

TENDENCIAS, DESAFÍOS Y PENDIENTES:

# Las preguntas que marcarán la pauta para el desarrollo de las finanzas digitales en 2025

Cada sector ya tiene delineado su plan de trabajo. Durante 2024 hubo un fuerte avance con la puesta en marcha de las normas que darán forma a la industria y, este año, el impacto de esos cambios marcará la ruta. En este camino, los principales referentes del sector responden las interrogantes que rondan el mercado.

MARTA SÁNCHEZ L. Y ANA MARÍA PEREIRA B.

**¿Cómo se articulará la CMF para supervisar el cumplimiento de la Ley Fintech sin impedir el crecimiento e innovación de la industria?**

**CLAUDIA SOTELO**,  
 jefa del Centro de Innovación Financiera de la CMF.

La implementación de la Ley Fintech ha sido un proceso marcado por la colaboración público-privada, reflejo de un enfoque participativo liderado por la CMF. A fines de 2023 y comienzos de 2024 se realizaron numerosas mesas consultivas con actores clave, recogiendo visiones y aportes que complementan las consultas públicas que hemos realizado, y el foro del Sistema de Finanzas Abiertas (SFA), que destaca por sus aportes no vinculantes en forma de entregables técnicos. Estos documentos han sido objeto de análisis y discusión dentro de la CMF, constituyéndose en insumos relevantes, entre otros, para la elaboración del anexo 3 de la NCG 514 (que regula el SFA). Este proceso es dinámico y continúa en desarrollo. La primera fase de trabajo del foro concluye a principios de abril, y se espera seguir trabajando colaborativamente para perfeccionar las materias técnicas que sean necesarias para la adecuada implementación del SFA. Como CMF valoramos profundamente los procesos colaborativos y el *feedback* recibido de la industria y partes interesadas, que han sido esenciales para el desarrollo de la estructura regulatoria del ecosistema *fintech*.

**¿Cómo se prepara la banca ante el desarrollo de las fintech y la llegada de los neobancos?**

**NICOLÁS MAGGI**,  
 gerente Fintech de la Asociación de Bancos (ABIF)

Chile cuenta con un ecosistema *fintech* de fuerte crecimiento, con una gran capacidad de adaptación y colaboración. Hoy, el 67% de las *startups* colaboran con instituciones financieras incumbentes, y la banca seguirá impulsando un sistema financiero eficiente, seguro y moderno, con productos simples y accesibles que beneficien a las personas y sean financieramente sostenibles.

El país tiene una base sólida para el desarrollo tecnológico: 96% de los hogares bancarizados y las transacciones en tiempo real llevan más de 15 años operando de manera universal y sin costo. Hacia 2025, implementar el SFA será un gran desafío, donde los beneficios potenciales de mayor inclusión y competencia requerirán la combinación de factores, entre otros, un gobierno de datos que asegure la proporcionalidad de la información compartida por las personas, lo que generará confianza en el sistema, y regulaciones complementarias que no inhiban la utilización u oferta de los productos financieros.

**¿De qué manera la industria deberá robustecer sus procesos para entregar seguridad a las operaciones financieras?**

**KENNETH PUGH**, senador de la República.

El mayor reto para la banca tradicional y las *fintech* este año es adaptarse a los nuevos estándares regulatorios para todo el ecosistema digital, tanto en lo relativo a protección de datos personales como, en particular, a materias de ciberseguridad para aquellas entidades declaradas prestadoras de servicios esenciales y operadores de importancia vital. Los gobiernos corporativos deberán adoptar medidas tendientes a robustecer al interior de sus organizaciones las medidas de control para establecer accesos limitados a los sistemas, basados en la segmentación de los usuarios según las distintas autorizaciones que se les otorgue. Es esencial reforzar las identidades digitales robustas con múltiples factores de autenticación y con la trazabilidad de todos los actos digitales que estas personas realizan con certeza jurídica de ellos. Es imprescindible la interoperabilidad dentro de los muchos sistemas que una de estas instituciones pueda tener, o el traspaso seguro de datos con terceros, ya sea dentro del país o transfronterizo. Probablemente se deban rediseñar muchos procesos y abandonar prácticas de extracción y traspaso de datos —como el *web scrapping*— y buscar soluciones a través de las API. En la práctica, consiste en ir dejando la "gestión documental" de múltiples archivos en carpetas y pasar a una "gestión transaccional" con empleo de bases de datos de distintos tipos.

**¿Cómo debe evolucionar el sistema financiero a medida que las fintech avanzan para convertirse en bancos?**

**FERNANDO ARAYA**, cofounder y CEO de Tenpo.

A medida que se incorporen nuevos actores al sistema financiero, este debería evolucionar hacia un modelo más competitivo, inclusivo y dinámico. Ello debería traducirse en mejores productos y servicios para las personas. La implementación del SFA también será un impulsor clave de esta competencia, reconfigurando el sistema y elevando los estándares del sector. La relación entre la banca tradicional y las *fintech* debe evolucionar hacia un modelo que combine colaboración y, sobre todo, competencia, ya que esta genera grandes beneficios y sube los estándares de la industria. En Tenpo, que nacimos en 2020 como una *fintech* y estamos en proceso para convertirnos en el primer neobanco del país, siempre hemos tenido como propósito avanzar hacia la inclusión digital y financiera con productos accesibles, hiperpersonalizados e hiperseguros para las personas. Ese seguirá siendo nuestro norte una vez que nos convirtamos en neobanco.

**La Ley Fintech obligará a compartir datos con autorización, para lo cual la industria debe prepararse e invertir en ciberseguridad. ¿Cuáles son los puntos débiles?**

**JOSEFINA MOVILLO**,  
 directora ejecutiva de Fintechile.

Más que flancos débiles, acá lo que aparece es un robustecimiento de la ciberseguridad y la protección de datos personales. Un importante desafío país es que se arme una industria de proveedores de servicios e infraestructura que faciliten la conexión con los sistemas de usuario y datos de las empresas, así como la interoperabilidad y seguridad en base a los nuevos estándares exigidos.

Los proveedores en temas de protección de datos y ciberseguridad van a surgir, porque las *fintech* estamos liderando esa demanda, y se crean sinergias que permitirán ese desarrollo. Es una constante relacionada con el robustecimiento del ecosistema. Existen cada vez más empresas en el gremio *fintech* con certificaciones ISO 27001 y/o PCI DSS, fruto de una mayor inversión y de un ecosistema que vamos creando como país y como industria.

Con todos los alcances de la Ley Fintech, la tendencia será seguir profundizando esa robustez. Y eso nos permitirá tener un SFA que interoperará y protegerá la información de los usuarios con los más altos estándares globales.

**¿Cómo acercar los beneficios de las finanzas digitales a las personas para incentivar la educación e inclusión financiera?**

**CLAUDIO ORTIZ**,  
 presidente de la Asociación del Retail Financiero.

El gran ausente del debate de la Ley Fintech y su normativa ha sido el consumidor. Por una parte, existe gran incertidumbre respecto al grado de adopción que existirá entre los distintos segmentos de consumidores de estos nuevos productos y servicios financieros, donde probablemente los más jóvenes serán quienes accedan tempranamente al sistema, a diferencia de los de mayor edad. Esto es de la máxima importancia para el manejo de las expectativas y el desarrollo normativo. Además, es fundamental gestionar adecuadamente el consentimiento con el objeto de proteger los datos personales, ya que ni las personas ni las empresas son conscientes de la cantidad de información que manejan. Hay que evitar que el viaje de los datos atente contra los principios de finalidad y proporcionalidad establecidos por la Ley de Protección de Datos Personales y que son reconocidos por la Ley Fintech.