



**THIAGO DIAS**  
 COUNTRY MANAGER DE  
 MASTERCARD EN CHILE

# "Chile está en el top de la región en términos de adopción de transacciones sin contacto"

POR FLORENCIA DONOSO R.

Hace poco más de un año que Thiago Dias asumió como country manager de Mastercard Chile y comenzó a liderar las operaciones a nivel local, pero también en Perú y Bolivia.

Sus funciones en el cargo comenzaron el 1 de septiembre de 2023, y a partir de enero de este año se instaló en el país. Según comentó el ejecutivo brasileño, este período ha sido para "generar conexiones, impulsar el negocio y avanzar con la agenda de innovación de Chile".

Sobre la región, Dias sostuvo que "Latinoamérica sigue como un motor de crecimiento importante para la compañía". Además, manifestó que Chile está más adelantado que otros países en algunas tecnologías de medios de pagos.

"En Chile, de todas las transacciones presenciales, nueve de cada 10 son hechas sin contacto (...) y en México, por ejemplo, es de 20 o 25% y en Brasil, un 65%. Chile está en el top de la región en términos de adopción de transacciones sin contacto", agregó.

- ¿Cómo han impulsado el negocio este año?

- Viene creciendo súper bien. La industria de pagos proyecta un crecimiento de alrededor de un 10% y nosotros hemos crecido por encima de eso en todas las líneas de negocio. Esto impulsado por la relación que tenemos con nuestros clientes, pero también por las inversiones que hicimos en todo el desarrollo del ecosistema de prepagos con

■ El ejecutivo abordó los desafíos que enfrenta la industria, entre los que destacó digitalizar las PYME y avanzar en autenticación, en prevención del fraude y ciberseguridad.

actores súper relevantes. Hoy, este mercado tiene alrededor de nueve millones de tarjetas.

- ¿En qué están enfocando el crecimiento de la firma?

- Nuestra búsqueda está no solo en capturar los flujos ya existentes, sino en traer más digitalización al mercado. ¿Cuál es el efecto? La torta crece, reemplazando el efectivo por pagos digitales.

¿Fin de las máquinas?

- ¿Qué desafíos enfrenta la industria?

- La fuerte digitalización de los pagos trae importantes desafíos relacionados con autenticación, prevención del fraude y ciberseguridad. En Mastercard, hemos invertido alrededor de US\$ 7 mil millones en 20 empresas en los últimos cinco años, enfocadas en esto. Y va más allá de la tarjeta, es protección de la identidad, de la cuenta, la empresa y cualquier transacción, en donde agregamos mucho valor trayendo data y tecnología biométrica.

- ¿Qué otros desafíos observan?

- Seguir impulsando la digitalización de las PYME. Con el cambio del modelo de tres a cuatro partes, lo que ha pasado es la entrada de nuevos actores en el sistema. Llegamos a siete adquirentes, y hace cinco años teníamos solo uno. Pero la métrica más importante para nosotros es que en 2018 existían

solo 400.000 puntos de aceptación de tarjetas y hoy son 2 millones, impulsado por nuevos jugadores que están mirando la parte de abajo de la cadena de comercios.

- ¿En qué aporta esto?

- Cuando se digitaliza el pago se brinda un acceso más estructurado al crédito, al capital de trabajo, que finalmente es el objetivo de impulsar la economía a través de las PYME. Y eso lo hicimos de la mano de la red de adquirencia Klap, lanzando la tecnología "Tap on Phone", que permite habilitar que cualquier persona que tenga un comercio o un emprendimiento pueda convertir el teléfono en un terminal de cobro solo con una aplicación en su teléfono. Imagina el futuro de los pagos: con Apple Pay y Tap on Phone, acercas dos dispositivos y el pago está seguro, tokenizado y autenticado.

- ¿Esto, cree usted, eliminaría las máquinas de pago?

- En un futuro, sí. Esa es la expectativa, porque tienen un costo no solo de instalación, sino también de mantención. No todos los negocios son elegibles, hay que tener un equipo específico, pero vemos que para las PYME y las Mipyme hace mucho sentido.

Habilitador tecnológico

- ¿Cómo observan las nuevas regulaciones desde Mastercard?

- El cumplimiento regulatorio de cada uno de los países es clave para nosotros. Además, tenemos un rol de influenciar, de traer las mejores prácticas del mercado.

- ¿Cómo vieron la suspensión del ajuste de las tasas de intercambio (TI)?

- Es un tema que salió y sorprendió a todo el mercado. Es importante reconocer que con esto hay una oportunidad de mejorar la manera cómo se hace y se implementa esta política pública.

- ¿Y cómo han visto que avanza este proceso?

- Desde la decisión de cambiar la fecha, hemos trabajado de la mano del Comité para entregarles data, mejores prácticas y casos exitosos de otros países, para que la decisión, sea cual sea, esté basada en estudios y en modelos reconocidos globalmente.

Las TI tiene como rol garantizar que los incentivos de los dos lados sean suficientemente buenos: que el emisor quiera seguir colocando tarjetas promoviendo la inclusión financiera, y que el adquirente quiera colocar más terminales de aceptación de pago.

- ¿A la firma, le afectan las tasas de intercambio?

- Directamente no, porque no tocamos esa plata. Nosotros definimos el sistema y jugamos un rol de habilitador tecnológico.

**"En Chile, de todas las transacciones presenciales, nueve de cada 10 son hechas sin contacto (...) y en México, por ejemplo, es de 20 o 25% y en Brasil, de 65%".**