente en Brasil, México y Colombia. Las soluciones B2B son el modelo de negocio más común en la región, destacando la capacidad de las fintech para mejorar la eficiencia y la innovación financiera. Este crecimiento también está impulsando el interés en criptoactivos y open finance como tendencias emergentes.

Fuente: Finnovista y BID



Colombia avanza en la adopción del Open Banking

En septiembre de 2024, Colombia ha fortalecido su marco regulatorio para la adopción del Open Banking, buscando facilitar la interoperabilidad entre bancos tradicionales y nuevas fintechs. Esta iniciativa busca ofrecer una mayor transparencia y competencia en el sector financiero, además de impulsar la inclusión financiera. Este avance posiciona a Colombia como uno de los pioneros en la región en la implementación de esta tecnología.

Fuente: Finextra



Digital Payments y Neobancos lideran el sector fintech en LATAM

Durante 2024, los proveedores de pagos digitales y los neobancos han continuado dominando el panorama fintech en América Latina. Las transacciones de pagos digitales crecieron hasta los 215 mil millones de dólares en 2021, y se espera que sigan en aumento. Asimismo, los neobancos, que han crecido de 10 a 60 en solo cinco años, continúan atrayendo a consumidores no bancarizados y sub-bancarizados, mejorando la inclusión financiera en la región.

Fuente: Fintech News



Ciberseguridad y criptomonedas: preocupaciones crecientes en el mercado financiero latinoamericano

El aumento del uso de criptomonedas en América Latina ha generado nuevas preocupaciones en términos de ciberseguridad. En julio de 2024, varios países de la región comenzaron a implementar marcos regulatorios más estrictos para proteger a los usuarios frente a los crecientes riesgos de fraudes y ataques cibernéticos relacionados con criptomonedas. Países como Brasil y Argentina están a la vanguardia en la adopción de nuevas normativas de seguridad para salvaguardar las transacciones digitales.

Fuente: Financial Times



26 DE NOVIEMBRE

DIGITAL BANK SANTIAGO 2024

¡El Digital Bank Santiago 2024 está aquí! Conoce a los líderes de la innovación financiera en un evento imperdible que definirá el futuro de la banca digital. Este 26 de noviembre en el Hotel W, Santiago. Descubre las últimas tendencias tecnológicas y conecta con los principales referentes de la industria.

100% gratuito

El evento de innovación financiera más importante de Latinoamérica cierra su gira del 2024 en Santiago de Chile.

El evento reunirá en un mismo escenario a destacados expositores y representantes de la industria.

[INSCRÍBETE](#)

 8:00 AM

 Hotel W Santiago

