

Digital Trends

by Digital Bank LATAM

Nº 18 · Abril 2025



Las tendencias que están cambiando la industria financiera en América Latina

Revolución de las Finanzas Abiertas: Un nuevo paradigma para la industria financiera

Finaliza en Chile el periodo de inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Financieros con 335 solicitudes recibidas

Transfiya celebra un hito: 20 millones de usuarios en Colombia confían en su servicio

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



**digital
experience**
by soho

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



 Spotify

 Apple Podcasts

 Music

Editorial



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

Las tendencias que están cambiando la industria financiera en América Latina

La industria financiera en América Latina atraviesa una transformación sin precedentes. Impulsada por la tecnología, la regulación y las nuevas expectativas de los consumidores, esta evolución está redefiniendo la manera en que las personas y empresas acceden a servicios financieros. Desde la digitalización hasta la inclusión financiera, las tendencias emergentes no solo impactan a los bancos tradicionales, sino que también abren la puerta a nuevos actores y modelos de negocio.

Uno de los cambios más significativos es la consolidación de las finanzas abiertas. Gracias a la implementación de marcos regulatorios como el open banking, los usuarios pueden acceder a una oferta más diversificada y competitiva, mientras que las entidades financieras tienen la oportunidad de desarrollar productos personalizados basados en el análisis de datos. En Brasil, líder en la región, más de 9 millones de clientes ya han adoptado este modelo. Este enfoque fomenta la transparencia y la eficiencia, dos pilares clave para una industria más robusta.

La automatización y la inteligencia artificial también están revolucionando el sector. Desde la detección de fraudes hasta la atención al cliente mediante chatbots, estas tecnologías optimizan procesos y mejoran la experiencia del usuario. Asimismo, permiten a las instituciones financieras anticiparse a las necesidades del cliente, generando soluciones ágiles y efectivas.

Otro aspecto crucial es la digitalización de pagos. América Latina ha sido testigo de un crecimiento acelerado en el uso de billeteras digitales, pagos sin contacto y criptomonedas. En 2023, la región alcanzó más de 650 millones de transacciones digitales mensuales. Esta tendencia responde a la necesidad de transacciones más seguras, rápidas y accesibles, favoreciendo la inclusión financiera y disminuyendo la dependencia del efectivo. Además, en países como Argentina, el 28% de la población ha realizado transacciones con criptoactivos, lo que refleja el interés creciente en nuevas formas de pago y ahorro.

Sin embargo, este panorama dinámico también presenta desafíos. La ciberseguridad se ha convertido en una prioridad, ya que el crecimiento de las plataformas digitales expone a usuarios y empresas a riesgos cada vez más sofisticados. A su vez, la regulación debe avanzar al mismo ritmo que la innovación para garantizar un ecosistema seguro y confiable.

En este contexto, la colaboración entre entidades tradicionales, fintechs y reguladores será clave para consolidar un sistema financiero más inclusivo y eficiente. Las tendencias actuales indican que el futuro del sector estará marcado por la convergencia entre tecnología, regulación y expectativas del consumidor, configurando un entorno más dinámico y accesible para todos.

A medida que avanzamos en este 2025, es fundamental que los actores del ecosistema financiero abracen estos cambios y se adapten a las nuevas demandas del mercado. La evolución no es solo una opción, sino una necesidad para garantizar un crecimiento sostenible y competitivo en la región. 

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:

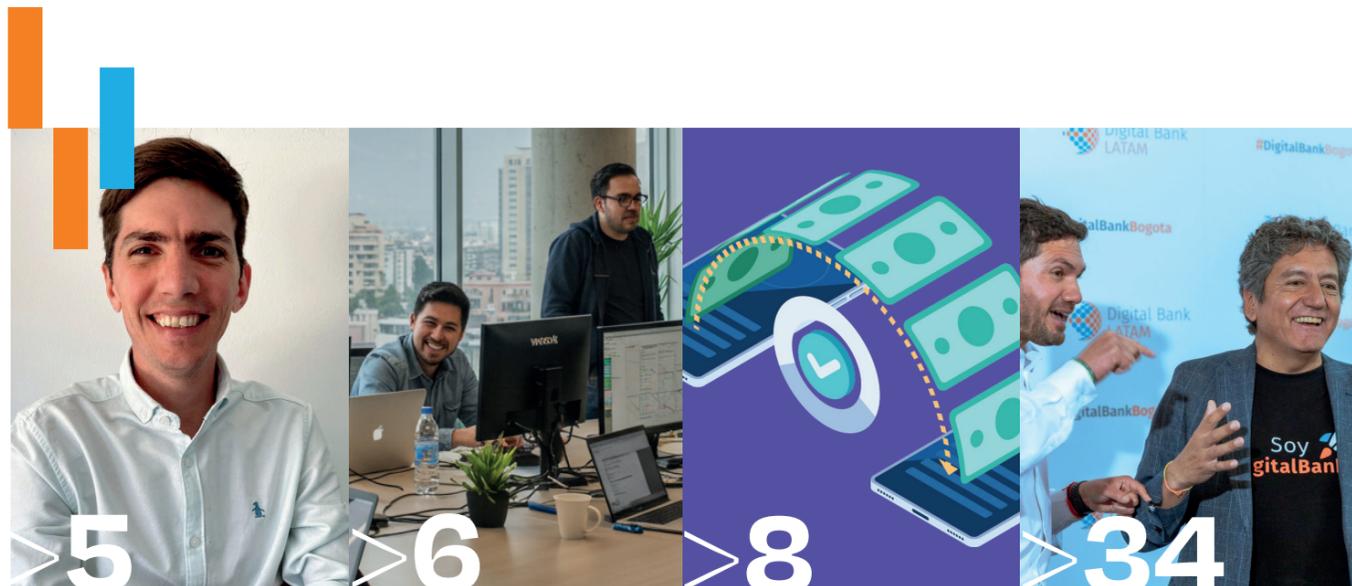
Alfredo Calderón
Soho Chile
www.soho.lat

Digital Bank Latam

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

Agradecimientos:

Ebankingnews | www.ebankingnews.com



Pablo Da Rold
Head Open Banking, Bci

Revolución de las Finanzas Abiertas: Un nuevo paradigma para la industria financiera

En un mundo cada vez más digitalizado, la industria financiera está experimentando una transformación radical. La implementación de las finanzas abiertas, impulsada por la Ley Fintec, promete revolucionar la forma en que interactuamos con el sistema financiero, poniendo a las personas en el centro del proceso.

En este nuevo paradigma, las personas son dueñas de sus datos y tienen el control sobre cómo se utilizan. Las entidades financieras deben obtener su consentimiento previo para compartir su información, lo que garantiza la transparencia y la seguridad en el tratamiento de los datos.

Una de las principales ventajas de las finanzas abiertas es la posibilidad de personalizar productos y servicios financieros según las necesidades individuales de cada persona. Esto se logra a través de la agregación de información, que permite a las empresas ofrecer servicios más adecuados y amplios.

Además, las finanzas abiertas facilitan la entrada de nuevos actores en el mercado financiero, lo que aumenta la competencia y la innovación. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor inclusión financiera, especialmente en segmentos de la población que han sido históricamente desatendidos por los servicios financieros tradicionales.

En Bci, hemos estado trabajando en la implementación de las finanzas abiertas de manera efectiva. Nuestra solución crea un único punto de conexión entre los clientes, los negocios y los proveedores de datos de finanzas abiertas. Esto nos permite ofrecer productos

y servicios financieros personalizados y seguros, siempre manteniendo la transparencia y el control de los datos en manos de nuestros clientes.

Nuestra experiencia en la implementación de las finanzas abiertas nos ha permitido identificar cuatro elementos clave para su éxito: privacidad por diseño, gestión de consentimientos, gestión de autenticación y productos de datos estandarizados. Al enfocarnos en estos elementos, hemos podido crear una solución que no solo cumple con las regulaciones, sino que también ofrece una experiencia de usuario segura y personalizada.

¿Qué significa esto para ti?

Las finanzas abiertas pueden tener un impacto significativo en tu vida diaria. Aquí hay algunas formas en que podrías beneficiarte de este nuevo paradigma:

- Mayor control sobre tus datos financieros.
- Acceso a productos y servicios financieros personalizados.
- Mayor inclusión financiera y acceso a servicios financieros para segmentos de la población desatendidos.
- Mayor competencia e innovación en el mercado financiero.

En resumen, las finanzas abiertas representan una nueva era para la industria financiera, y en Bci estamos comprometidos con la innovación y la seguridad para ofrecer soluciones que beneficien a nuestros clientes. 

- 3 **Editorial**
- 5 **Revolución de las Finanzas Abiertas: Un nuevo paradigma para la industria financiera**
Columna de opinión de Bci
- 6 **Finaliza en Chile el periodo de inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Financieros con 335 solicitudes recibidas**
Artículo
- 8 **Transfiya celebra un hito: 20 millones de usuarios en Colombia confían en su servicio**
Artículo de ACH Colombia
- 10 **Futswap: Revolucionando las finanzas digitales en el mercado global**
Entrevista a Juan Osorio, CEO de Futswap
- 14 **Comunicación financiera: La clave estratégica para la inclusión y competitividad bancaria en América Latina**
Columna de opinión Ana María Cuello, Country Manager de Coldview Latam
- 16 **Finanzas en la Era Digital: Lo que el 2025 tiene preparado**
Artículo de Practia Global
- 18 **Pirani revela las principales tendencias en gestión de riesgos para Latinoamérica en 2025**
Entrevista a Luis Enrique Álvarez, Country Manager México de Pirani

- 22 **Sermaluc: Transformación digital en América Latina**
Artículo de Sermaluc
- 24 **El dilema del consumidor chileno: entre el ahorro y la gratificación personal**
Artículo de Ipsos
- 26 **La sucursal del futuro: automatización al servicio del cliente**
Artículo de Itecsa
- 28 **“La industria financiera utilizará la tecnología para diseñar experiencias que impulsen la conveniencia, la facilidad de uso y la lealtad de los clientes”**
Entrevista a María Soledad Matos, country manager de Kyndryl Chile
- 33 **Ley de Protección de Datos: ¿Estamos preparados?**
Columna de opinión de Juan Ignacio Nicolossi, Head of Cybersecurity de Apiux
- 34 **Digital Bank Latam 2025: Un año de transformación financiera en América Latina**
Artículo de Digital Bank
- 37 **Noticias**



Finaliza en Chile el periodo de inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Financieros con 335 solicitudes recibidas

por Priscilla Cardozo

“ Con la implementación de esta nueva regulación, Chile da un paso adelante en la consolidación de su ecosistema fintech, promoviendo mayor transparencia y seguridad para los usuarios de servicios financieros digitales ”

El pasado 3 de febrero concluyó el periodo de transitoriedad establecido por la Ley Fintech para la inscripción y autorización en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Durante este proceso, se recibieron un total de 335 solicitudes, reflejando el alto interés del sector en regularizar su situación y operar bajo el nuevo marco normativo.

Balance del proceso de inscripción

De las 335 solicitudes recibidas, 160 corresponden a entidades que buscan obtener la autorización de funcionamiento. Hasta la fecha, la CMF ha aprobado 26 solicitudes, todas ellas relacionadas con el servicio de asesoría de inversión, mientras que 33 han sido rechazadas por incumplimiento de requisitos. Además, se han cerrado 14 solicitudes a petición de parte, divididas entre inscripciones (8) y autorizaciones (6).

Para facilitar el proceso, la CMF emitió más de 150 oficios a las entidades solicitantes con observaciones y requerimientos de corrección, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

Distribución de solicitudes por tipo de servicio

Las solicitudes recibidas por la CMF se distribuyen en distintas categorías de servicios financieros, destacándose las siguientes:

- Asesoría de inversión: 82 solicitudes
- Intermediación de instrumentos financieros: 65 solicitudes
- Enrutamiento de órdenes: 35 solicitudes
- Sistemas alternativos de transacción: 32 solicitudes
- Custodia de instrumentos financieros: 23 solicitudes

- Plataformas de financiamiento colectivo: 21 solicitudes
- Asesoría crediticia: 10 solicitudes

Este desglose evidencia la diversidad del ecosistema fintech en Chile y la relevancia de la regulación para garantizar su adecuado funcionamiento.

Reacciones desde el sector fintech

Desde FinteChile, gremio que agrupa a las empresas del sector, destacaron el esfuerzo conjunto para acompañar a las entidades en este proceso. Josefina Movillo, Directora Ejecutiva de la asociación, comentó:

“FinteChile ha sido un actor colaborativo y proactivo en cada etapa de la Ley Fintech y procuramos serlo también durante este proceso de registro y autorización. Por eso, hemos desplegado una serie de iniciativas que puedan facilitar este camino de manera efectiva y ordenada, contribuyendo por esta vía a consolidar un ecosistema fintech sólido y sostenible en Chile”.

Próximos pasos y advertencias de la CMF

La CMF ha sido clara en advertir que las entidades que no completaron su inscripción dentro del plazo establecido están operando fuera del marco legal, lo que podría derivar en sanciones. Por ello, la recomendación es que aquellas empresas que aún no han cumplido con los requisitos regulatorios lo hagan a la brevedad para evitar consecuencias legales y continuar operando en el mercado financiero.

Con la implementación de esta nueva regulación, Chile da un paso adelante en la consolidación de su ecosistema fintech, promoviendo mayor transparencia y seguridad para los usuarios de servicios financieros digitales. 📈



Transfiya celebra un hito: 20 millones de usuarios en Colombia confían en su servicio

Durante el año 2024 se realizaron un total de 298 millones de transferencias inmediatas procesadas a través de Transfiya

Transfiya, uno de los servicios pioneros de transferencias inmediatas entre diferentes entidades financieras, creado por ACH Colombia, ha alcanzado un hito histórico: 20 millones de usuarios en todo el país han elegido esta solución para mover su dinero de manera rápida, segura y eficiente. Este logro marca un paso significativo en la evolución de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos en el país. Desde su lanzamiento en febrero de 2020, Transfiya ha transformado la manera en que los colombianos realizan sus transferencias diarias, permitiendo a los usuarios enviar, recibir y solicitar dinero entre más de 20 entidades financieras, únicamente utilizando el número de celular.

Esta simplicidad, combinada con la seguridad e inmediatez, ha logrado que el servicio reporte más de 438 millones de transferencias procesadas al cierre del año 2024, demostrando que millones de personas se han adaptado a otras alternativas diferentes al efectivo para mover su dinero.

La interoperabilidad entre diferentes actores del ecosistema financiero ha abierto una experiencia de usuario adaptada a las necesidades actuales de los colombianos, destacando la importancia de contar con soluciones disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.

“Alcanzar los 20 millones de usuarios es prueba de la confianza que los colombianos, las entidades financieras y nuestros aliados han depositado en Transfiya. Este hecho no solo refleja nuestro compromiso con la innovación y la seguridad, sino también con nuestro objetivo de facilitar la vida de las personas. Desde ACH Colombia continuaremos trabajando para que cada vez más colombianos puedan disfrutar de los beneficios de las transferencias inmediatas.” Comentó Gustavo Vega Villamil, presidente de ACH Colombia.

En 2023 Transfiya avanzó en su ruta de evolución habilitando dos nuevas funcionalidades: Transfiya Empresas, que permite la transferencia inmediata y masiva de dinero de una empresa a varias personas; y Transfiya Negocios, que le permite a un negocio recibir el pago de sus ventas por medio de Transfiya, contribuyendo al crecimiento económico y la inclusión financiera en el país.

Con 20 millones de personas confiando en Transfiya, el camino hacia una Colombia más digital y conectada se sigue consolidando, reafirmando el papel del servicio como un catalizador clave en la transformación de las transferencias inmediatas en el país. 📈

transfiya

El auge de las transferencias inmediatas en Colombia

El uso de las transferencias inmediatas experimentó un crecimiento exponencial en el año 2024, marcando el inicio de una nueva era de eficiencia e inmediatez en las transacciones entre diferentes entidades financieras en Colombia. En este contexto, **Transfiya**, un servicio de ACH Colombia, reportó un aumento superior al 294% en comparación con el año 2023.

Al cierre de diciembre de 2024: **Transfiya** reportó más de

438

millones de transferencias procesadas.

Se ha posicionado como **un medio clave para mover el dinero** de manera digital.

+20.4

millones de usuarios que han enviado y recibido dinero utilizando solo el número de celular.



Este aumento en las transferencias inmediatas no solo ha transformado la experiencia del usuario, sino que también ha tenido un impacto positivo en la economía. **La rápida circulación del dinero ha facilitado una mayor agilidad en las transacciones persona a persona** y ha impulsado la liquidez en los emprendimientos que vienen incorporando esta opción como método de pago.

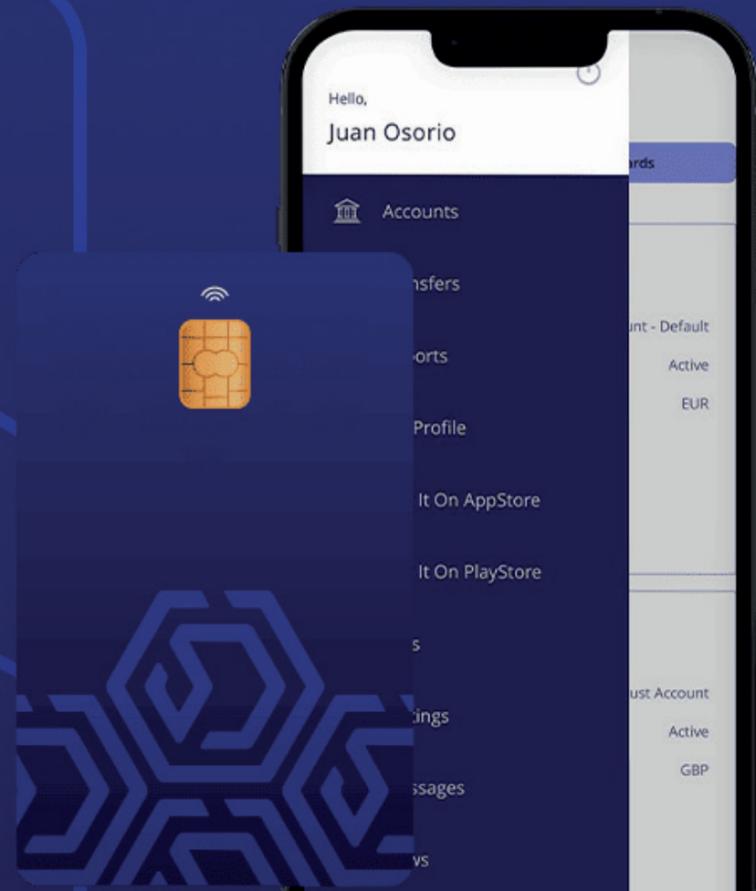
La comodidad de realizar **transacciones de manera instantánea** ha llevado a un cambio en la forma en que los colombianos gestionan su dinero, consolidando las transferencias inmediatas como una de las opciones preferidas de los colombianos en el año 2024.

Plataformas como **Transfiya** siguen trabajando continuamente en expandir sus servicios y ofrecer soluciones que respondan a las crecientes demandas del mercado.

“Este notable aumento en las transferencias inmediatas destaca la adaptabilidad del consumidor colombiano y la importancia de la innovación financiera, por eso vamos a seguir liderando este cambio, brindando soluciones cada vez más eficientes y seguras.”



Gustavo Vega Villamil
Presidente de ACH Colombia



Futswap: Revolucionando las finanzas digitales en el mercado global

por Priscilla Cardozo

El CEO de Futswap, Juan Osorio, cuenta en exclusiva para Digital Trends cómo la fintech está revolucionando las finanzas digitales en América Latina mediante la integración de soluciones criptoamigables innovadoras. Con un enfoque en la inclusión financiera, la adopción de tecnología blockchain y la expansión del ecosistema de pagos digitales, Futswap ha logrado posicionarse como una plataforma integral que permite a usuarios y comercios gestionar sus activos digitales con facilidad y seguridad.

Con productos como la tarjeta financiera Futcard y su nueva pasarela de pagos criptoamigable Futswap Pay, la compañía está marcando un hito en el sector financiero al brindar herramientas que optimizan la conversión de criptomonedas a fiat y facilitan pagos en establecimientos a nivel global. Ahora, Futswap busca expandir su impacto a otros mercados emergentes, consolidando su presencia en la industria fintech y redefiniendo el futuro de las transacciones digitales.

“ Las fintech en América Latina han desempeñado un papel crucial en la inclusión financiera, pues han reducido esta brecha al ofrecer soluciones accesibles y adaptadas a las necesidades locales ”



Juan Osorio,
Director CEO de Futswap

En un mundo donde la digitalización financiera avanza a pasos agigantados, Futswap se posiciona como un ecosistema criptoamigable que está transformando la gestión de finanzas digitales a nivel global. Fundada en 2020, Futswap ofrece a sus clientes una plataforma integral que abarca desde una wallet neoexchange hasta la Futcard, una tarjeta financiera que permite monetizar más de 400 criptomonedas para realizar compras diarias en cualquier datáfono del mundo, compras en línea o retiros de efectivo en cualquier cajero automático que acepte Visa. Esta solución no solo facilita el acceso a las criptomonedas, sino que también ayuda a los usuarios a ahorrar en comisiones de cambio de divisas y costos bancarios tradicionales.

Ahora, la compañía está dando un paso más en la innovación financiera con su nueva pasarela de pagos criptoamigable, diseñada para ampliar las opciones de pago en comercios de EE.UU y Latinoamérica. Esta solución permite a los comercios recibir pagos en criptomonedas de manera segura y confiable, ofreciendo a los clientes mayor flexibilidad y eliminando barreras tradicionales de pago. Con este producto, Norteamérica y Latinoamérica se colocan a la vanguardia de la innovación financiera, ofreciendo soluciones de primera calidad a nivel global. Para profundizar en la visión detrás de Futswap y su impacto en el mercado financiero, entrevistamos a Juan Osorio, CEO y fundador de la empresa.

¿Cuál es la importancia de las fintech en América Latina y cómo contribuyen al desarrollo económico de la región?

Las fintech en América Latina han desempeñado un papel crucial en la inclusión financiera, pues han reducido esta brecha al ofrecer soluciones accesibles y adaptadas a las necesidades locales. En Futswap, nos enfocamos en proporcionar herramientas que permitan a las personas gestionar sus finanzas de manera eficiente, independientemente de su ubicación geográfica. Adicionalmente, con el lanzamiento de nuestra pasarela de pagos Futswap Pay, estamos fortaleciendo el ecosistema financiero de la región al proporcionar a los comercios una opción de pago innovadora y confiable.

Como emprendedor latinoamericano, ¿qué desafíos ha enfrentado al fundar una fintech global y cómo los ha superado?

Uno de los principales desafíos ha sido la diversidad regulatoria en los diferentes países. Cada mercado tiene sus propias normativas, lo que requiere un enfoque flexible y adaptable. Para superar esto, hemos establecido un equipo legal robusto y mantenemos un diálogo constante con las autoridades locales para garantizar el cumplimiento normativo. Otro gran reto ha sido la adopción de nuevas tecnologías. Muchas personas en la región todavía desconfían de las criptomonedas

“Nuestro objetivo es consolidar nuestra presencia en la región y en Estados Unidos, y posteriormente, expandirnos a mercados en MENA y Asia”

o no están familiarizadas con su uso. Por eso, invertimos en educación financiera y soporte técnico para nuestros usuarios y comercios.

¿Qué ventajas ofrece emprender en el ámbito de blockchain y cuáles son sus proyecciones para esta tecnología en América Latina en los próximos cinco años?

El blockchain ofrece transparencia, seguridad y eficiencia en las transacciones. Estas características son especialmente valiosas en regiones donde la confianza en las instituciones financieras tradicionales puede ser limitada.

En Futswap, creemos que esta tecnología será clave para impulsar la innovación financiera y la inclusión en la región. Nuestro objetivo es hacer que las soluciones basadas en blockchain sean accesibles para todos, facilitando el acceso a pagos digitales y comercio global sin intermediarios costosos.

¿Cómo percibe el crecimiento del ecosistema de finanzas digitales de Futswap en América Latina y cuáles son sus planes de expansión a otras regiones?

Hemos observado una adopción significativa de nuestras soluciones en América Latina, lo que refleja la necesidad de alternativas financieras más flexibles. Con el lanzamiento de nuestra pasarela de pagos, estamos fortaleciendo el ecosistema al ofrecer una solución que permite a los comercios aceptar pagos en criptomonedas de forma segura, evitando costos innecesarios en transacciones bancarias.

Nuestro objetivo es consolidar nuestra presencia en la región y en Estados Unidos, y posteriormente, expandirnos a mercados en MENA y Asia, donde también existe una gran demanda de servicios financieros innovadores.

¿Qué beneficios aporta la nueva pasarela de pagos criptoamigable al mercado de Latam y cómo se compara con otras soluciones internacionales?

Nuestra pasarela de pagos criptoamigable le permite a los comercios:

- Aceptar pagos en criptomonedas de manera inmediata y segura.
- Intercambiar sus criptomonedas a Fiat a través de nuestro servicio off Ramp.
- Reducir costos de transacción en comparación con los sistemas tradicionales.
- Eliminar la dependencia de intermediarios bancarios.
- Realizar dispersión de pagos masivos a través de smart contract.
- Ampliar su base de clientes al ofrecer opciones de pago más flexibles.
- En comparación con soluciones internacionales, nuestra pasarela de pagos está diseñada para el mercado latinoamericano considerando la infraestructura financiera y las necesidades de los comercios en la región. Esto nos permite ofrecer una alternativa competitiva y adaptada a la realidad del mercado.

¿Qué mensaje inspirador compartiría con otros emprendedores latinoamericanos interesados en el ámbito de blockchain y las fintech?

La innovación no tiene fronteras. Como emprendedores latinoamericanos, tenemos la oportunidad de crear soluciones que aborden desafíos locales y globales. El ecosistema blockchain ofrece un terreno fértil para la creatividad y la disrupción.

Mi consejo es perseverar, educarse constantemente y construir redes de colaboración. El camino puede ser desafiante, pero las recompensas de contribuir al progreso financiero y social de nuestra región son inmensurables.

Futswap ejemplifica cómo la combinación de tecnología, educación y adaptabilidad puede transformar el panorama financiero. A medida que avanzamos hacia un futuro más digitalizado, empresas como Futswap desempeñan un papel fundamental en la creación de un ecosistema financiero más inclusivo y eficiente para todos. 🚀



Tan complejo...

¡Tan simple!

El mundo de los activos digitales ahora en el mundo real.

Todo en el ecosistema de finanzas digitales de Futswap



Wallet NeoExchange: Para enviar, recibir, intercambiar, comprar, almacenar y vender: Cripto a Cripto | Fiat a Cripto | Cripto a Fiat



Futcard: Monetiza tus activos digitales con nuestra Futcard, la tarjeta financiera Visa con la que puedes pagar por tus compras físicas y online + retirar efectivo desde un ATM.



Futswap Pay: Pasarela de pagos para que comercios reciban pagos de sus clientes en activos digitales, convirtiéndolos en dinero fiat.



Global Trustee: Cuentas custodia para proteger tus activos, bienes e inversiones mientras crecen | Compañía Fiduciaria Sueca.



Marca Blanca: Aporta valor agregado a tus clientes al contar con productos financieros personalizados según tu marca: Wallet NeoExchange | Tarjeta financiera criptoamigable | Fideicomiso global.



Descarga nuestra Futswap App y conoce a tu nuevo mejor aliado financiero.



Ana María Cuello
Managing Country Manager de Coldview Latam

Comunicación financiera: La clave estratégica para la inclusión y competitividad bancaria en América Latina

La comunicación financiera ha sido un tema central en mi trayectoria profesional, y puedo afirmar que es un pilar estratégico para los bancos en América Latina. A lo largo de los años, he observado cómo los desafíos únicos de la región exigen un enfoque renovado, donde la tecnología y la gestión inteligente de la información se convierten en aliados indispensables. En Coldview, entendemos que una comunicación financiera bien gestionada no solo fortalece la relación con los clientes, sino que también impulsa la inclusión financiera, mejora la competitividad y asegura el cumplimiento regulatorio. Por eso quiero compartirles mi perspectiva sobre los principales retos y soluciones que enfrentan las instituciones bancarias en este campo.

La Comunicación Financiera como Estrategia de Éxito

Cuando hablamos de comunicación financiera, no nos referimos solo a campañas de marketing, sino a cómo los bancos interactúan con sus clientes, los reguladores y el mercado. En este sentido, una comunicación bien diseñada tiene un impacto directo en tres áreas clave:

- **Confianza:** La confianza es el activo más valioso para cualquier institución financiera. Una comunicación clara y transparente construye relaciones sólidas, especialmente en mercados donde la incertidumbre económica puede generar desconfianza.
- **Accesibilidad financiera:** En Coldview, somos testigos de cómo la accesibilidad financiera impacta positivamente en la vida de

las personas. Informar a los clientes sobre los beneficios y usos de los productos financieros no solo mejora su experiencia, sino que también fomenta la inclusión financiera en una región donde aún queda mucho por hacer.

- **Gestión de la reputación:** En un entorno donde las redes sociales y las opiniones circulan rápidamente, los bancos deben ser proactivos para proteger su imagen y manejar cualquier posible crisis.

Los Retos de la Comunicación Financiera en América Latina

Uno de los aprendizajes más importantes en mi carrera es que los desafíos en América Latina son tan diversos como sus países. Sin embargo, hay algunos retos que comparten la mayoría de los bancos en la región:

- **Inclusión financiera**

El acceso limitado a servicios bancarios sigue siendo un desafío crítico. Por ejemplo, en México, solo el 55% de los adultos tiene una cuenta bancaria, según la Ensaft 2023. En Coldview, vemos cómo la tecnología y la comunicación pueden marcar la diferencia al explicar los beneficios de pertenecer al sistema bancario formal, como el acceso a crédito y ahorro seguro.

- **Competencia con fintechs**

La irrupción de las fintechs ha transformado la industria financiera. En Argentina, hay más de 500 fintechs ofreciendo servicios innovadores y accesibles. Los bancos tradicionales deben comunicar sus ventajas, como la solidez, la seguridad y la experiencia, para mantener su relevancia en un mercado en constante cambio.

“ Cuando hablamos de comunicación financiera, no nos referimos solo a campañas de marketing, sino a cómo los bancos interactúan con sus clientes, los reguladores y el mercado ”

- **Multicanalidad**

Hoy más que nunca, los clientes esperan poder interactuar con los bancos en múltiples canales, desde aplicaciones móviles hasta atención presencial. Esto requiere una comunicación coherente, personalizada y centrada en el cliente.

- **Regulación estricta**

El cumplimiento normativo es un tema prioritario para todos los bancos. En Coldview, trabajamos para ayudar a las instituciones a gestionar su comunicación de manera transparente, asegurando que cumpla con todas las normativas.

Soluciones Tecnológicas para Transformar la Comunicación

En mi rol como country manager de Coldview, me llena de orgullo ver cómo nuestras soluciones están ayudando a los bancos a superar estos desafíos. Herramientas como Coldview ECM (Enterprise Content Management) y Coldview CCM (Customer Communications Management) están revolucionando la manera en que las instituciones gestionan su comunicación e información.

- **Coldview ECM** permite centralizar grandes volúmenes de información, asegurando accesibilidad, cumplimiento normativo y una mejor experiencia para el cliente.
- **Coldview CCM** facilita una comunicación personalizada y

coherente en múltiples canales, optimizando la interacción con los usuarios y fortaleciendo la fidelidad de los clientes.

Estas soluciones no solo simplifican procesos internos, sino que también ayudan a los bancos a ser más competitivos en un entorno cada vez más exigente.

Con visión a largo plazo

Estoy convencida de que la comunicación financiera seguirá desempeñando un papel central en el éxito de los bancos en América Latina. Sin embargo, para lograrlo, las instituciones deben apostar por la tecnología, la innovación y, sobre todo, poner al cliente en el centro de su estrategia.

En Coldview, nos enorgullece ser parte de esta transformación, acompañando a los bancos en su camino hacia una comunicación más efectiva, transparente y centrada en las personas. Estoy segura de que, juntos, podemos enfrentar los desafíos de la región y construir un futuro más inclusivo y competitivo para todos. 



Finanzas en la Era Digital: Lo que el 2025 tiene preparado

El mercado financiero se encuentra en un punto de inflexión, impulsado por tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA), la automatización y la integración de datos. Estas innovaciones están transformando la industria, desde la experiencia del cliente hasta los procesos operativos. En 2025, la digitalización de pagos, la banca sin fronteras y el Open Finance serán los pilares de un ecosistema financiero en constante evolución. Los pagos sin contacto, la biometría y las transacciones en tiempo real están configurando un entorno más accesible y seguro. A su vez, la inteligencia artificial está redefiniendo la personaliza-

ción en los servicios bancarios, permitiendo ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades individuales. Mientras tanto, el Open Banking está democratizando el acceso a los servicios financieros y fomentando la colaboración entre bancos tradicionales y fintechs, otorgando a los usuarios un control sin precedentes sobre sus datos y opciones financieras. Daniel Marconi, director regional para LATAM de servicios financieros en Practia, destacó que la tecnología no solo actúa como un soporte, sino que se ha convertido en el núcleo del modelo de negocio financiero. Practia, con más de 28 años de experiencia

y más de 800 proyectos tecnológicos en el sector financiero, se posiciona como un actor clave en esta transformación, apoyando a bancos, aseguradoras y empresas financieras en la adopción de estas innovaciones.

Tendencias en Medios de Pago

El uso de efectivo continúa en descenso, mientras que las transacciones digitales, a través de dispositivos móviles y billeteras electrónicas, ganan terreno. Los pagos sin contacto y las tecnologías biométricas están incrementando la seguridad y la comodidad para los usuarios. Entre las tendencias más relevantes se encuentran:

- **Pagos invisibles:** El auge de sistemas de pago automáticos está eliminando la necesidad de interacción directa en las transacciones, optimizando la experiencia del usuario.
- **Billeteras digitales y tarjetas virtuales:** La digitalización de los métodos de pago sigue en aumento, eliminando la necesidad de tarjetas físicas.
- **Pagos en tiempo real:** En países como Argentina y Brasil, los pagos a través de códigos QR han impulsado la digitalización y la inclusión financiera.
- **Mayor competencia en el sector:** La diversificación de plataformas y soluciones de pago está generando nuevos desafíos para los emisores tradicionales.
- **Seguridad reforzada:** Tecnologías como la autenticación biométrica y la tokenización están desempeñando un papel clave en la prevención del fraude y la protección de datos.

Transformación en la Banca

Las instituciones bancarias están transitando hacia un modelo completamente digital, reduciendo la necesidad de sucursales físicas. Algunas de las tendencias que marcarán el futuro del sector incluyen:

- **API Banking y ecosistemas bancarios:** La integración de APIs facilitará la colaboración con fintechs, permitiendo el desarrollo de nuevas soluciones de pago y productos personalizados.
- **Personalización de servicios:** La adopción de tecnologías avanzadas permitirá a los bancos ajustar sus ofertas a las necesidades específicas de cada cliente.
- **Automatización y uso de IA:** Los avances en inteligencia artificial optimizarán la gestión de riesgos y la detección de fraudes.
- **Open Banking y Open Finance:** La evolución hacia

un ecosistema financiero más abierto brindará nuevas oportunidades para integrar servicios bancarios con otros sectores, como seguros y pensiones.

- **Normativas en evolución:** La regulación jugará un papel crucial en la adopción de estas tecnologías, garantizando la seguridad y la protección de los consumidores.

Cambios en el Sector Asegurador

El sector asegurador también está experimentando una transformación impulsada por la digitalización y la adopción de tecnologías emergentes. Entre las principales tendencias destacan:

- **Uso de inteligencia artificial y machine learning:** Estas tecnologías están mejorando la evaluación de riesgos y la transparencia en la gestión de datos.
- **Mayor personalización:** La recopilación de datos en tiempo real está permitiendo la creación de seguros ajustados a las necesidades individuales.
- **Impacto de factores macroeconómicos:** La inflación y los bajos tipos de interés están afectando a las aseguradoras, que deben desarrollar estrategias para mantener su competitividad.
- **Competencia de insurtechs:** Las startups especializadas en tecnología para seguros están ofreciendo productos más innovadores, impulsando la modernización del sector.

Casos de Éxito en Practia

Practia ha desarrollado proyectos estratégicos en el ámbito financiero, alineados con estas tendencias. Entre ellos, destacan:

- **Automatización de procesos bancarios:** Implementación de inteligencia artificial para análisis crediticio, reduciendo en un 50% los tiempos de respuesta.
- **Desarrollo de Open Banking:** Creación de ecosistemas interoperables que mejoran la experiencia del cliente y generan nuevas fuentes de ingresos.
- **Aseguramiento de calidad (QA):** Aplicación de modelos de calidad para garantizar la estabilidad de plataformas críticas en el sector financiero.

De cara a 2025, la transformación del mercado financiero continuará avanzando, exigiendo que las instituciones se adapten a un entorno definido por la innovación tecnológica. Practia, como socio estratégico, mantiene su compromiso de acompañar a sus clientes en este proceso, proporcionando soluciones tecnológicas avanzadas y estrategias personalizadas para garantizar su crecimiento y sostenibilidad. 



Pirani revela las principales tendencias en gestión de riesgos para Latinoamérica en 2025

El Estudio de Gestión de Riesgos 2025 de Pirani destaca que el 67,5% de las organizaciones latinoamericanas consideran la ciberseguridad y la protección de datos como sus principales preocupaciones.

por Priscilla Cardozo



Luis Enrique Álvarez,
Country manager México de Pirani

En un contexto de creciente incertidumbre global y avances tecnológicos, las organizaciones en Latinoamérica enfrentan desafíos significativos en la gestión de riesgos. Según el Estudio de Gestión de Riesgos 2025 de Pirani, que encuestó a 530 profesionales de más de 15 países de la región, el 67,5% de las empresas identifican la ciberseguridad y la protección de datos como sus principales riesgos.

En una entrevista exclusiva, conversamos con, para profundizar en las tendencias y desafíos que enfrentan las organizaciones en la gestión de riesgos en 2025.

¿Cómo saben y/o determinan cuáles son las tendencias en gestión de riesgos para LATAM?

En Pirani, llevamos cinco años realizando el Estudio de Gestión de Riesgos, una iniciativa que busca identificar y analizar los riesgos más relevantes a los que se enfrentan las organizaciones en Latinoamérica. A través de encuestas dirigidas a nuestra comunidad de más de 20,000 profesionales del sector, recopilamos información clave sobre las tendencias y desafíos en el ámbito de la gestión de riesgos.

El propósito de este estudio es no solo conocer estas tendencias, sino también compartir conocimiento y brindar herramientas prácticas que empoderen a los profesionales del sector. Esto es especialmente crucial en un contexto donde los riesgos son dinámicos y evolucionan constantemente. Nuestro compromiso es proporcionar información estratégica que permita a las organizaciones anticiparse y responder de manera efectiva a los desafíos del entorno.

¿Qué cambios hubo en las tendencias del 2024 respecto a las del 2025?

Al comparar las tendencias de riesgos entre 2024 y 2025, se evidencian cambios importantes en las prioridades de las organizaciones. En 2025, la incertidumbre global, derivada de conflictos geopolíticos, guerras y cambios políticos, ha ganado relevancia como una de las principales preocupaciones, superando a riesgos que anteriormente ocupaban un lugar más destacado, como

el fraude y la corrupción.

Además, el aumento de nuevas leyes y regulaciones en la región ha llevado a las organizaciones a enfocarse más en el cumplimiento normativo, exigiendo una mayor agilidad para adaptarse a estos cambios. Por otro lado, los ciberataques y la continuidad operativa siguen siendo desafíos cruciales, aunque ahora con enfoques más específicos y estrategias de mitigación más robustas.

Este panorama refleja cómo los riesgos evolucionan con el entorno, obligando a las empresas a priorizar una gestión dinámica y proactiva para enfrentar los desafíos actuales.

¿Cuáles son las dificultades que enfrentan las organizaciones?

Las empresas en Latinoamérica tienen grandes desafíos por delante. Uno de los más importantes es la falta de una verdadera cultura de gestión de riesgos, algo que sigue siendo una asignatura pendiente en muchas organizaciones. A esto se suma que no cuentan con herramientas tecnológicas suficientes o adecuadas, lo que las hace más vulnerables a los cambios económicos globales y a las nuevas exigencias regulatorias.

Otro punto crítico es la incertidumbre geopolítica. Los conflictos internacionales y los cambios políticos generan inestabilidad que afecta directamente a las operaciones. Además, los ciberataques son cada vez más frecuentes y sofisticados, poniendo en riesgo la seguridad de la información y la continuidad del negocio. Por si fuera poco, las nuevas regulaciones obligan a las empresas a mantenerse constantemente actualizadas, lo que no siempre es sencillo. Para superar estas dificultades, es fundamental que las organizaciones trabajen en fortalecer sus capacidades, inviertan en tecnología y fomenten una cultura donde la gestión de riesgos sea prioridad.

¿Cuáles son los retos que enfrentan las organizaciones?

Uno de los mayores retos es adaptarse a los constantes

cambios en las regulaciones y cumplir con las normativas sin retrasos. Esto puede ser complicado, especialmente en un entorno donde las leyes evolucionan rápidamente. Además, la ciberseguridad sigue siendo una preocupación creciente, ya que las amenazas digitales no solo son más frecuentes, sino también más sofisticadas.

Otro desafío clave es garantizar la continuidad del negocio frente a interrupciones, ya sean provocadas por desastres naturales, ciberataques o crisis económicas. Las organizaciones también deben estar atentas a factores externos como las condiciones del mercado, influencias sociales y culturales, cambios en el entorno regulatorio y las exigencias de la industria.

En general, estos retos requieren que las empresas mantengan un enfoque ágil y preparado, apoyándose en análisis constantes, tecnología y estrategias sólidas para mitigar riesgos.

¿Cuáles son las principales tendencias en gestión de riesgos para este 2025?

En 2025, la gestión de riesgos se orienta hacia un enfoque más holístico e integrado. Esto significa que ya no se trata solo de gestionar procesos aislados, sino de conectar tres pilares

fundamentales: las personas, los procesos y la tecnología. Además, se observa un fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos en toda la organización. Cada vez más empresas están promoviendo que la gestión de riesgos deje de ser solo responsabilidad de un área específica y se convierta en una prioridad compartida por todos los niveles y equipos. Otra tendencia clave es la integración activa de los líderes de distintas áreas, como cumplimiento, riesgos, seguridad de la información, asuntos corporativos, legales, recursos humanos e incluso ingeniería de productos. Este trabajo conjunto asegura que las decisiones estratégicas consideren el panorama completo de riesgos y oportunidades. Podemos ver cómo las organizaciones están evolucionando hacia modelos de gestión más colaborativos, preventivos y apoyados en tecnología, lo que les permite responder de manera más ágil y efectiva a los desafíos actuales.

El Estudio de Gestión de Riesgos 2025 de Pirani ofrece una visión detallada de los desafíos y tendencias que enfrentan las organizaciones en Latinoamérica, proporcionando herramientas y conocimientos para una gestión de riesgos más efectiva en un entorno en constante cambio. 📊



El talento que tu empresa necesita, al alcance de tu mano

Más de 28 años transformando empresas con soluciones tecnológicas a medida.

Gestión de talentos | Desarrollo de Software | Transformación digital

www.sermaluc.cl

✉ contacto@sermaluc.cl

🌐 [Sermaluc](#)



Sermaluc: Transformación digital en América Latina

“ La tecnología desarrollada por Sermaluc no solo optimiza la comunicación entre sistemas, sino que también garantiza una interoperabilidad eficiente, clave en entornos empresariales diversos ”

La transformación digital es una necesidad impostergable para las empresas en la actualidad. Sin embargo, muchas organizaciones enfrentan el reto de superar frameworks tecnológicos desactualizados que limitan su capacidad de innovar y adaptarse a las demandas de un entorno digital competitivo.

En este contexto, Sermaluc se consolida como un referente en soluciones tecnológicas avanzadas. *“Nos posicionamos como un referente al implementar tecnología de vanguardia basada en inteligencia artificial y frameworks de desarrollo propios. Estas herramientas permiten realizar migraciones de manera sencilla, intuitiva y con escalabilidad sostenible en el tiempo”*, afirma Marco Ponce, gerente general de Sermaluc en Latinoamérica.

Este enfoque innovador permite a las empresas integrar plataformas mediante estándares internacionales basados en Servicios Full API REST. *La tecnología desarrollada por Sermaluc no solo optimiza la comunicación entre sistemas, sino que también garantiza una interoperabilidad eficiente, clave en entornos empresariales diversos.* Con la implementación de APIs estándar, la compañía ofrece soluciones seguras, adaptables y preparadas para los desafíos del futuro digital.

De Chile a Perú: Expansión con impacto regional

La llegada de Sermaluc a Perú en 2022 marcó un hito importante en su estrategia de crecimiento regional. **En Chile, la empresa cuenta con más de 200 colaboradores y una cartera de más de 15 clientes corporativos, destacándose en sectores como**

banca corporativa, retail, minería y previsión social. Empresas como Banco BCI, Itaú, Walmart, Glencore y AFP Habitat han confiado en su capacidad para desarrollar soluciones tecnológicas personalizadas y altamente efectivas.

En Perú, Sermaluc busca consolidar su presencia replicando su exitoso modelo de negocio en sectores estratégicos como las cajas municipales, microfinancieras y la banca. Uno de sus proyectos más destacados en este país es la colaboración con Caja Piura, donde están liderando el desarrollo del home banking. Este proyecto apunta a modernizar la banca digital, mejorar la experiencia del usuario y optimizar la eficiencia en los servicios financieros de la institución.

Estrategia para el futuro

La expansión de Sermaluc a Perú responde a una estrategia bien definida, respaldada por su experiencia en el sector bancario chileno y la confianza construida con sus clientes. La elección de Perú como primer destino de su expansión regional se fundamenta en su dinamismo económico, su proximidad cultural y geográfica con Chile, y las oportunidades que ofrece para la modernización financiera.

Con la creación de una empresa local en Perú, Sermaluc no solo busca consolidar su posición en el mercado, sino también sentar las bases para futuras expansiones hacia países como Colombia y otros en la región. Al combinar tecnología de vanguardia con un enfoque centrado en las necesidades del cliente, Sermaluc reafirma su compromiso con la transformación digital y la competitividad empresarial en América Latina. **!**



El dilema del consumidor chileno: entre el ahorro y la gratificación personal

por Priscilla Cardozo

En un contexto de incertidumbre económica, los consumidores chilenos se enfrentan a un dilema constante: cómo equilibrar la necesidad de ahorro con el deseo de gratificación personal. De acuerdo con el estudio "Claves Consumidor" de Ipsos, el 82% de los chilenos destina parte de sus ingresos al ahorro, mientras que un 41% siente culpa cuando gasta dinero en darse un gusto.

Ahorro: una prioridad en tiempos de incertidumbre

Según datos de Ipsos, 8 de cada 10 chilenos han incorporado el ahorro como una práctica habitual, principalmente para enfrentar imprevistos (40%), costear viajes y vacaciones (26%) y planificar la vejez (20%). Sin embargo, el acceso al ahorro varía significativamente según el nivel socioeconómico. Mientras que el 40% de las personas en el segmento ABC1a ahorra para viajar, en el segmento D esta cifra se reduce a un 10%.

El ahorro para la vejez es una prioridad para los Baby Boomers, con un 27% destinando recursos a este fin, en contraste con solo un 11% de la Generación Z. A su vez, el estudio señala que las mujeres tienden a destinar su ahorro a la estabilidad del hogar, mientras que los millennials ajustan más sus patrones de gasto.

El consumo y la gratificación: una necesidad con sentimiento de culpa

Si bien el ahorro es una preocupación central, el deseo de gratificación sigue presente en los hábitos de consumo de los chilenos. De acuerdo con el informe de Ipsos, más de la mitad de los encuestados (53%) busca activamente espacios para darse un gusto, ya sea comprando productos que les gustan (47%), saliendo a un café o restaurante (46%), o viajando (46%). Sin embargo, el 41% de los encuestados reconoce sentirse culpable cuando gasta dinero en estas experiencias.

Este sentimiento de culpa es más frecuente entre los millennials (58%) y las mujeres. En contraste, la Generación Z parece estar más dispuesta a disfrutar el momento, con un 85% que dice reservar tiempo para su gratificación personal.

Para Nicolás Fritis, CEO de Ipsos en Chile, "en tiempos de estrechez en los bolsillos, el consumidor chileno se enfrenta a una disyuntiva: el deseo de gratificación personal versus la omnipresente culpa asociada al gasto. ¿Quién no quiere darse un gustito después de tantos problemas? Si bien 8 de cada 10 chilenos están ahorrando, la Generación Z lidera la búsqueda de experiencias gratificantes. Quieren vivir la vida ahora. Sin embargo, este impulso se ve

contrarrestado por un sentimiento de culpa, particularmente entre mujeres y Millennials. Esta dualidad presenta un desafío y una oportunidad para las marcas. ¿Cómo pueden las marcas ofrecer gratificación sin culpa, permitiendo a los consumidores disfrutar sin el peso de la austeridad en un contexto económico difícil?"

Estrategias de ahorro en tiempos de crisis

Frente al actual contexto económico, los consumidores han adoptado diversas estrategias para optimizar sus gastos. Según Ipsos, entre las medidas más comunes destacan cocinar en casa en lugar de pedir delivery (76%), implementar medidas de ahorro energético (75%) y optar por marcas propias en supermercados (68%). Asimismo, el 66% de los encuestados declaró preferir comprar en ferias y mayoristas antes que en supermercados tradicionales.

El estudio también destaca que las prioridades de consumo han cambiado: el canje y acumulación de puntos es el beneficio de fidelización más valorado por los chilenos (70%), seguido de las ofertas y promociones (64%). Además, al momento de darse un gusto, los consumidores valoran especialmente los descuentos en restaurantes, tecnología y eventos.

Perspectivas y aspiraciones futuras

A pesar del escenario económico desafiante, el optimismo de los chilenos se mantiene en niveles prudentes. Según datos de Ipsos, un 67% de los encuestados cree que su situación personal mejorará en los próximos 12 meses, aunque solo el 37% tiene una visión positiva de la economía nacional y un 33% es optimista respecto al contexto mundial.

Cuando se les preguntó sobre sus mayores sueños, la vivienda propia (34%) y los viajes (29%) fueron los objetivos más mencionados. La vivienda es un anhelo predominante entre las mujeres (42%) y los millennials (48%), mientras que los hombres y las generaciones mayores priorizan viajar. Esta tendencia sugiere que, a pesar de las dificultades económicas, los chilenos siguen apostando por metas a largo plazo y experiencias significativas. El estudio de Ipsos deja en evidencia la compleja relación entre el ahorro y el consumo en Chile. Mientras los consumidores buscan estabilidad financiera y seguridad ante imprevistos, el deseo de gratificación sigue siendo un factor clave en sus decisiones. Este equilibrio entre austeridad y placer representa un desafío para las marcas, que deberán encontrar nuevas formas de ofrecer experiencias valiosas sin generar sentimientos de culpa. ▮



La sucursal del futuro: automatización al servicio del cliente

Las sucursales bancarias están adoptando soluciones innovadoras que mejoran la experiencia del cliente. Itecsa Latam ha dado un paso adelante con la implementación de kioscos de autoatención que permiten emitir tarjetas de crédito en minutos y lockers inteligentes para retirar documentación bancaria de manera segura. Este avance, que parece salido de un futuro cercano, ya está siendo una realidad en el sector financiero.

“ El 85% de los usuarios considera que los lockers inteligentes son una opción más segura para el manejo de bienes valiosos ”

Las sucursales bancarias están experimentando una revolución orientada a la automatización, con tecnologías que mejoran la experiencia del cliente. Dos de las innovaciones más relevantes en este campo han sido desarrolladas por Itecsa Latam. Por un lado, con kioscos de autoservicios para la impresión de tarjetas (ACPM), que permiten la autoatención en la impresión y entrega de tarjetas y por otro, con lockers inteligentes que permiten el retiro de tarjetas y documentación en cualquier momento.

La experiencia del cliente en el centro

En un mundo donde la inmediatez y la comodidad son prioritarias, los consumidores esperan soluciones rápidas y eficientes. Un estudio de Wavetec, indica que el 73% de los clientes abandonarían una interacción si tuvieran que esperar más de 5 minutos en una cola, lo que resalta la importancia de minimizar los tiempos de espera en las sucursales bancarias.

Los kioscos ACPM son un ejemplo de lo que un cliente espera de una sucursal, ya que permiten imprimir tarjetas de crédito, débito y prepago en menos de tres minutos e incluso permite activar la tarjeta en el mismo proceso, manteniendo la seguridad en cada etapa. Por su parte, los Lockers Inteligentes están transformando el proceso de entrega de tarjetas y documentos financieros. El 85% de los usuarios considera que los lockers inteligentes son una opción más segura para el manejo de bienes valiosos, y el 70% prefiere recibir su tarjeta o documento bancario a través de un sistema automatizado, según un estudio de Business Research Insights. Con esta solución, los usuarios pueden retirar sus tarjetas de manera segura y eficiente, utilizando un código único de acceso que reciben en sus dispositivos móviles.

Gracias a estas soluciones tecnológicas, los clientes pueden olvidar las largas filas y tiempos de espera, ya que pueden realizar muchas

cosas de forma autónoma. Los usuarios no necesitan depender de un cajero o un ejecutivo para realizar estas actividades.

Beneficios para las empresas y los clientes

- 1. Reducción de tiempos de espera:** Los ACPM y los Lockers Inteligentes permiten a los clientes gestionar sus necesidades en minutos, descongestionando las sucursales y evitando las largas filas permitiendo que los empleados se enfoquen en tareas más complejas o en la atención personalizada.
- 2. Incremento en la seguridad:** Los Lockers Inteligentes y los kioscos ACPM están diseñados para proteger información sensible y bienes de valor, utilizando tecnologías avanzadas como autenticación biométrica, códigos QR o bien utiliza los mismos medios que disponibiliza la institución financiera a sus clientes.
- 3. Operación más eficiente:** La automatización permite a las empresas optimizar recursos, mejorar calidad de servicio y satisfacción de sus clientes, ampliar los lugares y puntos de contacto con sus clientes, obtener múltiples reportes garantizando un servicio más rápido y confiable.

El futuro de la automatización en sucursales

La integración de kioscos ACPM y Lockers inteligentes son el inicio de una evolución mayor. En el futuro, podríamos ver sucursales completamente automatizadas que combinan inteligencia artificial, big data y servicios personalizados para transformar por completo la manera en que interactuamos con las instituciones financieras.

Mientras tanto, estas soluciones creadas por Itecsa Latam ya están marcando un antes y un después en la experiencia de las instituciones financieras, redefiniendo las expectativas tanto de las empresas como de los clientes. 📈



Entrevista a María Soledad Matos, country manager de Kyndryl Chile:

“La industria financiera utilizará la tecnología para diseñar experiencias que impulsen la conveniencia, la facilidad de uso y la lealtad de los clientes”

Kyndryl, el mayor proveedor de servicios de infraestructura de TI del mundo dio a conocer recientemente las tendencias tecnológicas que marcarán al sector financiero en 2025.

Según la compañía, las firmas de servicios financieros han liderado la implementación de nuevas tecnologías, desde la migración de la nube hasta el uso de inteligencia artificial en los mercados de capitales.

A pesar de los avances, el sector enfrenta varios desafíos este año. Para conocer más detalles sobre los retos en 2025, conversamos con María Soledad Matos, country manager de Kyndryl Chile.

¿Cuál es su evaluación de la industria financiera en cuanto a la adopción de herramientas tecnológicas?

En términos globales, el sector financiero está bien posicionado



María Soledad Matos,
Country manager de Kyndryl Chile

en comparación con otras grandes industrias. Según el Kyndryl Readiness Report, un 91% de los líderes del rubro confía en que su infraestructura de TI es la mejor de su clase. Más aún, un 41% asegura que sus sistemas están completamente preparados para manejar riesgos futuros, ubicándose por encima del promedio global de 39%. Sin embargo, a casi la mitad de las compañías le preocupa que sus herramientas o procesos estén obsoletos o cerca del final de su vida útil.

Si bien Chile ha avanzado considerablemente en la adopción de herramientas tecnológicas, especialmente en áreas como pagos digitales y banca móvil, la adopción no ha sido uniforme. Aún tenemos el desafío, como país, de avanzar en términos de acceso universal a estas herramientas y en capacitación a la población para masificar su uso

Recientemente, Kyndryl entregó su visión sobre las tendencias que marcarán a la industria financiera en 2025. ¿Qué anticipan para los próximos meses?

Los servicios financieros están viviendo una profunda transformación que determinará la inversión en tecnología en los próximos años. Las transacciones digitales han aumentado exponencialmente a medida que los bancos ofrecen servicios como transferencias en tiempo real y pagos transfronterizos. Y, al mismo tiempo, el panorama regulatorio está cambiando rápidamente en medio de la volatilidad geopolítica, lo que repercute en áreas como la privacidad de datos y la ciberseguridad.

En este contexto, las empresas financieras han liderado la implementación de nuevas tecnologías de manera estructurada, desde la migración a la nube hasta el uso temprano de la IA. Y si bien el sector se siente más preparado para sortear las brechas de talento y los riesgos generales, es una industria que aún depende en gran medida de los mainframes, plataformas heredadas que pueden obstaculizar la innovación.

En 2025, las empresas renovarán su enfoque en las inversiones tecnológicas, tomando medidas para modernizar entornos costosos cargados de deuda técnica y así avanzar a un sector cada vez más competitivo con fintechs y neobancos. La prioridad de los líderes, entonces, será identificar el equilibrio perfecto entre habilidades y tecnologías, con el objetivo de reducir las brechas de competencias y fortalecer la agilidad de los bancos.

Por último, desde la perspectiva del consumidor final, las

opciones bancarias que ofrecen facilidad de uso, experiencias personalizadas, y productos innovadores son primordiales. En esa línea, los bancos y las fintechs utilizarán la tecnología para impulsar la conveniencia, la facilidad de uso y la lealtad de los clientes.

Las apps de pago han tenido un gran auge. ¿Cómo ven el desarrollo de estas soluciones?

El desarrollo y la implementación de las apps de pago ha sido extraordinario en Chile. Esta herramienta, clave para la economía digital, busca fomentar una cultura de pagos digitales en sectores que antes dependían del efectivo.

Bajo esta perspectiva, las compañías que han desarrollado y adquirido distintos sistemas de pago se enfocarán en la racionalización y simplificación de las aplicaciones de pago para promover la integración, reducir costos y mejorar la experiencia de usuario. Por lo mismo, anticipamos que el sector verá más adquisiciones y consolidaciones de apps de pago independientes para impulsar la innovación y las eficiencias.

Una de las tecnologías que más ha dado de qué hablar en el último tiempo es la inteligencia artificial. ¿Cómo está el sector en esta materia?

La inteligencia artificial en Chile está avanzando de manera prometedora, pero todavía se enfrenta a desafíos relacionados con infraestructura tecnológica y formación de talento especializado.

Respecto a la industria financiera, si bien está invirtiendo en tecnologías emergentes, todavía se encuentra rezagada en materia de implementación de la IA. Para indicarlo en números, el Kyndryl Readiness Report evidenció que apenas un 29% de los ejecutivos estima que su compañía está completamente preparada para gestionar riesgos relacionados con esta tecnología, ubicándose por detrás de industrias como energía, salud y manufactura.

A medida que las instituciones financieras se preparan para las nuevas regulaciones que buscan protegerse contra las crecientes amenazas cibernéticas, ellas seguirán explorando cómo las tecnologías basadas en inteligencia artificial pueden reforzar la seguridad y ayudarlas con el cumplimiento normativo.

En este contexto, las compañías se enfocarán en soluciones en

torno a controles regulatorios, detección y rápida recuperación de fraude, y la protección de datos de los consumidores.

¿Cómo Kyndryl está ayudando a la industria financiera con sus desafíos tecnológicos?

Kyndryl impulsa la competitividad de las instituciones financieras mediante la modernización tecnológica, el fortalecimiento de la ciberseguridad y la automatización de procesos claves. Al aprovechar tecnologías como la nube, la inteligencia artificial y herramientas avanzadas para la protección de datos, desde Kyndryl acompañamos a las empresas a optimizar sus operaciones, reducir costos, cumplir con las normativas vigentes y responder ágilmente a las dinámicas del mercado. Esta visión integral no solo resuelve desafíos técnicos, sino que también posiciona a las instituciones como referentes de innovación y adaptabilidad en un entorno financiero en constante evolución.

En esta línea, nuestro foco está puesto en acompañar a los líderes a optimizar sus cargas de trabajo de TI para ofrecer una experiencia superior al cliente. Gracias a nuestro equipo técnico altamente calificado y a nuestro equipo de consultores, tenemos las capacidades para operar el sistema de TI actual y, en paralelo, innovar para el futuro. En otras palabras, podemos duplicar el impacto sin tener que trabajar o invertir el doble.

Para ejemplificarlo aún más, recientemente lanzamos la campaña Double Your Impact que destaca nuestra empatía con los líderes que se enfrentan al reto de equilibrar el presente y el futuro de sus organizaciones.

En la era de la IA generativa, los líderes de TI no requieren duplicarse para administrar e innovar sus sistemas comerciales al mismo tiempo, cuentan con los servicios de Kyndryl.

A propósito del mes de la mujer y de su reconocimiento como una de las 50 mujeres más poderosas de Chile, quisiera preguntarle su visión sobre la participación femenina en la industria tecnológica nacional.

Según los datos más recientes de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico), menos de un 1% de los graduados de carreras de tecnologías de la información y comunicación corresponde a mujeres, siendo Chile uno de los ocho países de la OCDE con la menor proporción de graduadas.

Al analizar el mercado laboral, también vemos que la presencia femenina es acotada. Distintos estudios muestran que la participación no supera el 20%, lo que nos ubica como el país con la tasa más baja de América Latina. De todas maneras, aunque la presencia femenina en este ámbito ha sido tradicionalmente baja, estamos presenciando avances significativos.

Según ONU Mujeres, las compañías con mayor diversidad de género tienen un 15% más de rentabilidad y un 55% más de resultado operacional. Esto demuestra que la participación femenina es crucial para la innovación inclusiva y enfrentar desafíos futuros. Aunque

Chile ha avanzado con programas inclusivos en tecnología, aún queda mucho por hacer. Es esencial incentivar a las niñas hacia la ciencia y tecnología desde temprana edad y promover la igualdad laboral con más mujeres en roles de liderazgo. Las empresas tecnológicas deben fomentar la igualdad salarial, el liderazgo femenino y la flexibilidad laboral para inspirar a más mujeres a ocupar roles clave en el sector.

En conclusión, la inclusión de mujeres en tecnología es tanto un imperativo de justicia social como una estrategia clave para el desarrollo de soluciones más representativas y efectivas. Una industria tecnológica diversa e inclusiva no solo enriquecerá los productos y servicios que transforman nuestras vidas, sino que también fortalecerá el futuro económico y social de Chile, con mujeres liderando y marcando la diferencia.

¿Qué medidas deben tomar las empresas para aumentar la participación femenina?

Las compañías juegan un rol clave en empoderar a las mujeres para que se atrevan a asumir desafíos profesionales, especialmente en el ámbito tecnológico. Soy una apasionada por inspirar y movilizar a más mujeres hacia carreras STEM y posiciones de liderazgo, ya que creo firmemente que la diversidad de perspectivas es esencial para el futuro de la innovación. Mi dedicación por la tecnología está estrechamente vinculada a mi compromiso de liderar equipos diversos que no solo resuelvan problemas, sino que también transformen industrias.

Para que las mujeres no solo ingresen al sector tecnológico, sino que también avancen y lideren, las empresas deben tomar medidas concretas. Esto incluye un compromiso claro con políticas de inclusión que ofrezcan igualdad de oportunidades, la eliminación de barreras invisibles y la creación de espacios de apoyo y crecimiento profesional. Además, es fundamental visibilizar el liderazgo femenino para que más mujeres se sientan inspiradas a ocupar estos espacios.

Desde Kyndryl, estamos comprometidos con promover la participación femenina en todos los niveles de la organización. A través de las KINs (Kyndryl Inclusion Networks), creamos una red de apoyo y fomentamos una cultura de mentoría activa, donde mujeres líderes guían a futuras líderes tecnológicas. También ofrecemos programas de capacitación continua y educación tecnológica para que nuestras empleadas enfrenten los retos del sector. La visibilidad de las mujeres en roles de liderazgo, la igualdad salarial y un entorno de trabajo inclusivo son esenciales para garantizar oportunidades de crecimiento para todas. Nuestro objetivo es ser una empresa diversa e inclusiva, donde las mujeres no solo estén presentes, sino que sean líderes en todos los roles y niveles, y esto es evidenciado por la representación femenina en el directorio global de la empresa, como así también en los cargos de liderazgo en Kyndryl Chile. 🇨🇱

Prepárate para las normativas presentes y futuras sin tener que trabajar el doble

Cumplir con las normativas de ciberseguridad sin tener que dividirse en dos es posible. ¿El secreto? Con Kyndryl. **Duplica tu impacto con Kyndryl.**

kyndryl.

El Corazón del Progreso™



TECNOLOGÍA INTELIGENTE

PARA FINANZAS COMPETITIVAS

En Practia, una empresa Publicis Sapient, transformamos desafíos en oportunidades para el mercado financiero. Con más de 28 años de experiencia y más de 800 proyectos exitosos en tecnología financiera, ayudamos a bancos, aseguradoras y empresas financieras a innovar y crecer.

Algunos de nuestros servicios especializados:

- Implementación y automatización de procesos clave.
- Soluciones de inteligencia artificial para experiencia clientes.
- Plataformas digitales para omnicanalidad.
- Consultoría en eficiencia operativa y optimización tecnológica.
- Aseguramiento de calidad (QA) para software crítico.
- Gestión avanzada de riesgos y cumplimiento normativo.

Nuestra experiencia en el sector asegura resultados ágiles y eficientes, con soluciones diseñadas para cada necesidad del mercado.



Juan Ignacio Nicolossi
Head of Cybersecurity de Apiux

Ley de Protección de Datos: ¿Estamos preparados?

La Ley 21.719 es un avance en la protección de datos personales en Chile para empresas y personas y ambos deben saber sus derechos y obligaciones para garantizar su cumplimiento. La creación de la Agencia de Protección de Datos Personales un gran paso. Sin embargo, su éxito estará condicionado por los recursos disponibles, personal técnico, y la capacidad de la entidad para implementar y hacer cumplir la ley de forma efectiva.

La ley se asemeja a la normativa europea GDPR en cuanto a los principios de protección de datos, pero difiere en el tratamiento de datos sensibles y los derechos de los titulares. Respecto a estándares internacionales de buenas prácticas, se alinea con la norma ISO 27001, pero no exige la certificación y se centra en la adopción de medidas de seguridad adecuadas al riesgo de vulneración de información sensible.

Es fundamental que se aborden los desafíos de esta nueva regulación y se promueva su correcta implementación para asegurar su efectividad y evitar consecuencias negativas para la economía digital del país, la clave para el éxito está en capacitar a empresas, instituciones y ciudadanos, así, la ley no solo protegerá la privacidad, sino que también consolidará un estándar cultural que resguarde la identidad de las personas en el ciberespacio.



Digital Bank Latam 2025: Un año de transformación financiera en América Latina

Los eventos de Digital Bank Latam prometen impulsar la innovación y colaboración en el sector financiero de la región este 2025.

por Priscilla Cardozo

“ Los asistentes podrán conocer de primera mano casos de éxito, tendencias globales y soluciones innovadoras que están transformando la industria financiera en la región ”

En un contexto donde la industria fintech está en pleno auge en América Latina, Digital Bank Latam ha anunciado su calendario de eventos para 2025, con el objetivo de seguir promoviendo la transformación digital en el sector financiero de la región. La agenda incluye una serie de encuentros en diversas ciudades, diseñados para conectar a líderes del sector, startups y corporaciones con las tendencias más innovadoras de la industria.

Eventos Digital Bank Latam 2025:

- Digital Bank Quito
- Digital Bank Santiago
- Digital Summit Argentina
- Digital Bank México
- Digital Bank Lima
- Digital Summit Panamá
- Digital Summit Guatemala
- Digital Summit Guayaquil
- Digital Bank Santiago

Estos eventos están diseñados para abordar temas clave como la inteligencia artificial, los ecosistemas de pago y el open banking, proporcionando plataformas para el intercambio de ideas y la colaboración entre actores del ecosistema financiero.

El auge de las fintech en América Latina

La industria fintech en América Latina ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. En México, por ejemplo, existen cerca de 700 empresas fintech que desafían a la banca tradicional, especialmente al atender a sectores informales y a una población cada vez más digitalizada. De estas, 83 están reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Este crecimiento refleja una tendencia regional hacia la adopción de soluciones financieras digitales, impulsada por la necesidad de inclusión financiera y la búsqueda de eficiencia en los servicios financieros.

Patricio Silva, Director General de Digital Bank Latam, destaca la importancia de estos eventos en la transformación del sector financiero y en la construcción de un ecosistema más innovador

y eficiente. *“La agenda 2025 refleja nuestro compromiso con la creación de espacios que fomenten la colaboración, la innovación y el intercambio de conocimientos. Queremos dar a los líderes del sector las herramientas necesarias para transformar los desafíos en oportunidades reales”*, afirma Silva. Por su parte, Ramón Heredia, Director Ejecutivo de Digital Bank Latam, enfatiza la necesidad de adaptarse y co-crear soluciones disruptivas en el sector financiero. *“Estamos convencidos de que el futuro de la banca y las finanzas en América Latina depende de la capacidad de los actores del ecosistema para adaptarse y co-crear soluciones disruptivas. Nuestra agenda busca ser ese punto de encuentro donde la innovación se traduzca en impacto”*, explica Heredia.

Impacto esperado de los eventos en 2025

Los eventos programados para 2025 se centrarán en tendencias emergentes y desafíos actuales del sector financiero, como la implementación de tecnologías disruptivas, la mejora de la experiencia del cliente y la promoción de la inclusión financiera. Además, se espera que estos encuentros faciliten la creación de alianzas estratégicas entre startups, instituciones financieras y reguladores, fomentando un ecosistema más colaborativo y dinámico.

Cada evento contará con la participación de expertos internacionales, paneles de discusión, talleres especializados y oportunidades de networking. Los asistentes podrán conocer de primera mano casos de éxito, tendencias globales y soluciones innovadoras que están transformando la industria financiera en la región.

La agenda de Digital Bank Latam para 2025 representa una oportunidad para que los actores del sector financiero en América Latina se reúnan, compartan conocimientos y colaboren en la construcción de un futuro más innovador y eficiente. Con el respaldo de líderes como Patricio Silva y Ramón Heredia, estos eventos prometen ser catalizadores de cambio y progreso en la industria financiera de la región. 



La Reserva Federal recorta tasas de interés

En diciembre de 2024, la Reserva Federal de Estados Unidos redujo las tasas de interés en 25 puntos básicos, situándolas en un rango de 4.25% a 4.50%. Esta decisión se tomó en respuesta a una desaceleración económica y una inflación bajo control.

Fuente: bloomberg.com



Bitcoin supera los \$100,000

En enero de 2025, Bitcoin alcanzó un nuevo máximo histórico al superar los \$100,000, impulsado por una mayor adopción institucional y regulaciones más claras en mercados clave. Grandes fondos de inversión y empresas comenzaron a incorporarlo en sus estrategias financieras, consolidándolo como un activo relevante en la economía global.

Fuente: economista.com.mx



China expande el yuan digital

China ha estado trabajando en la implementación y expansión de su yuan digital en los últimos años, buscando diversificar la dependencia del dólar y abrir nuevas posibilidades para el comercio global. Para obtener información actualizada sobre este tema, se recomienda consultar fuentes oficiales del gobierno chino o medios de comunicación financieros reconocidos.

Fuente: La Tercera



Bancos tradicionales apuestan por IA

Banco Sabadell ha inaugurado un laboratorio de innovación financiera en su Centro de Competencias Tecnológico de Alicante, en colaboración con NTT DATA. Este espacio explorará tecnologías avanzadas, incluyendo la inteligencia artificial, para desarrollar soluciones que mejoren la experiencia de clientes y empleados en el sector financiero.

Fuente: Cadena SER



Abre tu **FlexiAhorro** y blíndalo

gana hasta **5.5%** de interés

hazlo desde **produbanco.com** o la **App móvil**.

En Pro de ti **Produbanco** Grupo Promerica



Digital Bank
LATAM



¡Únete a nuestros próximos eventos 2025!

DigitalBank
Quito
Abril 02



DigitalBank
Bogotá
Mayo 06



DigitalBank
Lima
Julio 15



DigitalBank
Quito
Septiembre 09



DigitalBank
México
Octubre 01



DigitalBank
Bogotá
Octubre 28



DigitalBank
Santiago
Noviembre 11



Conozca más detalles en:

www.digitalbankla.com



Digital Bank
LATAM

[f](#) [@](#) [in](#) @Digital Bank Latam
[x](#) @DigitalBankla