

HUB DE FINANZAS Y TECNOLOGÍA DE "EL MERCURIO":

Una amplia colaboración público-privada es clave para impulsar la transición digital y las startups

Los principales actores del ecosistema financiero se reunieron con el diputado Diego Schalper, a quien manifestaron los más urgentes desafíos regulatorios para lograr una digitalización inclusiva y consolidar los emprendimientos de base científico-tecnológica.

ANA MARÍA PEREIRA B.

Plena coincidencia acerca de la necesidad de mantener una agenda y una activa articulación público-privada que permitan transitar desde una economía análoga a una digital e impulsar los emprendimientos de base científico-tecnológica se constató entre los asistentes a la segunda reunión del año del hub de Finanzas y Tecnología de "El Mercurio".

La instancia reúne a los principales actores del ecosistema fintech y financiero, en general, con el fin de impulsar un ánimo de diálogo y colaboración que contribuyan a la educación e inclusión financiera. En esta oportunidad, participó Alejandro Puente, coordinador de Mercado de Capitales del Ministerio de Hacienda; Catalina Coddou, jefa de asesores de la misma repartición; José Gabriel Carrasco, presidente de Fintech; Claudio Ortiz, presidente ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero; Tomás Pintor, director del Diplomado Fintech de la Universidad Adolfo Ibáñez; Nicolás Daino, managing director líder de Banca en Chile de Accenture; y Arturo Zechan, editor del cuerpo de Finanzas & Tecnología de "El Mercurio".

Diálogo técnico

La reunión tuvo como invitado especial al diputado Diego Schalper, representante de la bancada transversal por las startups y la economía digital, quien realizó una exposición denominada "Economía digital: un desafío de futuro", que generó un activo debate acerca de cómo impulsar el desarrollo de estas empresas y los emprendimientos de base científico-tecnológica, e instalar una agenda transversal para transitar a la economía digital que comprometa a todos los sectores, privados y públicos, incluidos los poderes Ejecutivo y Legislativo.

En representación de los fintechs, José Gabriel Carrasco destacó la disposición del diputado "al diálogo técnico y su comprensión de los desafíos que impone la transformación digital (...). Si tuviera que encargarse una ta-



El hub de Finanzas y Tecnología de "El Mercurio" realiza encuentros periódicos donde se analizan constructivamente los temas más relevantes para el desarrollo y crecimiento del sector, contando con la participación de actores clave.

Primera, regulación-tributación; segunda, financiamiento, y tercera, digitalización y educación; por ahí debiesen ir los pilares de nuestro trabajo".

Si tuviera que encargarse una tarea prioritaria (al diputado Schalper), sería liderar e impulsar la armonización y modernización regulatoria que Chile necesita".

La regulación no puede frenar la innovación; y los avances tecnológicos no deben dejar personas fuera".

Debemos acompañar a las personas para que esta transición no sea excluyente, sino inclusiva con los sectores menos digitalizados".

DIEGO SCHALPER, diputado.

JOSÉ GABRIEL CARRASCO, presidente de Fintech.

CATALINA CODDOU, Coordinadora de Mercado de Capitales, Ministerio de Hacienda.

CLAUDIO ORTIZ, presidente ejecutivo de la Asociación Retail Financiero.

rea prioritaria, sería liderar e impulsar la armonización y modernización regulatoria que Chile necesita, que sea inclusiva y técnicamente sólida, que evite la sobrecarga y duplicidad de leyes y organismos, y que al mismo tiempo proteja a todas las personas sin frenar a los emprendimientos que generan valor agregado, innovación y empleo de calidad en el país".

Por su parte, desde el retail financiero, Claudio Ortiz enfatizó en la urgencia "de impulsar un programa con una agenda concreta para acompañar la transición desde la economía análoga hacia la digital". El director detalló que en Chile hay seg-

mentos que han evolucionado rápidamente, "pero debemos acompañar en este proceso al resto de las personas—que estimo son la mayoría— para que esta transición no sea excluyente, sino más bien inclusiva con los sectores de la sociedad menos digitalizados".

Respecto a los retos que impone el desarrollo tecnológico al sector público, Catalina Coddou hizo hincapié en que "la regulación no puede frenar la innovación, y los avances tecnológicos no deben dejar personas fuera. La tarea para el sector público es ser parte de la transformación digital como un ecosistema,

donde se vuelve muy relevante la colaboración público-privada y legislativa para ser capaz de acompañar los procesos". Asimismo, resaltó la necesidad de que "las leyes no se queden atrás", lo que supone un desafío de educación y formación permanente para todos los actores.

"Tareas para la casa"

"La reunión con los referentes del mundo del ecosistema digital ha sido muy provechosa, principalmente porque la bancada está en un permanente empeño de recoger las inquie-



El diputado Diego Schalper es representante de la bancada transversal por las startups y la economía digital.

tudes, los intereses y las preocupaciones de los disensores", afirmó el diputado Diego Schalper, quien resumió tres temas relevantes que recogió del encuentro:

"Nos vamos con prioridades muy claras en materia regulatoria, particularmente en cómo mejoramos la institucionalidad y las normativas aplicables de manera que, más que un freno, sean un avance hacia el desarrollo tecnológico; hay todo un tema normativo muy relevante", dijo el parlamentario.

En segundo lugar, Schalper señaló que "es un hecho de la causa que debemos mejorar el acceso al financiamiento en los distintos momentos de un emprendimiento digital, ya sea cuando está naciendo, escalando o cuando se quiere internacionalizar".

"Y lo tercero—añadió—es lo que hemos denominado digitalización y educación, o sea, cómo contamos con talento capaz de participar de los procesos de desarrollo tecnológico, como digitalizamos el Estado y las distintas iniciativas de manera que sean mucho más eficaces y más efectivas".

Primero, regulación-tributación; segundo, financiamiento, y tercero, digitalización y educación; por ahí debiesen ir los pilares de nuestro trabajo. Además de otras cosas, como la forma de conectar a la industria de activos físicos con el mundo digital y, por su puesto, siempre pensando cómo hacemos más efectivo el talento emprendedor en materia digital y de base científico-tecnológica", culminó.

MEDIDAS ANTIFRAUDE:

Industria innova en herramientas de protección para los usuarios

Mercado Pago lanzó Persona de Confianza, herramienta de seguridad que permite a los clientes facultar a personas de su entorno para reportar un incidente y solicitar el bloqueo preventivo de su cuenta.

IRINA TORO S.

Uno de cada seis chilenos (15%) ha sido víctima de fraude financiero en el último año, según el estudio Medios de Pago Latam 2024, de Ipsos. Ello ubica a nuestro país por debajo del promedio regional de 17%, y encima de Colombia (13%) y Argentina (10%), conformando el grupo de los países más seguros de Latinoamérica en este sentido.

No obstante, las estadísticas siguen evidenciando el problema. Según la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en el segundo semestre de 2024 se recibieron unas 126.000 solicitudes de reclamo por fraude de parte de 30 bancos y fintechs, por más de \$66.500 millones.

Si bien se resolvió el 85% de estos reclamos, la evolución tecnológica sigue representando una preocupación y un desafío para la industria, debido a la permanente y cada vez más sofisticada amenaza de hackeo de cuentas, robo, hurto, phishing, fraude con tarjetas de pago o asociados a transacciones electrónicas de fondos (TEF).

Así como todo el sistema financiero está constantemente incorporando y mejorando sus medidas de ciberseguridad, la innovación también puede jugar un importante papel para crear medidas de protección que ofrezcan mayor blindaje a sus clientes. Su objetivo es mejorar la transparencia, agilizar la detección y gestión de incidentes, y fortalecer la protección de los usuarios en un entorno cada vez más digital.

"La ciberseguridad es un pilar fundamental y un desafío que abordamos con seriedad y responsabilidad. Contamos con equipos interdisciplinarios altamente capacitados en seguridad informática, análisis de riesgos y desarrollo de tecnologías antifraude, los cuales trabajan de manera continua



El ecosistema fintech busca prevenir incidencias y robustecer la confianza.

en la detección y anticipación de amenazas emergentes", dice Arturo Zechan, director de Individuales de Mercado Pago.

La empresa lanzó recientemente Persona de Confianza, herramienta de seguridad que permite a los clientes facultar a hasta cinco personas cercanas—familiares o amigos—para reportar un incidente y solicitar el bloqueo preventivo de la cuenta en caso de robo, pérdida o hackeo del teléfono celular.

Jaimé Ruiz-Tagle, profesor de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile, valora este tipo de innovaciones, las que "vienen a resolver una de las principales falencias del sistema, que es la falta de confianza de las personas, especialmente en medios digitales donde no hay contacto", señala.

"Las instituciones deben esforzarse en generar mecanismos intermedios orientados a infamar sobre los riesgos y beneficios de sus productos y servicios, para lo cual es clave la transparencia y la simplicidad", agrega Ruiz-Tagle.

USO RESPONSABLE:

El desafío técnico y ético de entrenar a los sistemas de IA para la evaluación crediticia

Los modelos algorítmicos requieren grandes volúmenes de datos, con información relevante para evitar sesgos y desigualdades pasadas.

CRISTIAN MÉNDEZ

El sostenido crecimiento del ecosistema fintech revela cada vez más y nuevos retos para lograr uno de sus principales objetivos: democratizar las finanzas. Y lo hacen con creatividad y tecnología, usando algoritmos de inteligencia artificial (AI) para analizar transacciones e historial crediticio, agilizar evaluaciones y respuestas y ofrecer productos personalizados.

En este contexto, enfrentan un desafío técnico y ético decisivo: entrenar sistemas de IA capaces de evaluar correctamente a los solicitantes de crédito, sin reproducir sesgos históricos ni ser difíciles de auditar.

"Los modelos de IA requieren grandes volúmenes de información para aprender, pero muchas veces los datos disponibles son parciales o están sesgados. En lugar de corregir este problema, tienden a amplificarlo", explica Pablo Neudorfer, director del Magister en Economía de la Universidad de Talca. Y agrega que los sistemas complejos de fraude o comportamiento digital, al no ser fácilmente interpretables, plantean una dificultad adicional: "Es muy difícil detectar a tiempo si el modelo sigue criterios adecuados, porque en la práctica se transforman en cajas negras", cuyo funcionamiento interno es desconocido o inaccesible para el usuario o regulador.

Esto puede originar decisiones crediticias poco justificables, en especial, si no se detectan los sesgos durante el entrenamiento del modelo, ya sea "por la falta de datos representativos o por las características del programador (la institución). Incluso con datos amplios, no siempre se incluyen todas las variables relevantes. Esto lleva a correla-



La IA es un habilitador para llegar a nuevos segmentos, pero requiere un uso responsable.

ciones espurias que pueden perjudicar a ciertos grupos", advierte Neudorfer.

Marcelo Oyarzún, chief risk officer (CRO) de Tempo, reconoce que el entrenamiento de los modelos es una tarea crítica. "Comenzamos en 2023 con pruebas controladas, testeando distintas variables y scores. Eso nos permitió desarrollar herramientas que hoy desafían nuestras políticas tradicionales, para llegar a más clientes, manteniendo niveles de riesgo controlado", cuenta.

Tiempo realiza evaluaciones en tiempo real desde una app móvil, sin intervención humana. Para ello, se apoya en modelos entrenados con datos púnicos e internos y fuentes alternativas como indicadores de fraude o comportamiento digital. "La estrategia va aprendiendo con cada cliente. Esa retroalimentación alimenta nuestros modelos y mejora la precisión de las decisiones", comenta Oyarzún.

Estos avances han permitido incluir a clientes sin historial bancario o con antecedentes deteriorados. "La IA es un habilitador para llegar a nuevos segmentos, pero requiere un uso responsable. La historia puede reflejar desigualdades pasadas que los modelos no deben perpetuar. Por eso, aplicamos validaciones continuas y estrategias de supervisión que mantengan al cliente en el centro", afirma el ejecutivo de Tempo.