



2^{da} Radiografía de los Pagos de Chile

2026

Tabla de contenido



Carta del Director Ejecutivo 4

Carta de los Editores 6

Equipo y agradecimientos 8

Cómo navegar esta versión 12

Chile no paga de una sola manera 14

Desafíos para una nueva etapa de los pagos 38

El nuevo estatus de la regulación de pagos 48

Guía para entender los pagos agénticos 68

Miradas de la región 80

El lenguaje de los pagos 88

Carta del Director Ejecutivo

Para entender hacia dónde avanza la industria de pagos digitales es necesario observar el ecosistema completo y la forma en que sus distintos componentes se relacionan. Los pagos dejaron hace tiempo de ser solo un medio para realizar transacciones y pasaron a convertirse en una infraestructura esencial para el funcionamiento de la economía y el día a día de las personas. En palabras de la presidenta del Banco Central, Rosanna Costa, estos “son el sistema circulatorio de la economía”, ya que garantizan que el flujo de recursos entre personas, empresas y el sector financiero se realice de manera segura, eficiente y continua.

Esa es la perspectiva que inspira esta segunda edición de la Radiografía de los Pagos en Chile y la razón por la que ampliamos el foco para analizar un ecosistema cada vez más dinámico y complejo. En 2025 lanzamos la primera edición de este documento, el que fue un primer acercamiento desde un punto de vista regulatorio, en un momento marcado por importantes cambios normativos. Ese ejercicio permitió ofrecer un punto de partida para comprender un escenario que estaba cambiando con rapidez.

Un año después, surgen nuevas preguntas. Esta radiografía busca responderlas, ampliando el foco para ofrecer una mirada integral sobre el sistema de pagos. “Chile no paga de una sola manera” es una idea que atraviesa este documento y que refleja la realidad del ecosistema, donde distintos medios de pago conviven,



”

Los próximos avances dependerán de la capacidad de los distintos actores del ecosistema de colaborar en torno a objetivos comunes y generar consensos para responder con agilidad a un entorno cambiante

Juan Antonio Figueroa
Director Ejecutivo
ChilePay

evolucionan a ritmos diferentes y enfrentan desafíos propios. Analizar esa diversidad permite construir un diagnóstico más completo del sistema de pagos y entender los desafíos que acompañarán su evolución.

Esa mirada también muestra que la industria ha alcanzado distintos niveles de desarrollo. Mientras el mercado de tarjetas cuenta con reglas consolidadas y un alto grado de madurez, otros medios de pago aún enfrentan desafíos propios de una etapa de crecimiento. Ese escenario exige una nueva forma de avanzar y quizás no todos los retos requieren esperar una nueva regulación para comenzar a resolverse.

En esta segunda edición de la radiografía reflexionamos sobre el papel que puede desempeñar la colaboración entre los distintos actores, el desarrollo de buenas prácticas y la autorregulación para acompañar la evolución del ecosistema. El objetivo es complementar el rol de las autoridades con soluciones nacidas desde la experiencia y la operación diaria, que fortalezcan tanto a la industria como al desarrollo de mejores políticas públicas.

A medida que el ecosistema madura, los desafíos pasan a tener una mayor complejidad y a requerir mayores niveles de coordinación, construcción de estándares y una visión compartida sobre el desarrollo del sistema. Los próximos avances dependerán, cada vez más, de la capacidad de los distintos actores que formamos parte de esta industria para colaborar en torno a objetivos comunes y generar consensos que permitan responder con agilidad a un entorno que evoluciona permanentemente.

Por otro lado, el sistema de pagos también se ha vuelto más complejo desde el punto de vista institucional. Hoy intervienen múltiples autoridades, cada una con responsabilidades distintas. Esa diversidad hace aún más necesaria la coordinación, tanto entre las instituciones públicas como entre los propios actores del ecosistema. Avanzar hacia una mayor articulación permitirá reducir fricciones, entregar mayor certeza y seguir impulsando la innovación sin perder de vista la seguridad y la confianza de las personas.

Ese es también el rol que ChilePay busca impulsar. Queremos ser un espacio donde la industria pueda construir acuerdos sobre los desafíos comunes, donde la competencia conviva con la colaboración cuando el desarrollo del ecosistema así lo requiere y donde la evidencia y experiencia aporte a diseñar mejores políticas públicas. Creemos que los próximos avances exigirán menos enfoques individuales y más capacidad para construir una agenda compartida.

Esperamos que esta segunda Radiografía de los Pagos en Chile aporte a esa conversación y que, edición tras edición, se posicione como un documento de referencia para entender la transformación del sistema de pagos en el país. Nuestro propósito es entregar información y análisis que enriquezcan el debate y contribuyan al desarrollo del ecosistema.

Juan Antonio Figueroa
Director Ejecutivo
ChilePay

El futuro no está regulado

La Radiografía de los Pagos en Chile nació con un propósito práctico. Queríamos ordenar, explicar y hacer más accesible un conjunto de normas que se había vuelto cada vez más relevante para la industria. La primera versión puso el foco en la regulación. Esta segunda edición mantiene ese compromiso, pero da un paso más amplio. La Radiografía deja de mirar solo el marco normativo y **se propone observar el ecosistema de pagos como lo que realmente es**. Una infraestructura económica, tecnológica, comercial y regulatoria que sostiene buena parte de la vida cotidiana del país.

Ese cambio de mirada responde a una constatación simple. Chile no paga de una sola manera. Las tarjetas siguen siendo una pieza central del sistema, probablemente la más visible, masiva y regulada. Para muchas personas, pagar todavía significa acercar una tarjeta, usar una billetera digital asociada a ella o confirmar una compra en línea. Para muchos comercios, aceptar pagos sigue asociado al POS, al adquirente, al PSP, al abono y al costo de aceptar ese medio de pago. **Pero el sistema ya no cabe completo en esa fotografía**. Hoy conviven pagos de alto valor, transferencias electrónicas, cámaras de compensación, pagos cuenta a cuenta, iniciación de pagos, billeteras digitales, esquemas de recaudación, soluciones de transporte, activos digitales y nuevas formas de autenticación. Algunas piezas están maduras. Otras están en desarrollo. Varias todavía buscan su lugar en el mapa.

Al ampliar el foco, los desafíos se vuelven más complejos. Un ecosistema de pagos no se desarrolla solo porque existan nuevas tecnologías o porque se dicten nuevas normas. Requiere diálogo con reguladores, estándares compartidos, gobernanza técnica y capacidad de resolver problemas prácticos antes de que lleguen a la experiencia del usuario. También requiere autorregulación. Chile tiene un

espacio importante para avanzar hacia modelos más sofisticados de autorregulación técnica, operacional, comercial, ética y de experiencia de usuario.

El mundo de las tarjetas muestra bien lo que se ha avanzado. Chile cuenta hoy con un mercado más interoperable, más competitivo y más robusto que hace algunos años. Quedan discusiones abiertas, naturalmente. En pagos siempre queda algo abierto, como en las remodelaciones de casa, salvo que aquí los maestros usan APIs y manuales de marca. Pero el punto central es otro. **El mercado de tarjetas ya no está en la etapa de demostrar que puede operar con más actores y mayor aceptación**. Ahora el desafío está en acelerar mejoras que reduzcan fricciones, aumenten seguridad, simplifiquen la experiencia, mejoren la información disponible para comercios y entreguen más valor a personas, empresas y al sistema en su conjunto.

Fuera del mundo de las tarjetas aparece una oportunidad. **Los pagos instantáneos pueden convertirse en una de las principales transformaciones del sistema de pagos chileno en los próximos años**. El Banco Central ha sido claro en señalar la importancia de avanzar en esa dirección, especialmente en pagos basados en transferencias electrónicas de fondos hacia comercios y en nuevos esquemas de interoperabilidad. La oportunidad es grande, también lo son las preguntas. Falta discutir con cuidado su modelo de gobernanza, sus incentivos económicos, sus estándares de seguridad, su experiencia de usuario, su adopción real por comercios y personas, y los conflictos que pueden surgir cuando distintos actores deben coordinarse para construir escala. En estos temas conviene evitar tanto el entusiasmo automático como el escepticismo cómodo. Los pagos instantáneos pueden ser una gran noticia, pero su éxito dependerá menos del eslogan y más de la implementación.

Este escenario ocurre, además, en un momento de alta densidad regulatoria. Nuevas normas se encuentran en plena implementación. Nuevas autoridades y entidades inciden cada vez más en la conversación sobre pagos, desde la perspectiva financiera, tributaria, de competencia, de protección al usuario, de aceptación, de seguridad y de datos. **La regulación ya no viene solo desde los lugares tradicionales.** A veces aparece desde una norma sectorial. Otras, desde una decisión de libre competencia. Otras, desde una obligación de reporte, una regla tributaria, una exigencia de autenticación o un estándar técnico que cambia la forma en que los productos deben operar. Para la industria, esto exige mirar el mapa completo. Para los lectores de esta Radiografía, exige una guía que ayude a distinguir qué cambió, por qué importa y cómo se conecta con el resto del sistema.

A esa complejidad se suma la tecnología. La inteligencia artificial, los pagos agénticos, los activos digitales, la tokenización, las stablecoins, las finanzas abiertas y los nuevos modelos de identidad digital están empujando a los tomadores de decisión a moverse más rápido, pero también a reconocer que muchas respuestas todavía no están completamente formadas. En importantes eventos globales de la industria se escuchó una frase que resume bien el ánimo de esta etapa: **“si usted no está un poco**

confundido, probablemente no está prestando atención”. La frase sirve porque baja la ansiedad. La confusión, en este caso, no es un defecto individual. Es una señal de que el sistema está cambiando en varias direcciones al mismo tiempo. Por eso se vuelve más necesario que nunca saber dónde estamos parados antes de decidir hacia dónde avanzar.

Esta Radiografía no pretende predecir el futuro con seguridad absoluta. Para eso habría que pedirle una autorización especial a una bola de cristal regulatoria, y probablemente habría que inscribirla en algún registro. Su objetivo es más modesto y más útil. Ordenar el presente. Mostrar las piezas principales. Explicar las reglas vigentes. Identificar desafíos. Dar contexto. Abrir conversaciones. Ayudar a que abogados, reguladores, ejecutivos, founders fintech, periodistas y otros lectores puedan entrar al ecosistema sin perderse en su primera vuelta. **En pagos, la claridad no es un lujo editorial, es una condición para tomar mejores decisiones.**

Esperamos que esta edición ayude a ordenar la conversación, **a reducir ruido y a entregar una base común para discutir lo que viene.** Si cumple ese objetivo, aunque sea parcialmente, ya habrá hecho algo útil por una industria que seguirá cambiando rápido, pero que necesita seguir explicándose con calma.

Con un afectuoso saludo,

Rodrigo Mella y Tamara Oyarce
Editores



Rodrigo Mella

*Director suplente de ChilePay
Subgerente de Estrategia y Nuevos
Negocios Emisor de Banco Bci*



Tamara Oyarce

*Directora de Tecnología
de Dentons*

Esta edición de la Radiografía fue posible gracias al trabajo coordinado de muchas personas que aportaron tiempo, criterio y oficio para revisar, ordenar y presentar sus contenidos. Agradecemos especialmente al Equipo Radiografía, quienes participaron activamente y fueron claves en la materialización de este documento. Al equipo ChilePay, en particular a Raúl Cáceres y Andrea Rudloff, por su apoyo permanente durante el proceso editorial; a la agencia Proyecta y a los equipos de diseño de Lográndolo, por transformar un material técnicamente denso en una publicación clara, moderna y legible; y a quienes colaboraron en la revisión, fact checking y mejora de los textos.

Nuestro reconocimiento especial a Ignacio Pera, de Dentons; María de los Ángeles Purcell, de Bci Pagos; Ignacio Oltra, de Visa; y Mauricio Chandía, de Latampay, por su generosidad, comentarios y mirada experta. Sus aportes ayudaron a fortalecer la precisión, consistencia y utilidad práctica de esta nueva versión.

Equipo Radiografía



Diana Palacios
Shinkansen
PARTICIPANTE



Francisco Vial
ByE
PARTICIPANTE



Patricia Valladares
Itaú
PARTICIPANTE



Claudio Magliona
Magniola Abogados
PARTICIPANTE



María Ignacia Concha
Flow
PARTICIPANTE



Raimundo Hurtado
Fintoc
PARTICIPANTE



Tomás Pintor
BitLaw
PARTICIPANTE



Ibania Guzmán
Evertec
PARTICIPANTE



Allyson Nash
Perú Payments



Ricardo Vieira
Abecs



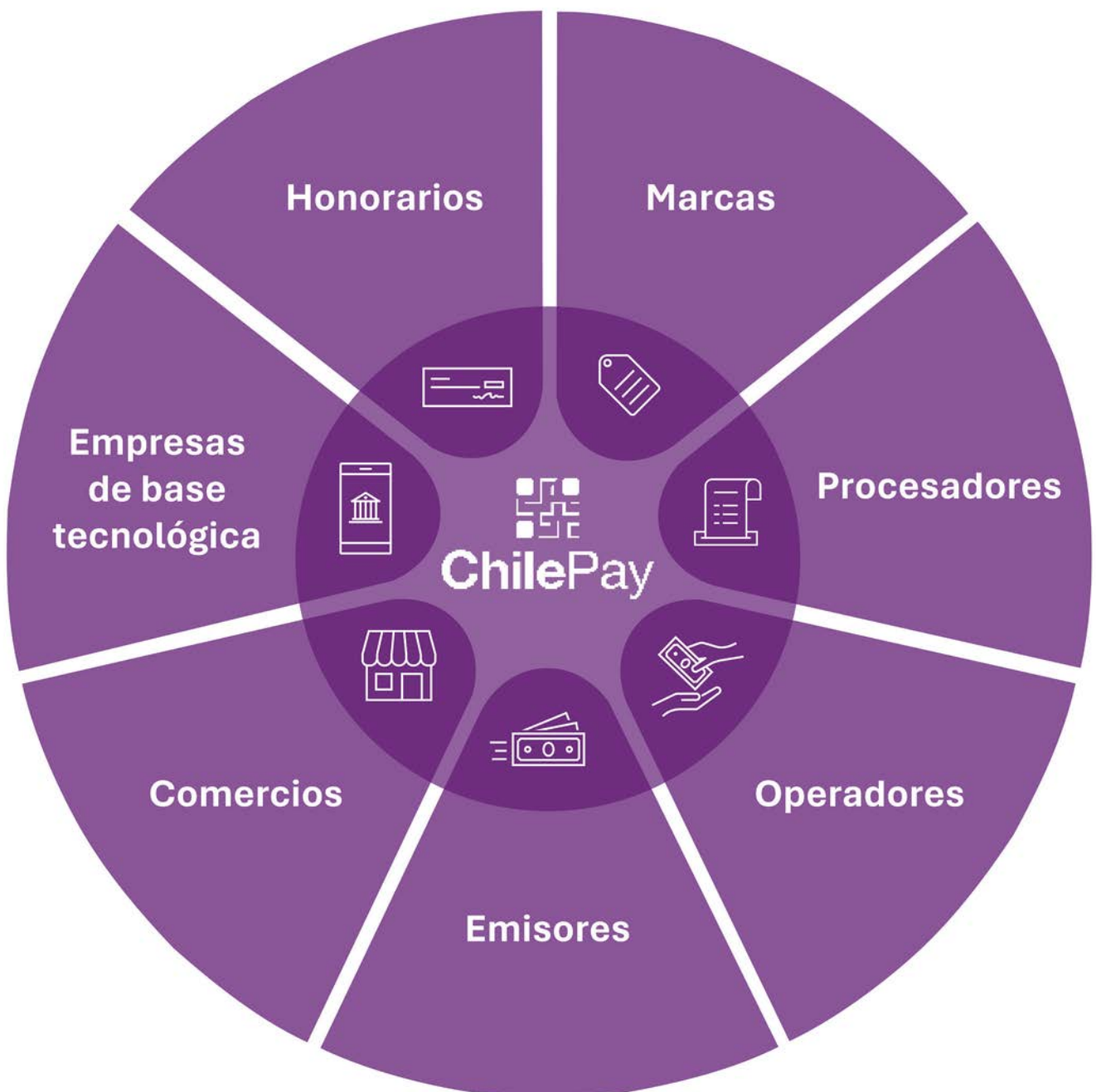
Luciana Rios
Cámara de Medios de Pago de Argentina

Sobre nuestra Corporación

ChilePay es una Corporación sin fines de lucro que tiene como propósito promover la inclusión financiera en Chile, a través de la digitalización de los medios de pago.

Fundada en 2021, reúne a los principales actores del ecosistema de pagos -emisores, marcas de tarjeta, operadores, procesadores, comercios, empresas tecnológicas y expertos del sector- con el propósito

de aportar al desarrollo de un sistema de pagos digitales más inclusivo y accesible, que facilite la participación de personas y comercios en todo el país. Esta representatividad y transversalidad nos permite ser un punto de encuentro entre el sector público y el sector privado, siendo capaces de articular intereses, promover consensos y aportar con visión técnica y estratégica al desarrollo de la economía digital y la inclusión financiera en Chile.



NUESTRO PROPÓSITO

Promover la inclusión financiera en Chile, a través de la digitalización de los medios de pago.

PILARES ESTRATÉGICOS



Participar

activamente en la creación y revisión de políticas públicas



Articular

a los múltiples actores de la cadena de medios de pago digital



Educar

al comercio y ciudadanía en los beneficios de la digitalización

5 años

De sólida trayectoria impulsando la digitalización de los pagos

+50 miembros

Organizaciones integradas que representan la cadena de valor del ecosistema de pagos

6 mesas de trabajo

Motor de ChilePay donde se abordan los desafíos del sistema de pagos digital

+100 actores

del ecosistema colaborando activamente en las mesas, generando contenido de valor

Cómo navegar esta edición de la Radiografía de los Pagos

Esta edición de la Radiografía de los Pagos nace de una idea sencilla, pero cada vez más difícil de abordar. Chile no paga de una sola manera. Durante mucho tiempo, hablar de pagos en Chile fue casi equivalente a hablar de tarjetas. Esa mirada tenía sentido. Las tarjetas concentraron buena parte de la innovación, la regulación, la competencia y las discusiones públicas del sector. También fueron el espacio donde se ordenaron conceptos que hoy forman parte del lenguaje habitual de la industria, como emisión, adquirencia, marcas, tasas de intercambio, merchant discount, PSP, subadquirencia, autenticación e interoperabilidad.

Pero el ecosistema siguió avanzando. **La industria de pagos ya no puede explicarse solo desde el modelo de cuatro partes.** Ese modelo sigue siendo indispensable, como esas herramientas antiguas que uno no debe botar porque todavía salvan el día. Sin embargo, hoy convive con nuevos rieles, nuevas infraestructuras, nuevas capas de regulación, nuevas formas de mover valor y nuevas expectativas de usuarios, comercios, autoridades y proveedores tecnológicos.

Por eso, esta edición amplía el foco. La Radiografía 2025 tuvo como propósito ordenar la regulación aplicable a los pagos en Chile. **Esta versión conserva ese espíritu práctico y educativo, pero incorpora una mirada más amplia sobre industria, tendencias, desafíos, percepción regulatoria y aprendizaje regional.** El objetivo sigue siendo el mismo. Ayudar a entender mejor un sistema que todos usamos, pero que pocas veces se observa completo.

Chile no paga de una sola manera

Chile no paga de una sola manera funciona como punto de entrada. Allí se quiere ampliar la conversación más allá de las tarjetas y explicar el concepto de sistemas de pago desde tres dimensiones complementarias. Infraestructura, mercado y regulación. La infraestructura permite que las operaciones se procesen, compensen y liquiden. El mercado reúne a los actores que compiten, colaboran, invierten y prestan servicios. La regulación define los bordes dentro de los cuales todo eso debe ocurrir con seguridad, continuidad y confianza. A partir de esa mirada, se usan cuatro rieles o sistemas de pago para mostrar que el ecosistema chileno es más diverso de lo que normalmente se piensa.

Desafíos para una nueva etapa de los pagos en Chile

Desafíos para una nueva etapa de los pagos en Chile, ordena los principales frentes que la industria deberá enfrentar en los próximos años. Esta sección no fue pensada como una lista de reclamos ni como un petitorio sectorial. Su propósito es identificar áreas donde todavía existen fricciones, ambigüedades o espacios de mejora en una industria que ya muestra altos niveles de madurez. La premisa es constructiva. Si Chile logra resolver bien esos desafíos, puede fortalecer la competencia, mejorar la experiencia de los usuarios, aumentar la seguridad, facilitar la innovación y sostener una infraestructura de pagos más robusta.

En este capítulo y en el siguiente se usa como insumo el **Barómetro de la Regulación de los Pagos**, un índice de percepción realizada a personas vinculadas al ecosistema, incluyendo miembros y no miembros de ChilePay. El Barómetro permite recoger percepciones cuantitativas y cualitativas sobre problemas comerciales, técnicos y regulatorios que muchas veces circulan en conversaciones privadas, mesas de trabajo o diagnósticos internos, pero que rara vez aparecen ordenados en un mismo lugar. Su valor no está en reemplazar el análisis técnico ni en convertir percepciones en verdades absolutas. Su valor está en mostrar cómo la industria observa su propio entorno.

El nuevo estatus
de la regulación
de pagos

El nuevo estatus de la regulación de pagos actualiza el mapa normativo de la Radiografía. La regulación de pagos se ha vuelto más densa, más transversal y más exigente. Ya no basta con mirar las normas tradicionales sobre emisión y operación de tarjetas. Hoy el perímetro también se cruza con protección de datos, ciberseguridad, fraude, medios de pago en transporte público, finanzas abiertas, prevención de riesgos operacionales y nuevas obligaciones de información. Por eso incorporamos un nuevo conjunto de one-pagers que busca explicar, de forma simple y práctica, qué cambió, a quién aplica y por qué importa.

Guía para
entender los
pagos agénticos

La **Guía para entender los pagos agénticos** mira una de las tendencias que más inquietud genera en la industria. Muchas tecnologías compiten por atención, pero los pagos ejecutados o asistidos por agentes de inteligencia artificial producen una ansiedad particular. La razón es comprensible. Si una herramienta puede recomendar, decidir, comprar y pagar en nombre de una persona o una empresa, las preguntas dejan de ser solamente técnicas. También aparecen preguntas sobre consentimiento, responsabilidad, autenticación, límites de actuación, trazabilidad, seguridad y confianza. Esta sección busca explicar el tema con sencillez, sin exagerar promesas ni dramatizar riesgos. Su elaboración recogió el trabajo colectivo de la Mesa de Innovación de ChilePay, lo que le da una mirada práctica y conectada con las preguntas reales de la industria.

Miradas de
la región

Las **Miradas de la región** abre la Radiografía hacia América Latina. Se invitó a las asociaciones de pagos de Perú, Argentina y Brasil que compartieran el estado de desarrollo de sus sistemas de pago, sus principales desafíos y las discusiones que están marcando sus mercados. La región funciona como un laboratorio de experimentación y polinización de ideas. Cada país avanza con su propia historia institucional, su nivel de madurez, sus urgencias regulatorias y sus soluciones de mercado. Al mirar esos casos, Chile puede comparar, aprender y también reconocer que varios debates locales forman parte de una transformación regional mucho más amplia.

El lenguaje
de los pagos

El lenguaje de los pagos continúa una tradición iniciada en la Radiografía 2025. Los pagos tienen su propio vocabulario. A veces ese lenguaje ayuda a precisar discusiones complejas. Otras veces levanta una muralla innecesaria entre especialistas y personas que necesitan entender cómo funciona el sistema. Por eso se añadieron nuevos conceptos al diccionario, con definiciones claras y orientadas al uso práctico. La idea es que el lector pueda volver a esta sección cada vez que encuentre una expresión técnica, una sigla o una categoría que convenga tener a mano antes de seguir avanzando.

Esta Radiografía puede leerse de principio a fin, como una narración sobre el momento actual de los pagos en Chile. También puede usarse como documento de consulta. Un lector que quiera entender la arquitectura general del sistema puede partir por el primer capítulo. Quien busque agenda y discusión pública puede ir directamente a los desafíos. Quien necesite actualizarse en cambios normativos encontrará una guía práctica en los one-pagers. Quien quiera mirar hacia adelante puede revisar pagos agénticos y tendencias regionales. Quien necesite despejar conceptos puede volver al diccionario.

La invitación es navegar esta edición con una mirada amplia. **Los pagos son infraestructura, mercado y regulación al mismo tiempo.** Son tecnología, pero también confianza. Son competencia, pero también coordinación. Son innovación, pero también continuidad operacional. Esta Radiografía busca ayudar a conectar esas piezas, ordenar la conversación y ofrecer una base común para discutir hacia dónde debería avanzar el ecosistema de pagos en Chile.

Chile no paga de una sola manera

La conversación sobre pagos va mucho más allá de las tarjetas y del modelo de cuatro partes. Las tarjetas siguen siendo el mejor punto de partida para entender cómo funciona el sistema, porque hoy concentran buena parte de la experiencia cotidiana de pago y cuentan con una regulación extensa, reconocible y relativamente ordenada. Tarjetas de crédito, débito y prepago, emisores, operadores, adquirentes, PSP y marcas forman parte de una arquitectura que ha sido construida durante años. Por eso, la versión anterior de esta Radiografía se ocupó de explicar cómo opera ese modelo y cuáles son las principales reglas que inciden en su funcionamiento.

Esta edición expande la mirada hacia los pagos que funcionan fuera del modelo tradicional de tarjetas. Ahí el mapa es menos nítido. Una parte importante de la regulación de pagos en Chile se ha desarrollado alrededor de las tarjetas, mientras que otras formas de pago cuentan con reglas más dispersas, menos visibles o en desarrollo. Las transferencias electrónicas de fondos, los pagos de alto valor y los nuevos esquemas basados en activos digitales muestran esa complejidad. En algunos casos existe regulación aplicable a la infraestructura o a las entidades que participan. En otros, como ocurre con los pagos con stablecoins, todavía no existe un marco específico que ordene su uso como medio de pago.

No todos los pagos cumplen la misma función. Una empresa puede pagar proveedores mediante transferencias, tarjetas corporativas, cuentas bancarias o soluciones integradas de tesorería. Un comercio puede recibir pagos con tarjetas, transferencias, botones de pago o sistemas de recaudación. Una persona puede pagar sus cuentas básicas con cargo automático, transferencia electrónica, tarjeta de débito, tarjeta de crédito o una aplicación que combina varios rieles al mismo tiempo.



El ecosistema de pagos en Chile es hoy una arquitectura extensa y conectada, donde conviven múltiples formas de pago más allá de lo cotidiano.

En la práctica, los pagos se mezclan, se conectan y se superponen. En la economía conviven medios de pago de uso cotidiano con otros que permiten mover fondos entre instituciones financieras y sostener el funcionamiento del mercado. Esa diferencia ayuda a entender por qué los medios más visibles no bastan, por sí solos, para explicar cómo se mueve el dinero en Chile.

Este capítulo no pretende cubrir todos los rincones del sistema ni agotar cada una de sus variantes. Las fronteras de análisis son una decisión editorial. **La atención se concentra en cuatro formas de pago que ayudan a entender mejor cómo se mueve hoy el dinero en Chile.** Los pagos de alto valor, porque sostienen la liquidación entre instituciones financieras. Los pagos con tarjetas, porque siguen siendo el instrumento masivo más reconocible y regulado. Las transferencias electrónicas de fondos, porque explican una parte central del valor que circula digitalmente. Los pagos con stablecoins, porque muestran una frontera emergente donde la práctica tecnológica avanza más rápido que la regulación.

La mirada que sigue busca ampliar el mapa sin perder claridad. **Las tarjetas seguirán siendo una pieza central del sistema, pero ahora serán leídas dentro de una arquitectura más extensa, donde conviven distintas infraestructuras, modelos de negocio y reglas.** Esa perspectiva permite entender mejor un sistema que se volvió más interconectado, más difícil de clasificar y bastante menos ordenado de lo que parece cuando solo se observa desde el mundo de las tarjetas.



1 Tres capas para entender cómo se mueve el dinero

Un sistema de pagos es el conjunto de instrumentos, reglas, actores e infraestructuras que permite transferir fondos entre personas, empresas e instituciones. Dicho de manera simple, es el sistema de tránsito que hace posible que el dinero pase de un punto a otro y llegue efectivamente a destino. Desde fuera, pagar parece un acto instantáneo, tan simple como acercar una tarjeta, hacer una transferencia o confirmar una compra en línea. Pero detrás de esa experiencia opera una coordinación más amplia, en la que intervienen emisores, bancos, comercios, redes, operadores, cámaras de compensación e infraestructuras de liquidación. Por eso, un sistema de pagos no es solo un medio de pago ni una red tecnológica. Es una organización de reglas, conexiones y participantes que debe funcionar de manera coordinada para que los pagos sean seguros, confiables y oportunos.

La vista de sistema es especialmente importante, porque esta incluye distintos tipos de pagos que responden a lógicas, riesgos e infraestructuras distintas. Basta pensar en escenas muy distintas entre sí: una persona comprando un chicle en la tienda de la esquina, una empresa pagando el sueldo de sus trabajadores, un emprendedor contratando publicidad en redes sociales, un banco transfiriendo fondos de un cliente a otra institución financiera o una institución pública distribuyendo beneficios sociales, entre muchas otras situaciones en que el dinero va de un lado a otro. Entender esa diferencia es clave para no confundir la experiencia visible del pago con la estructura que la sostiene.

Esa complejidad puede ordenarse de una manera bastante simple. Cada sistema de pago puede explicarse a partir de tres preguntas básicas:

La primera es por dónde viaja el pago, es decir, qué infraestructura lo procesa y liquida. La segunda es quiénes participan en él, o sea, qué actores forman parte del mercado. La tercera es qué reglas permiten que todo eso funcione, esto es, cuál es su marco regulatorio.

Cuando esas tres piezas se miran en conjunto, incluso los sistemas de pago más distintos empiezan a volverse comparables y comprensibles.



La capa de **infraestructura** reúne los sistemas y mecanismos que permiten transmitir, compensar y liquidar pagos.

En Chile, esa base incluye infraestructuras de alto valor, como el sistema de liquidación del Banco

Central, y también nuevas infraestructuras de bajo valor, como las cámaras que procesan transferencias electrónicas y pagos con tarjetas. La diferencia importa, porque mientras el sistema del Banco Central sigue siendo la pieza importante para la liquidación entre instituciones financieras, la red minorista ha ganado peso con rapidez. En 2024, por ejemplo, la cámara del Centro de Compensación Automatizado (CCA) procesó en promedio diario operaciones de transferencia electrónica de fondos (TEF) por cerca de US\$1.290 millones y casi 5,9 millones de transacciones, cifras que muestran que la infraestructura ya no es solo un asunto de mercados financieros, sino también de pagos cotidianos.



La capa de **mercado** agrupa a los actores que hacen visible el sistema para personas y empresas: emisores, operadores, adquirentes, PSP, fintech, comercios y usuarios. Aquí se ofrecen cuentas, tarjetas, canales de cobro y soluciones tecno lógicas para mover dinero. Esta capa se ha ampliado con fuerza en los últimos años. En 2025, el Banco Central reportó más de 634 mil comercios aceptando tarjetas, 14 emisores de prepago registrados y un promedio de 374 pagos digitales al año por persona mayor de 15 años. Ese dato muestra que los pagos ya no son un servicio de nicho ni un asunto exclusivamente bancario, sino que parte de la infraestructura cotidiana del consumo y de la vida económica.



La capa de **regulación** define quién puede participar en el sistema, bajo qué condiciones y con qué resguardos. En Chile, este marco se construye principalmente desde el Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero, pero también incluye leyes y, en ciertos ámbitos, decisiones de libre competencia y de tribunales. La regulación ha sido una fuerza activa en la expansión del sistema. La normativa de cámaras de pagos de bajo valor de 2022, la implementación de los pagos digitales en el transporte público y los ajustes recientes en materia de fraude muestran que el desarrollo de los pagos en Chile no depende solo de la innovación tecnológica, sino también de cambios institucionales que han ido ampliando y ordenando el mercado.

Miradas en conjunto, estas tres capas permiten entender mejor por qué el sistema de pagos chileno se ha vuelto más amplio y más complejo. Un pago no depende solo del instrumento que usa una persona o del canal que ofrece un comercio. Depende también de la **infraestructura** que lo sostiene, de los **actores** que lo hacen posible y de las **reglas** que coordinan esa relación.

Prompt (usuario):

Yo solo acerco mi tarjeta o el teléfono para pagar el café. Todo me parece muy instantáneo. ¿Por qué esto es un sistema tan complejo?



Respuesta:

Pagar parece un acto de magia, pero detrás opera una coordinación invisible entre tres capas críticas:



1. La Infraestructura

Las Vías

Por dónde viaja el dinero. Incluye sistemas de alto valor (LBTR) y cámaras minoristas (CPBV) que mueven US1.290 millones al día.



2. El Mercado

Los trenes y pasajeros

Bancos, billeteras digitales, emisores de prepago y tú mismo.



3. La Regulación

Las Señales

Reglas dictadas por el Banco Central y la CMF para que los trenes no choquen.

ENTENDIENDO LOS SISTEMAS DE PAGO

CAPA DE REGULACIÓN



BANCO CENTRAL DE CHILE



CMF

Definen reglas de tránsito financiero

CAPA DE MERCADO

COMERCIOS ACEPTANDO PAGOS CON TARJETAS

EMISORES. BILETERAS. ADQUIRENTES

CAPA DE INFRAESTRUCTURA

RIEL TARJETAS

RIEL TRANSFERENCIAS

SISTEMA LBTR (ALTO VALOR)
CÁMARAS DE COMPENSACIÓN

2 Por qué en pagos nada cambia por separado

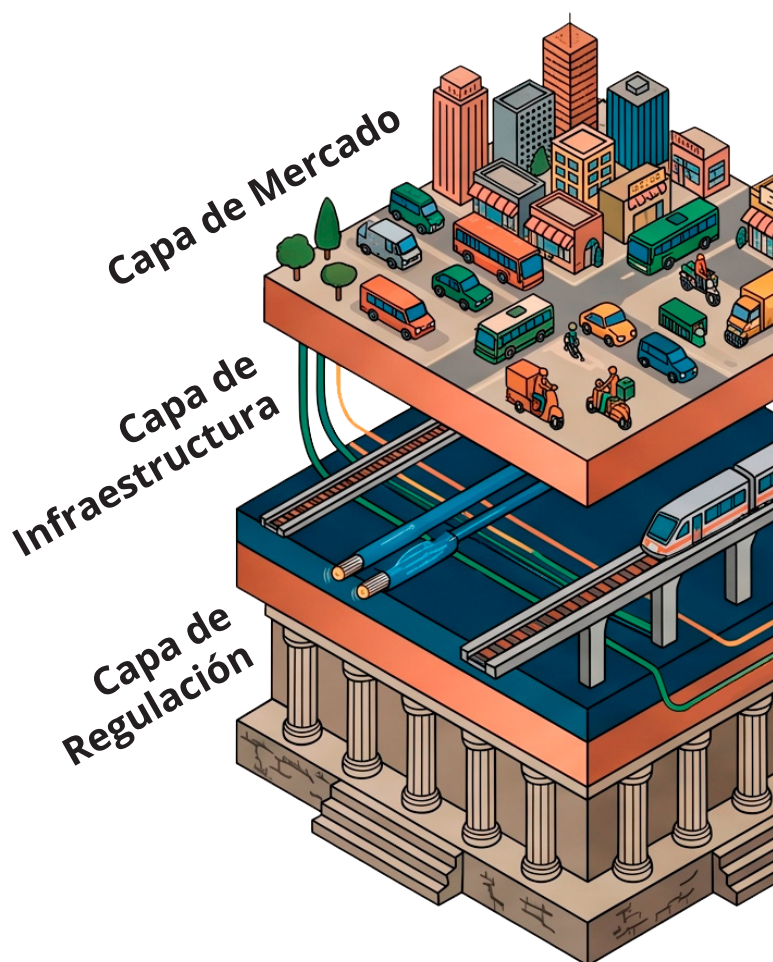
Las tres capas de los sistemas de pagos no funcionan como compartimentos separados. Se parecen más a una estación de tren. La infraestructura son las vías y señales; el mercado, los trenes y pasajeros; la regulación, las reglas que permiten que todo circule sin choques. Si una de esas piezas cambia, las otras también tienen que adaptarse.

La **infraestructura** condiciona lo que el mercado puede ofrecer. Si no existen cámaras, redes, estándares de comunicación o mecanismos de liquidación adecuados, los actores del mercado no pueden escalar servicios ni conectarse en igualdad de condiciones. Eso explica por qué temas que parecen técnicos, como la interoperabilidad, terminan afectando competencia, cobertura y entrada de nuevos actores. El propio Banco Central ha subrayado esa relación al insistir en que el desarrollo de pagos con transferencia electrónica de fondos hacia comercios requiere cerrar brechas de interoperabilidad.

El **mercado**, a su vez, empuja cambios en la infraestructura y en la regulación. Cuando aparecen nuevos productos o nuevos intermediarios, el sistema necesita adaptarse. Eso ocurrió con la expansión de las transferencias electrónicas, el crecimiento del prepago y la entrada de nuevos proveedores. En 2025, por ejemplo, ya existían 14 emisores de prepago registrados y más de 11,6 millones de tarjetas no bancarias vigentes, mientras las TEF seguían aumentando en número y uso. Ese crecimiento no solo amplió la oferta. También obligó a revisar resguardos, reglas y capacidades de procesamiento

La **regulación** pone límites y abre caminos. La normativa de cámaras de pagos de bajo valor dictada por el Banco Central en 2022 permitió canalizar pagos minoristas, como TEF y tarjetas, a través de infraestructuras especializadas y bajo estándares más robustos. Gracias a ese cambio, en 2024 comenzó a operar en ese esquema la cámara de Centro de Compensación Automatizado para TEF y luego fueron autorizadas cámaras para los principales esquemas de tarjetas (Redbanc, Mastercard y Visa). Es un buen ejemplo de cómo una decisión regulatoria puede cambiar la infraestructura disponible y, con ello, las posibilidades del mercado.

El caso de las tarjetas muestra bien esta interacción. La transición hacia un modelo de cuatro partes no fue solo un cambio comercial. También exigió ajustes en interoperabilidad, redefinición de roles entre emisores, adquirentes, marcas y PSP, y una intensa discusión regulatoria sobre competencia y reglas de funcionamiento. Las Instrucciones de Carácter General N° 5 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y su revisión judicial reflejan justamente eso, que en pagos la forma en que se organiza el mercado depende tanto de decisiones comerciales como de definiciones técnicas e institucionales. **Mirar estas capas en conjunto ayuda a entender que detrás de un pago que parece instantáneo hay una coordinación permanente entre rieles técnicos, incentivos de mercado y reglas institucionales.** Por eso, en pagos, casi nunca cambia una sola cosa a la vez.



3 Cuatro rieles para entender el sistema

No todos los pagos funcionan igual. Aunque para el usuario muchas veces la experiencia se reduce a tocar una máquina de punto de venta (más conocido como POS), hacer una transferencia o escanear un código QR, detrás de cada operación existen rieles distintos, actores distintos y también reglas distintas. En Chile, esa diversidad puede entenderse mejor si se distinguen cuatro grandes sistemas de pago: los pagos de alto valor, los pagos con tarjetas, los pagos con transferencias electrónicas de fondos y, todavía en una etapa más incipiente, los pagos basados en stablecoins.

Pagos de alto valor. La trastienda del sistema

Los pagos de alto valor son la trastienda donde el sistema financiero cierra cuentas entre instituciones. No suelen aparecer en la experiencia diaria de una persona que compra en un comercio o hace una transferencia desde el celular, pero cumplen una función decisiva. Allí se liquidan obligaciones entre bancos, infraestructuras financieras y otros participantes relevantes, incluyendo pagos vinculados a operaciones interbancarias, mercado cambiario, valores y derivados. El Banco Central los trata como una infraestructura especialmente sensible para la estabilidad del sistema, porque procesan montos muy altos aunque en un número relativamente acotado de operaciones. En 2024, el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) liquidó en promedio diario US\$14.061 millones, mientras la cámara de pagos de alto valor en moneda nacional de ComBanc procesó cerca de US\$6.699 millones brutos diarios.



Prompt (usuario):

Escuché que el Banco Central de Chile mueve miles de millones de dólares al día en algo llamado “pagos de alto valor”, pero que nadie los ve. ¿Cómo funciona eso en la vida real si no son transferencias comunes?

Respuesta:

Cuando tú compras un café, el dinero se mueve por pistas públicas. Pero cuando una minera le paga a una firma de ingeniería miles de millones de pesos, la operación pasa a la trastienda del sistema financiero. Para no colapsar moviendo camiones llenos de dinero en cada transacción, el sistema usa dos piezas clave:

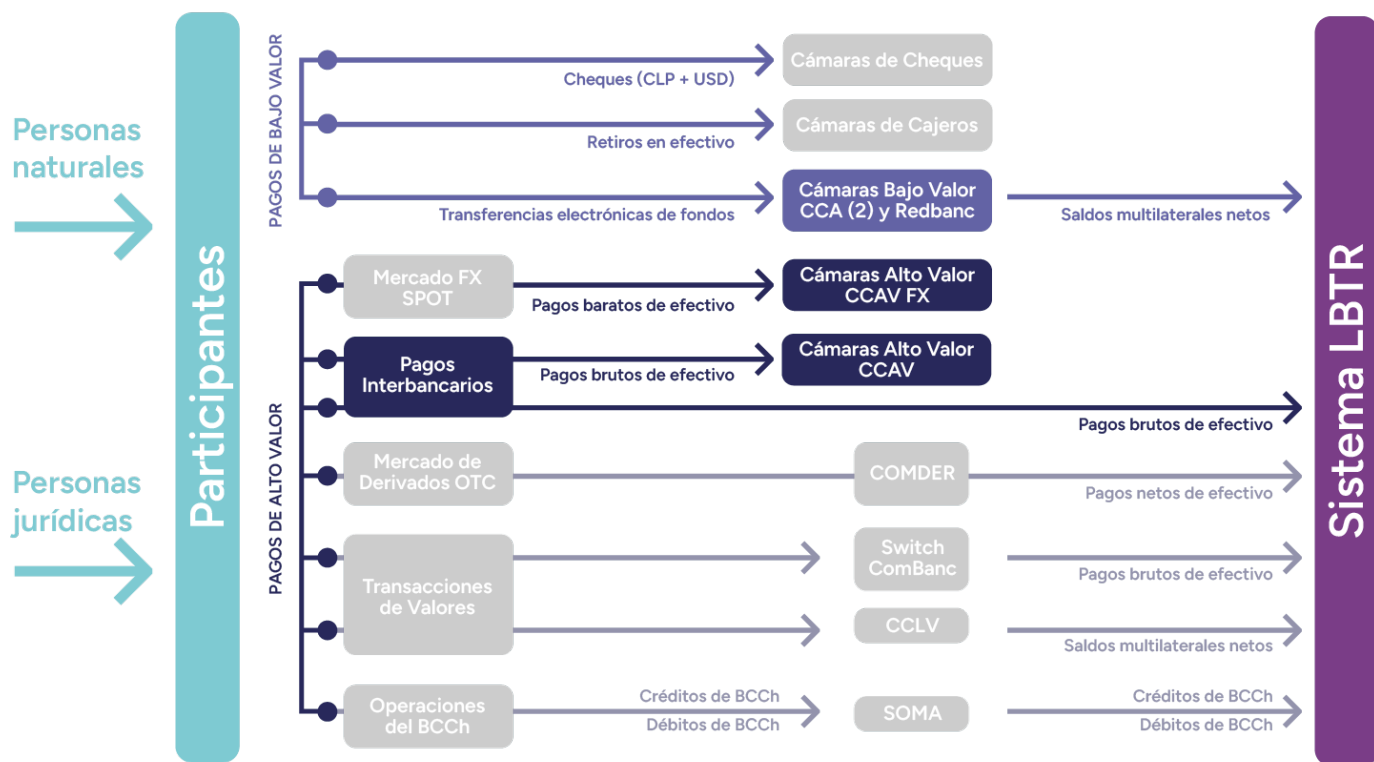
- **La Cámara de Compensación (ComBanc):** Funciona como un anotador intermedio. Si el Banco A le debe 10 al Banco B, pero el Banco B le debe 9 al Banco A, la Cámara “compensa” las cuentas y anota que el Banco A solo debe pagar 1. En 2024, esto redujo la necesidad de mover dinero real en un 96% (factor de compresión), haciendo todo ultraeficiente.
- **El Sistema LBTR del Banco Central:** Es la caja fuerte final. Aquí llega ese “1” final que se calculó en la cámara. Se liquida en tiempo real, una a una, y una vez hecho, el pago es firme, definitivo e irrevocable.



La infraestructura de estos pagos se organiza principalmente en torno a dos piezas. La primera es el LBTR del Banco Central, donde las instrucciones se liquidan una a una, en tiempo real, y quedan firmes e irrevocables una vez perfeccionadas. La segunda son las cámaras de compensación de pagos de alto valor, que permiten compensar durante el día múltiples pagos entre participantes y enviar luego sus saldos netos al LBTR para su liquidación final. Visto en simple, el LBTR es la caja donde el pago queda definitivamente saldado. La cámara, en cambio, funciona como una instancia previa de compensación que permite ordenar pagos recíprocos antes de llegar a ese cierre final. La diferencia importa, porque reduce el uso de liquidez y hace más eficiente el sistema. La Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor (CCAV) en moneda nacional registró en 2024 un factor de compresión del 96%. Este resultado se debe a su capacidad para convertir flujos brutos de miles de millones en saldos netos significativamente más bajos.

El mercado de estos pagos está compuesto sobre todo por bancos, pero no se agota en ellos. También participan sociedades administradoras de infraestructuras financieras y, a través de estos rieles, se canalizan pagos por cuenta de clientes institucionales, corredoras, fondos y grandes empresas. El cuadro del Banco Central sobre tipos de pagos compensados ayuda a entenderlo bien. En la CCAV de ComBanc no solo se procesan pagos por cuenta propia de bancos, como operaciones spot en dólares o vencimientos interbancarios. También se procesan pagos por cuenta de clientes, como transferencias de fondos de personas jurídicas, corredoras de bolsa y fondos mutuos, además de liquidaciones de valores OTC. Eso muestra que los pagos de alto valor no son un circuito cerrado entre bancos hablando consigo mismos. Son, más bien, la red que permite que grandes obligaciones financieras lleguen a destino de forma segura.

Los sistemas de pago en Chile



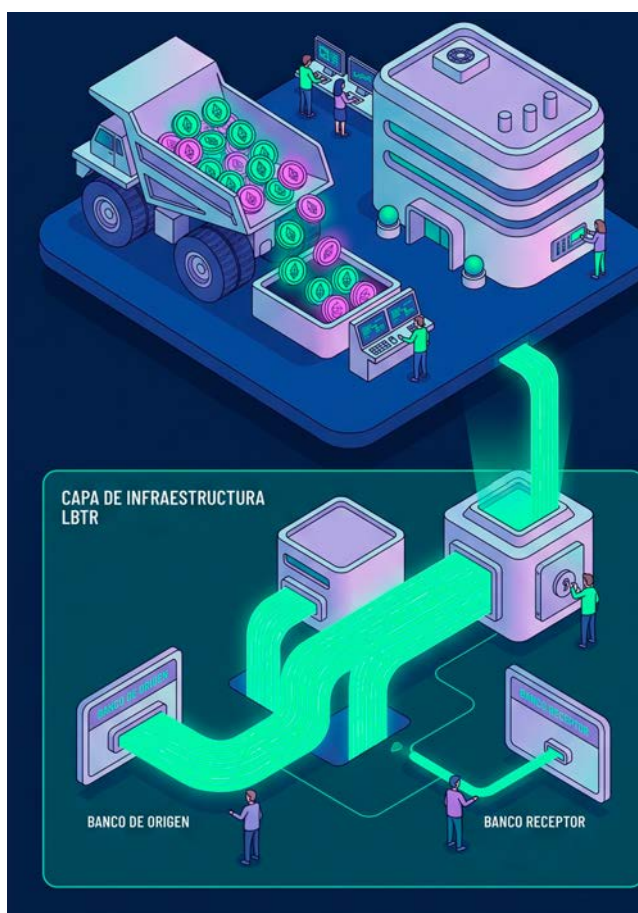
Fuente: BBCh

La regulación cumple aquí un papel estructural. El Banco Central regula y administra el LBTR, define sus reglas de liquidación y sus mecanismos de gestión de riesgo, mientras que las cámaras de pagos de alto valor operan bajo un marco específico que exige reglas de funcionamiento, resguardos financieros y procedimientos para enfrentar contingencias. En moneda nacional, por ejemplo, el LBTR contempla incluso mecanismos para administrar bloqueos de liquidez y una facilidad de liquidez intradía para los bancos participantes. En dólares, en cambio, el sistema funciona con una lógica distinta, basada en provisión previa de fondos a través de bancos corresponsales. Esa arquitectura regulatoria muestra algo importante. En pagos de alto valor, la eficiencia nunca viene sola. Siempre va acompañada de reglas que buscan contener riesgos de liquidación, operacionales y de contagio.

Dos ejemplos ayudan a ver estos rieles en la práctica.

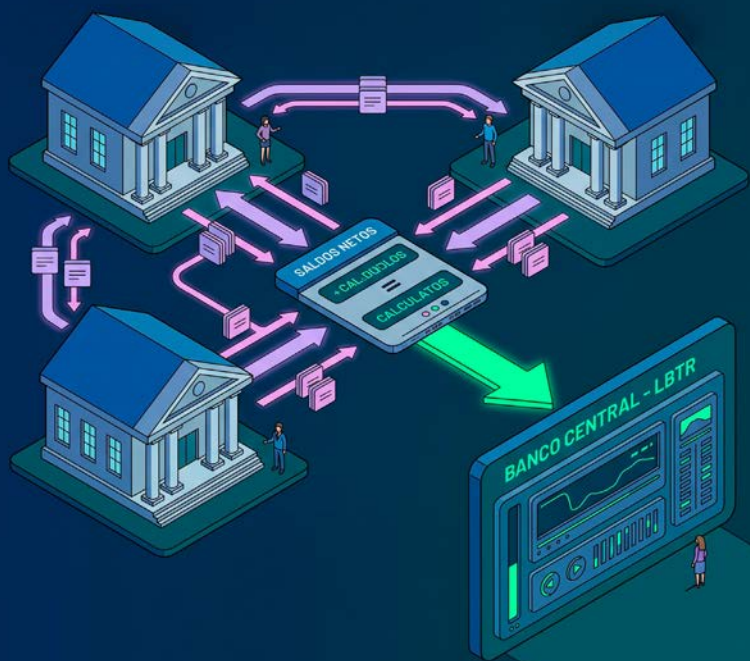
EJEMPLO 1

El primero es el de una empresa que paga a otra por un servicio de alto valor, como una minera que transfiere varios miles de millones de pesos a una firma de ingeniería. Para las empresas, el pago parece una instrucción bancaria grande y puntual. Para el sistema, en cambio, ese pago se transforma en una obligación entre los bancos de ambas partes, que debe liquidarse con certeza y sin ambigüedades. Ahí aparece el LBTR como la infraestructura que permite cerrar ese movimiento de fondos de manera definitiva.



EJEMPLO 2

El segundo ejemplo es más silencioso, pero igual de importante. Durante el día, dos bancos pueden acumular múltiples obligaciones entre sí por transferencias de clientes, pagos financieros o vencimientos interbancarios. En vez de liquidar cada una por separado, la cámara compensa esas posiciones y determina quién termina debiendo cuánto. Luego, el LBTR liquida ese saldo final. Visto así, los pagos de alto valor están lejos de ser un rincón abstracto del sistema. Son el mecanismo que permite que grandes pagos entre empresas y deudas entre bancos efectivamente lleguen a destino y queden saldados.



Pagos con tarjetas. El riel más visible

Los pagos con tarjetas siguen siendo la cara más visible del sistema de pagos chileno. Son los que aparecen cuando una persona compra en un supermercado, paga una suscripción en línea, reserva un pasaje o acerca su teléfono al POS para usar una billetera digital. Según el Informe de Sistemas de Pago del Banco Central, en marzo de 2025, las tarjetas de crédito, débito y prepago se usaban para pagar el 74% del consumo de los hogares, lo que explica por qué **este riel sigue siendo el más familiar para personas y comercios.**

Prompt (usuario):

Pagar con tarjeta hoy en Chile es tan rápido como acercar el celular a la maquinita y listo. Si es tan simple, ¿por qué los expertos dicen que es un engranaje gigante y que el sistema cambió tanto en el último tiempo?

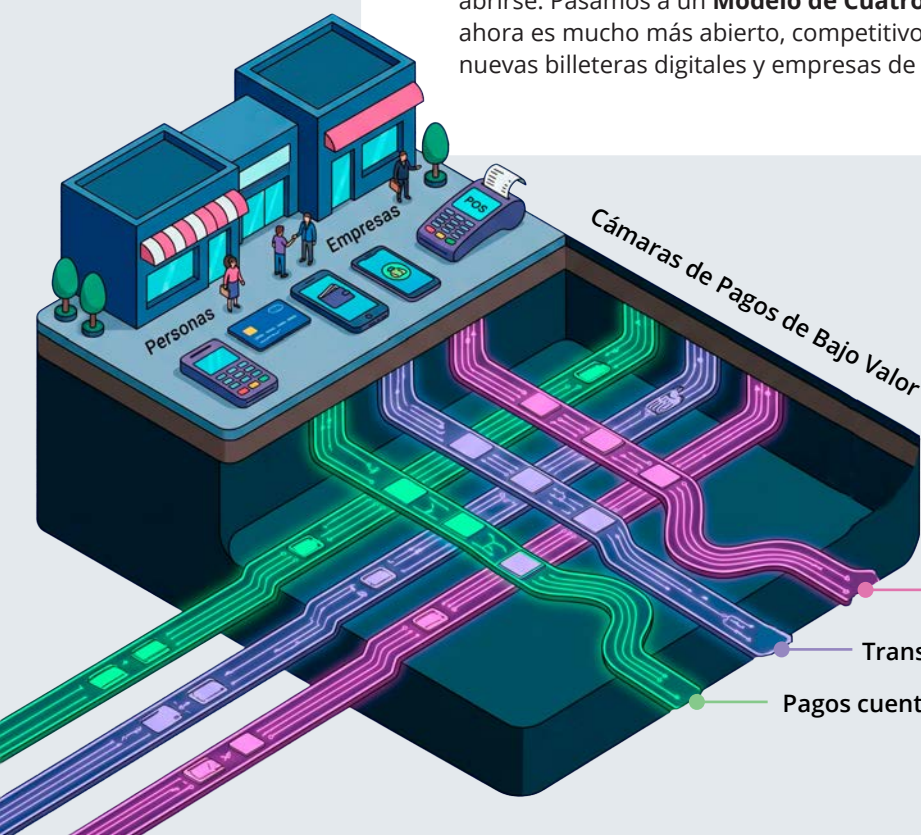


Respuesta:

Es la magia de la tecnología: entre más invisible es el proceso para ti, más complejo es lo que pasa por detrás. Aunque solo veas un "Aprobado" en la pantalla, las tarjetas se han vuelto masivas.

Para entender esto, hay que mirar detrás del plástico a través de tres capas:

- **El Mercado (Los actores):** Cuando pasas tu tarjeta, el comercio no te saca la plata directamente. Se activa una cadena: el **Comercio** le avisa al **Adquirente** (el que le arrienda la maquinita), este viaja a las **Marcas internacionales** (Visa, Mastercard, AmericanExpress), de ahí va al **Emisor** (tu banco) para ver si tienes saldo, y se devuelve la aprobación. Todo en tres segundos.
- **La Infraestructura (Los rieles):** Detrás hay una red de cables, centrales (switches) y terminales. Hoy en Chile, el gran cambio es que estas operaciones ya no viajan por un solo camino privado; ahora se procesan a través de **Cámaras de Pagos de Bajo Valor**, que actúan como autopistas centralizadas interconectando a todas las instituciones financieras.
- **La Regulación (Las reglas):** El Banco Central y la CMF obligaron al sistema a abrirse. Pasamos a un **Modelo de Cuatro Partes**, lo que significa que el mercado ahora es mucho más abierto, competitivo y tecnológico, permitiendo que entren nuevas billeteras digitales y empresas de pago.



Cada vez que compras un café con el teléfono, estás activando una coreografía regulada y ultratecnológica entre emisores, marcas globales y autopistas digitales que sostiene casi toda la economía de tu día a día.



La experiencia de pago parece simple, pero detrás opera una red bastante más amplia. El **mercado** reúne al tarjetahabiente, al comercio, al emisor de la tarjeta y al adquirente que afilia al comercio. A ellos se suman las marcas internacionales, los proveedores de servicios de pago (PSP), los procesadores y otros proveedores que permiten que el sistema funcione con cobertura masiva. En una compra, el comercio no recibe dinero directamente desde la tarjeta del cliente. Lo que ocurre es una secuencia de mensajes, validaciones y autorizaciones entre distintos actores, que termina después en la compensación y liquidación del pago.

La **infraestructura** de este sistema está formada por redes, switches, procesadores, terminales, canales de comercio electrónico y, cada vez más, por cámaras de pagos de bajo valor que canalizan estas operaciones entre instituciones financieras. Esa capa técnica es la que permite que una compra presencial en un almacén, un pago recurrente de una plataforma digital o una operación internacional con tarjeta emitida en Chile puedan seguir rutas distintas y, aun así, terminar acreditándose correctamente. La gráfica del modelo de cuatro partes[3.1] ayuda precisamente a mostrar eso. Un mismo gesto de pago puede activar varios rieles técnicos a la vez, aunque el usuario solo vea una aprobación en pantalla.

La **regulación** ordena quién puede emitir, operar o afiliar, bajo qué condiciones y con qué resguardos. En Chile, ese marco se construye principalmente desde el Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero, y en los últimos años ha estado muy marcado por la transición hacia el modelo de cuatro partes, por la discusión sobre interoperabilidad y por el ingreso de nuevos actores a la adquirencia y a la provisión de servicios de pago. Esa evolución explica por qué el pago con tarjetas sigue siendo un sistema central, pero hoy funciona sobre una arquitectura más abierta, más tecnológica y también más exigente que la de hace algunos años.



Pagos instantáneos. Un sistema en construcción

Las transferencias electrónicas de fondos han dejado de ser una función secundaria de la banca digital. En Chile, hoy forman parte del comportamiento cotidiano de millones de personas. Ese cambio importa porque muestra que el país ya cuenta con una base cultural y operativa para mirar los pagos cuenta a cuenta como algo más amplio que una simple transferencia entre conocidos. **La pregunta ya no es si los pagos instantáneos tienen espacio. La pregunta es cómo pueden evolucionar desde el uso persona a persona hacia nuevos casos de uso**, especialmente en pagos de personas a comercios.

La experiencia internacional ayuda a entender este punto. En varios países, **los pagos instantáneos comenzaron como una forma rápida de transferir dinero entre personas y luego se expandieron hacia comercios**, servicios públicos, empresas y otras transacciones recurrentes. Brasil con Pix, India con UPI, Tailandia con PromptPay, Suecia con Swish y Australia con NPP muestran trayectorias distintas, pero convergen en algo básico. Todos construyeron rieles cuenta a cuenta con algún grado de interoperabilidad, reglas comunes y una experiencia simple para el usuario final. En algunos casos el impulso vino desde el regulador, en otros, desde la industria bancaria. En todos, el paso decisivo fue convertir una transferencia bancaria en un medio de pago cotidiano.



Prompt (usuario):

Si en Chile todo el mundo transfiere por el celular en tres segundos, ¿por qué dicen que los pagos instantáneos en comercios son un “eslabón que falta”? ¿No es lo mismo que hacerle una transferencia al negocio de la esquina?

Respuesta:

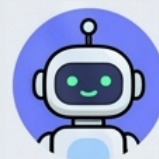
Esa es la confusión más común. En Chile el sistema corre a dos velocidades:

- **El mundo P2P (Persona a Persona):** Está totalmente maduro. Le transfieres al amigo usando sus datos bancarios (como su cuenta y listo. La adopción cultural ya la tenemos.
- **El mundo P2M (Persona a Comercio):** Aquí está la brecha. Pagarle a un comercio requiere resolver cosas complejas: ¿Cómo se valida que el negocio es real? ¿Cómo se genera un comprobante estándar? ¿Cómo se integra con la caja y la contabilidad del local?

Por eso, el comercio P2M hoy está fragmentado. Tienes soluciones aisladas (como el QR de BancoEstado), iniciadores de pago (Khipu, Fintoc) o acuerdos bilaterales. Hay herramientas, pero están dispersas y no conversan entre sí.

Mirando el espejo internacional, sistemas exitosos como Pix en Brasil o UPI en India demostraron que para que esto funcione a gran escala se necesita un riel único, interoperable y con reglas comunes. El Banco Central de Chile ya se movió de la observación a la acción para crear las condiciones normativas.

El objetivo final no es borrar las tarjetas, sino capturar esos espacios (ferias, comercios pequeños o cobros remotos) donde el efectivo o el plástico siguen siendo incómodos o muy caros.



UN SISTEMA EN DOS VELOCIDADES

Chile ya tiene una parte de ese camino recorrido. Los pagos instantáneos entre personas, también conocidos como P2P (peer to peer, persona a persona), están ampliamente extendidos. Una persona puede abrir la aplicación de su banco, ingresar una cuenta o alias, confirmar un monto y acreditar fondos en segundos a otra persona. Esa experiencia ya está instalada. Lo que todavía no existe, al menos no de manera masiva e interoperable, es un esquema equivalente para que una persona pague directamente a un comercio desde su cuenta bancaria, en un entorno estándar y abierto para todos los participantes. Ese segundo caso, conocido como P2M (peer to merchant, persona a comercio), sigue fragmentado entre soluciones propias de bancos, desarrollos cerrados y proveedores que usan los rieles actuales para construir experiencias de pago. En este sentido, el Banco Central de Chile ha puesto su foco en 2026 respecto a la necesidad de interoperabilidad entre las distintas soluciones de P2M actualmente existentes.

La diferencia entre ambos casos tiene una arista comercial, técnica y regulatoria. En P2P, basta muchas veces con identificar al destinatario y ejecutar la transferencia. En P2M, el sistema debe resolver otras preguntas. Quién es el comercio. Cómo se valida al receptor. Cómo se muestra el monto. Cómo se genera el comprobante. Cómo se

concilia el pago. Cómo se gestionan errores, fraudes o disputas. Cómo se integra la experiencia con canales físicos y digitales. Esa diferencia justifica tratar ambos mundos por separado. Hablar de pagos instantáneos en Chile como si P2P y P2M fueran la misma cosa llevaría a una confusión. El primero ya es parte de la vida diaria. El segundo todavía es un espacio en construcción.

La Primera Encuesta Nacional de Uso y Preferencias de Medios de Pago realizada por ChilePay en conjunto con la Cámara Nacional de Comercio demostró que existe un terreno fértil en la actitud de los comercios y la confianza que demuestran respecto a pagos digitales. Existe un consenso mayoritario entre los comercios (86%) respecto a que el efectivo está perdiendo terreno como medio de pago, impulsado por un cambio en el comportamiento de los consumidores, quienes cada vez más prefieren pagar de manera digital.

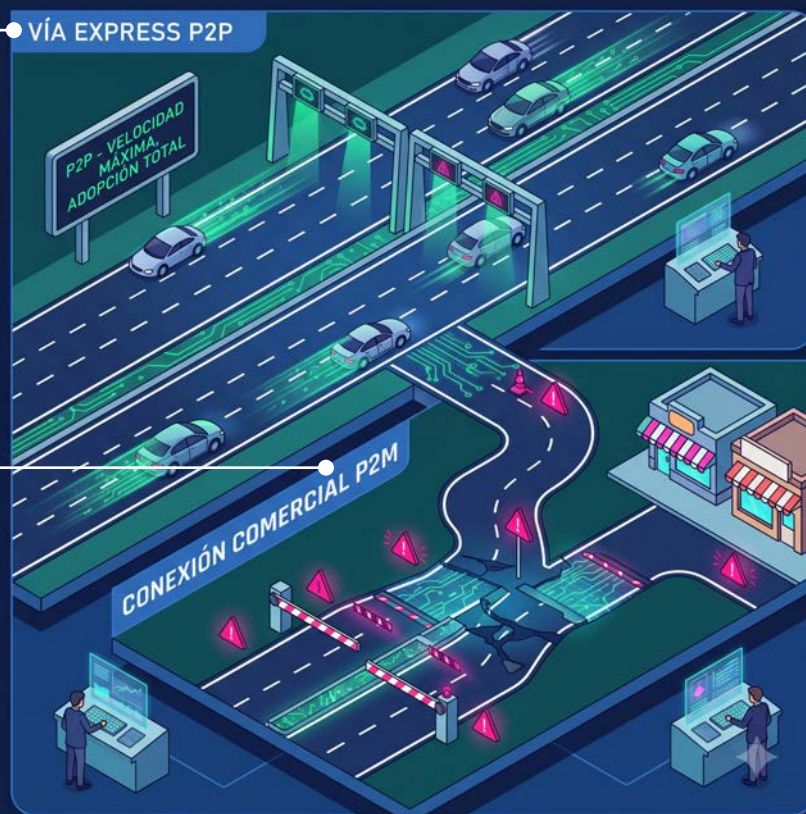
Por eso, un pago instantáneo a comercio no consiste simplemente en tomar la TEF actual y ponerle un nombre nuevo. Requiere una experiencia más estructurada y una infraestructura capaz de sostenerla.

VELOCIDAD P2P

Es una carretera de última generación, perfectamente pavimentada, iluminada y con telepeaje (Free Flow). Los autos (las transferencias entre personas) corren a toda velocidad sin detenerse porque la ruta ya está construida y todos los conductores saben usarla.

VELOCIDAD P2M

Es el desvío que pretende llevar esos mismos autos hacia los locales comerciales y tiendas. Sin embargo, esta vía se corta abruptamente, el pavimento es irregular y falta señalética unificada. Cada conductor tiene que adivinar cómo pasar porque el camino está sin reglas.



PAGOS ENTRE PERSONAS. DONDE CHILE YA AVANZÓ

Los pagos entre personas son hoy la forma más visible del modelo cuenta a cuenta en Chile. En este esquema, una persona instruye desde su banco un cargo en su cuenta y el abono en la cuenta de otra persona. La operación se ejecuta sobre rieles bancarios y se acredita en muy poco tiempo. Para el usuario, la experiencia suele ser simple ya que basta con elegir al destinatario, ingresar un monto y confirmar la operación.

La infraestructura de este sistema descansa en las redes bancarias y en la cámara de pagos de bajo valor que hoy procesa transferencias electrónicas bajo un marco regulatorio más robusto. La capa de mercado está compuesta por bancos, emisores con cuentas de pago, cámaras y usuarios finales. La regulación, por su parte, descansa principalmente en las normas del Banco Central sobre cámaras de pagos de bajo valor, junto con la supervisión de la CMF y el régimen de seguridad y responsabilidad aplicable a las transacciones electrónicas.

La fortaleza de este modelo es evidente. **Chile ya tiene una población acostumbrada a transferir dinero entre cuentas en tiempo real.** Esa madurez es importante porque reduce una barrera que en otros países fue decisiva. La adopción cultural ya existe.

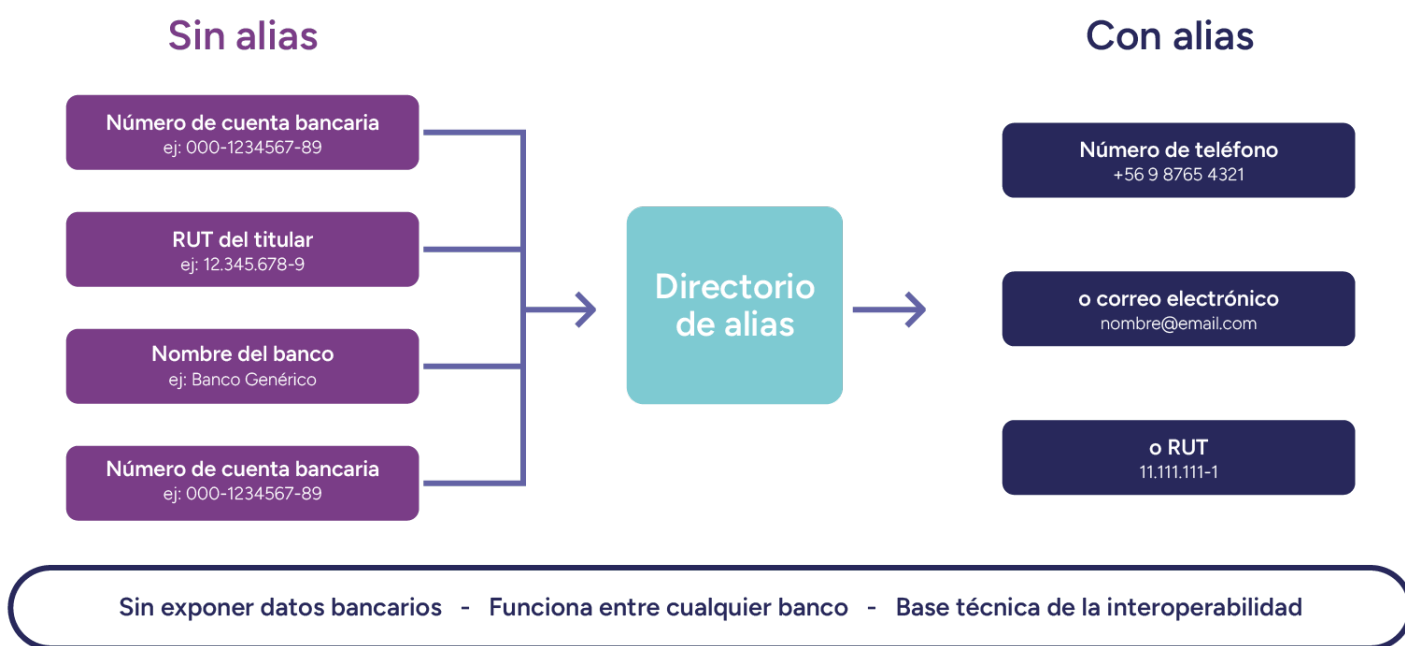
El desafío no está en convencer a las personas de que una transferencia puede servir para pagar. El desafío está en ampliar los casos de uso y ordenar la interoperabilidad.

Un pago instantáneo entre personas suele cubrir bien necesidades simples y frecuentes. Dividir una cuenta, enviar dinero a un familiar, pagar una compra informal de bajo monto o devolver un gasto compartido son ejemplos típicos. Su valor no está solo en la velocidad, también está en la certeza de que el dinero llega rápido y en la reducción del uso de efectivo en pagos cotidianos.

Aquí aparecen algunas piezas que también resultan relevantes para una futura expansión del sistema.

Una de ellas es el uso de un alias, que permite identificar una cuenta con un dato simple, como un número de teléfono o un correo electrónico, sin exponer toda la información bancaria. Otra es la mensajería y los estándares que hacen posible transmitir la instrucción de pago entre participantes. Estas piezas pueden parecer técnicas, pero son las que permiten que una transferencia deje de depender de integraciones punto a punto y se transforme en una experiencia más estándar y menos frágil.

Flujo de un pago P2P en Chile



Fuente: ChilePay

PAGOS A COMERCIOS. EL ESLABÓN QUE FALTA

El principal límite del P2P chileno está en la interoperabilidad y en la capacidad de evolucionar hacia usos más complejos. Hoy las transferencias electrónicas de fondos se realizan de manera inmediata y el destinatario puede disponer de esos fondos casi al instante. Un sistema P2P funciona bien mientras el usuario identifica a otra persona y transfiere un monto. La exigencia cambia cuando el receptor pasa a ser un comercio, cuando se requiere validación del destinatario, conciliación, referencias, comprobantes estandarizados, reclamos o integración con sistemas de caja y contabilidad. En ese punto, el modelo chileno actual muestra sus limitaciones. Tiene una base funcional potente, pero todavía no ofrece una capa interoperable y homogénea para construir pagos instantáneos más ricos sobre esa experiencia.

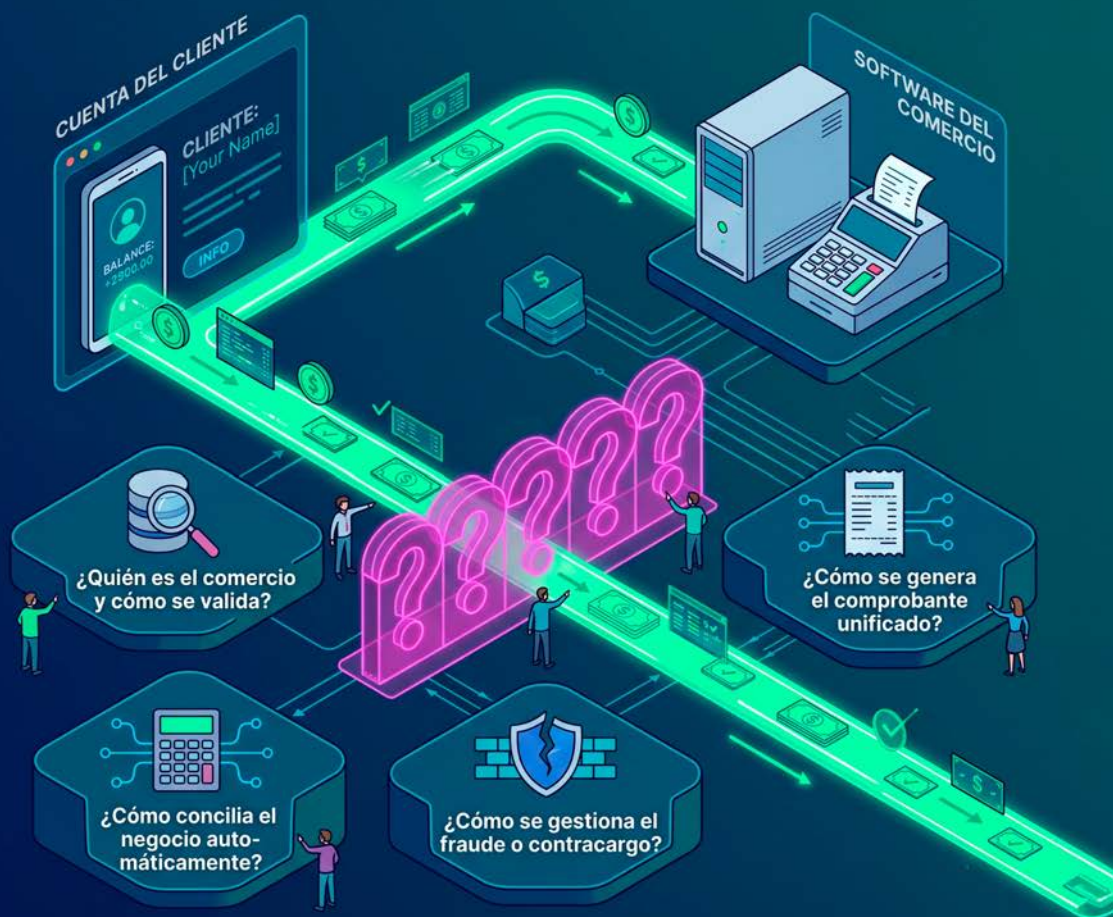
El pago P2M busca que una persona pueda pagar a un comercio directamente desde su cuenta bancaria, con acreditación inmediata o casi inmediata, usando mecanismos simples como un alias, un QR, un enlace o una instrucción iniciada desde la aplicación bancaria. La promesa es una menor dependencia del efectivo y usar los fondos que las personas tienen

en sus cuentas sin necesidad de usar una tarjeta. Además, el pago P2M promete menores costos en ciertos segmentos y mejor trazabilidad. Estos atributos los convierten en una alternativa útil en comercios donde la experiencia con tarjetas o efectivo no siempre es la más eficiente.

Hoy conviven varias soluciones dispersas. Algunos bancos han desarrollado modelos propios de pago a comercios sobre rieles de transferencia. BancoEstado, por ejemplo, ha impulsado un esquema basado en QR y TEF con una propuesta atractiva para ciertos comercios. También existen desarrollos cerrados de otros bancos o acuerdos bilaterales que permiten resolver pagos en determinados entornos. A eso se suman los iniciadores de pago, como Khipu, ETPay o Fintoc, que usan los rieles actuales para facilitar pagos a comercios o pagos de cuentas.

Todo eso muestra que el problema no es la ausencia total de soluciones. El problema es su dispersión. Cada esquema resuelve parte de la experiencia, pero no existe todavía una capa común que permita interoperabilidad plena entre participantes y una experiencia homogénea para usuarios y comercios.

Al realizar un pago desde la cuenta del cliente a la cuenta del comercio existe una serie de preguntas y procesos que aún no están establecidos lo que genera una fricción del proceso.



LAS PIEZAS QUE TODAVÍA DEBEN ENCAJAR

La infraestructura de los pagos cuenta a cuenta parte hoy de las redes bancarias y de la cámara de pagos de bajo valor que procesa transferencias electrónicas. Sobre esa base pueden construirse capas adicionales que hagan más simple la experiencia. Un directorio de alias, un esquema común de QR, reglas de mensajería más ricas, validación de destinatarios y APIs estandarizadas son ejemplos de componentes que aparecen una y otra vez en los modelos internacionales.

Los benchmarks muestran caminos distintos. Brasil optó por una arquitectura más centralizada, con directorio y estándares definidos por el Banco Central. India desarrolló un switch interoperable con un fuerte rol de National Payments Corporation of India, la empresa estatal a cargo de los pagos minoristas. Australia privilegió resiliencia y evolución incremental. Suecia construyó un esquema bancario con identidad digital fuerte. Tailandia combinó incentivos públicos con una experiencia muy simple. Lo interesante es que las diferencias institucionales no borran una convergencia técnica básica. Los sistemas exitosos tienden a apoyarse en reglas comunes, interoperabilidad amplia y mecanismos de identificación simples.

La capa de mercado ya no se limita a bancos y clientes. En pagos cuenta a cuenta aparecen también comercios, cámaras, fintech, proveedores tecnológicos, iniciadores de pago y, eventualmente, nuevos actores que ayudan a construir experiencias sobre el riel bancario. En los pagos a comercios, la pregunta comercial es decisiva: qué problema se quiere resolver, en qué segmento de comercios, con qué propuesta de costo y experiencia, y en qué casos compite con tarjetas y en cuáles convive con ellas.

Aquí la evidencia comparada también deja una lección útil. Los pagos instantáneos más exitosos no siempre desplazaron de golpe a las tarjetas. En varios mercados funcionaron primero como una solución complementaria. Ganaron terreno en pagos pequeños, repetitivos, presenciales de baja complejidad o en entornos donde el efectivo seguía siendo dominante. Esa lógica parece especialmente relevante para Chile, donde el sistema de tarjetas ya tiene una cobertura alta y donde el P2M cuenta a cuenta probablemente no partirá reemplazando el retail formal, sino capturando espacios donde la propuesta actual sigue siendo cara, incómoda o insuficiente.

Directorio de alias: de la complejidad a la simpleza



Fuente: ChilePay

La regulación es probablemente el factor que más incidirá en la forma que tome este sistema en Chile. El Banco Central ya ha dejado claro que ve espacio para ampliar pagos más eficientes a comercios a través de TEF, con alias, QR u otros mecanismos comparables a los de tarjetas. Eso no significa que el modelo esté definido, pero sí que el foco regulatorio ya se movió desde la mera observación hacia la construcción de condiciones habilitantes.

La experiencia comparada muestra varios arreglos posibles. En Brasil el banco central asumió un rol central como operador y rule maker. En India la gobernanza es híbrida, con rol fuerte de NPCI y apoyo regulatorio. En Australia y Suecia el liderazgo ha sido más bancario y gradual. En Tailandia el impulso estatal fue determinante. La experiencia internacional sugiere que Chile no debe limitarse a replicar un esquema existente. Al contrario, el aprendizaje clave reside en comprender que el éxito de los pagos instantáneos interoperables depende de una estructura sólida con directrices precisas sobre gobernanza, acceso, esquemas de seguridad, marcos de responsabilidad y la capacidad de evolución del sistema.



LECCIONES DE EXPERIENCIAS COMPARADAS SOBRE PAGOS INSTANTÁNEOS



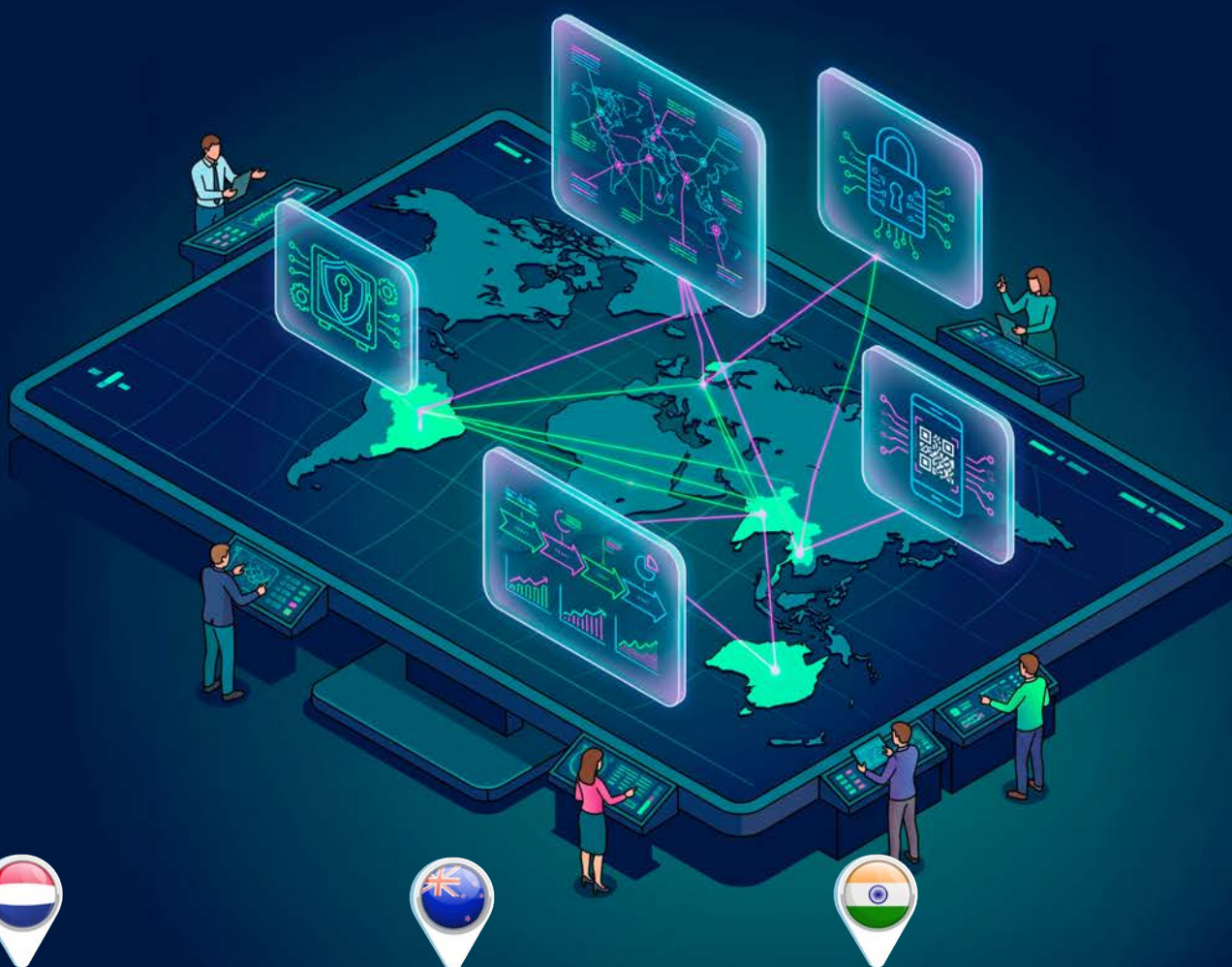
BRASIL - PIX

Pix muestra el caso más visible de transformación acelerada. Su rasgo distintivo es la combinación de interoperabilidad plena, QR, alias y un rol central del Banco Central. Sirve como ejemplo de lo que ocurre cuando un país decide construir un riel común de amplio alcance.



SUECIA - SWISH

Swish es un ejemplo de trayectoria bancaria con alta confianza del usuario, fuerte identidad digital y expansión progresiva hacia comercios y e-commerce. Su historia muestra que el pago instantáneo puede transformarse en hábito sin un modelo completamente estatal.



TAILANDIA - PROMPTPAY

PromptPay muestra la importancia de la simplicidad, los alias y el QR en pagos cotidianos. Es un buen recordatorio de que la adopción masiva no siempre depende de sofisticación funcional, sino de resolver muy bien un caso básico



AUSTRALIA - NPP

NPP es útil para recordar que no todo sistema exitoso busca desplazar de inmediato a las tarjetas en comercios. Puede también consolidarse como infraestructura moderna para transferencias, request-to-pay y casos más estructurados, con una lógica evolutiva.



INDIA - UPI

UPI muestra que la interoperabilidad también puede convivir con múltiples aplicaciones y una experiencia muy apoyada en el mercado. Su fuerza está en la combinación entre un switch común y una capa competitiva de apps, bancos y servicios.

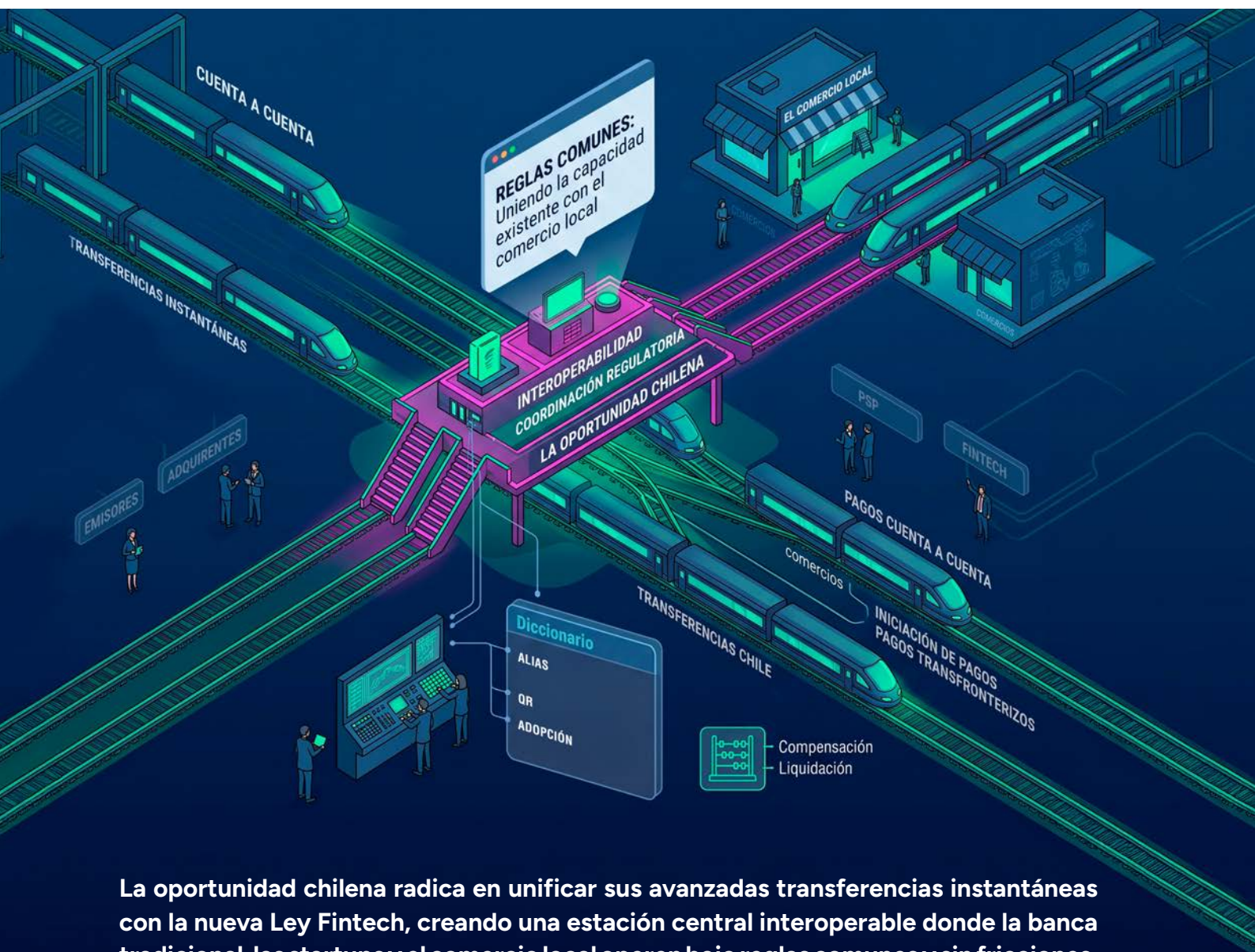
LA OPORTUNIDAD CHILENA

Chile ya resolvió una parte importante del problema. Tiene usuarios habituados a transferir dinero entre cuentas. Tiene infraestructura bancaria capaz de soportar pagos inmediatos entre personas. Tiene un sistema de tarjetas desarrollado y una discusión regulatoria que ya reconoce la necesidad de ampliar alternativas a comercios. Lo que falta es ordenar estas piezas en una arquitectura interoperable que permita pasar de un P2P robusto a un P2M más estándar, más abierto y más útil para distintos tipos de comercios.

La oportunidad, por eso, no parece estar en sustituir de golpe a las tarjetas ni en copiar sin filtro el camino de otros países. Está en construir una capa complementaria, capaz de resolver ciertos pagos de bajo valor, presenciales o remotos, donde el modelo cuenta a cuenta puede ofrecer simplicidad, menor costo y mayor trazabilidad. En esa evolución,

los iniciadores de pago, los alias, los QR y las reglas comunes de interoperabilidad pueden jugar un papel central.

Los pagos instantáneos ya forman parte del paisaje de pagos chileno, pero todavía lo hacen de forma parcial. Entre personas, la experiencia está madura y extendida. Hacia comercios, en cambio, el sistema sigue fragmentado y en construcción. Mirar esta diferencia es importante porque permite entender dónde está realmente la frontera de expansión del sistema de pagos. El próximo paso no consiste en inventar desde cero un nuevo medio de pago. Consiste en transformar una capacidad ya existente, la transferencia inmediata entre cuentas, en un riel interoperable capaz de servir a más actores, más casos de uso y más formas de intercambio económico.



La oportunidad chilena radica en unificar sus avanzadas transferencias instantáneas con la nueva Ley Fintech, creando una estación central interoperable donde la banca tradicional, las startups y el comercio local operen bajo reglas comunes y sin fricciones.

Stablecoins. Una frontera del sistema

Las stablecoins todavía no ocupan en Chile un lugar comparable al de las tarjetas o las transferencias electrónicas de fondos. No son, hoy, un sistema de pago masivo de uso general ni forman parte de la experiencia cotidiana de la mayoría de las personas. Aun así, merecen un espacio en esta Radiografía porque empujan el perímetro conceptual del sistema de pagos y anticipan preguntas que ya están sobre la mesa en varias jurisdicciones.

En términos simples, una stablecoin es una representación digital de valor que busca mantener una referencia estable, normalmente respecto de una moneda como el dólar, y que suele operar sobre tecnologías de registros distribuidos. Su escala global ha crecido con rapidez. La oferta de stablecoins respaldadas por monedas fiduciarias alcanzó aproximadamente US\$238 mil millones en agosto de 2025, más de 60 veces su nivel de comienzos de 2020. Sin embargo, su rol en pagos sigue siendo acotado. McKinsey estima que sus volúmenes diarios rondan los US\$30 mil millones, todavía una fracción pequeña frente a los flujos globales de pagos.

Prompt (usuario):

Un amigo me quiere pagar una plata que me debe usando una 'stablecoin' atada al dólar. Me dice que es instantáneo y que así tengo dólares digitales. Yo solo ocupo mi tarjeta de débito y transferencias para todo. ¿Me sirve para pagar el súper o las cuentas en Chile o me estoy metiendo en un cacho?



Respuesta:

¡Hola! Vamos directo al grano:

Tu amigo tiene razón en algo: las stablecoins son representaciones digitales de valor que buscan mantener un precio estable (generalmente el valor del dólar) y viajan de forma rápida por internet usando redes blockchain. A nivel global se mueven miles de millones de dólares al día bajo este formato.

Sin embargo, en el día a día, la realidad es otra:

- **Siguen en la frontera:** A diferencia de tus tarjetas o transferencias tradicionales, las stablecoins no son un sistema de pago masivo ni forman parte de la experiencia cotidiana de los comercios locales. No vas a encontrar un POS en la esquina que las reciba de manera directa.
- **La paradoja de lo "invisible":** Aunque para ti enviar una stablecoin parezca tan simple como hacer una transferencia desde el celular, por debajo funciona un engranaje completamente distinto de billeteras digitales, exchanges y custodios. Para convertir ese "dólar digital" en pesos chilenos que puedas gastar, vas a tener que pasar por una plataforma de intercambio (exchange), lo que te sumará pasos adicionales.
- **Regulación en camino:** Aunque la Ley Fintec ya abrió una puerta legal para que el Banco Central pueda regular estas tecnologías en el futuro, Chile aún no cuenta con un marco definitivo y específico que ordene su uso masivo como medio de pago minorista.

Si decides aceptarlas, míralo como una herramienta que hoy brilla en pagos internacionales o remesas transfronterizas. Pero si lo que necesitas es dinero para tus gastos corrientes de la semana, te conviene pedirle a tu amigo una transferencia directa en pesos a tu cuenta de siempre.

CÓMO FUNCIONA POR DEBAJO

La infraestructura de este sistema es distinta a la de tarjetas, TEF o cámaras bancarias. El registro y la transferencia del valor suelen descansar en blockchains públicas o en esquemas privados o permissionados. Sobre esa base operan billeteras, custodios, exchanges y otros intermediarios que permiten emitir, transferir, convertir o redimir estos activos. Para el usuario, la experiencia puede parecer similar a la de una transferencia. Pero detrás de esa operación hay una arquitectura distinta, con reglas propias de acceso, custodia y liquidación.

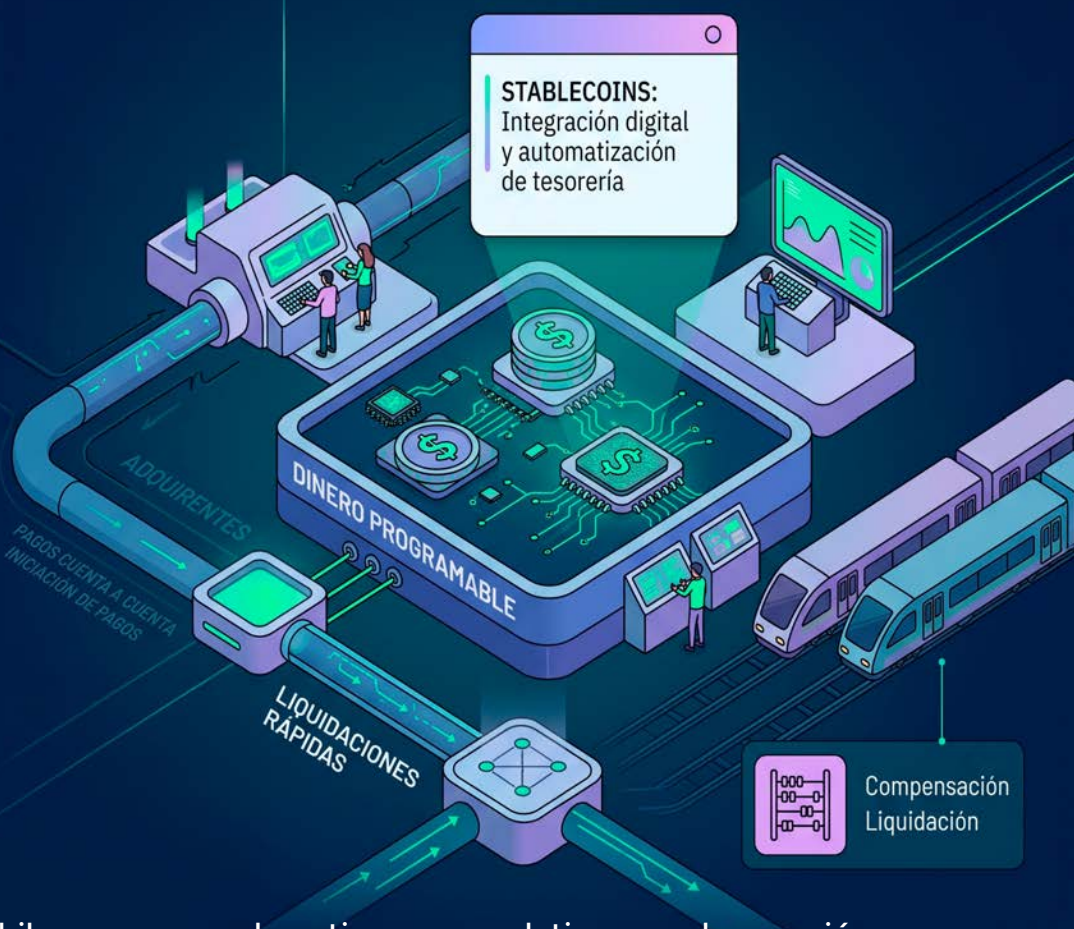
QUIÉNES PARTICIPAN

El mercado de stablecoins sigue siendo heterogéneo. Algunas están más cerca de una lógica financiera centralizada, con un emisor claro, reservas y mecanismos de redención, como ocurre con Tether o Circle. Otras se integran más intensamente a entornos descentralizados y a contratos inteligentes, como en el caso de DAI. A su alrededor operan además exchanges, billeteras y custodios, como Binance, Coinbase o MetaMask, que facilitan su uso y circulación. Esa diversidad obliga a evitar generalizaciones apresuradas. Buena parte de la literatura reciente insiste en que no toda transferencia de stablecoins debe leerse como si fuera un pago simple. Muchas veces forma parte de operaciones más complejas, vinculadas a trading, liquidez, arbitraje, crédito o settlement.

A diferencia del dinero tradicional, las stablecoins permiten usar smart contracts (contratos inteligentes). El dinero ya no solo se transfiere, sino que se programa para que ejecute acciones automáticas (por ejemplo: "pagar al proveedor automáticamente solo cuando el producto llegue a la aduana").

Se abre el espectro de adopción: "De persona a comercio, de empresa a empresa, del Estado..." con una mirada regional. Esto refleja cómo el volumen diario global está empujando el perímetro en el mercado local.

El flujo verde muestra cómo las stablecoins permiten saltarse los días de espera de la banca internacional, logrando liquidaciones casi instantáneas y cruzando con los sistemas de Compensación y Liquidación tradicionales (representados por el tren y el ábaco).



Las stablecoins en Chile ya no son solo activos especulativos en observación, sino una infraestructura de dinero programable que busca integrarse a los rieles tradicionales para automatizar las tesorerías de las empresas y acelerar las liquidaciones a nivel global.

QUÉ REGLAS LA RODEAN

Chile no cuenta todavía con un régimen completo y específico de pagos con stablecoins comparable al de los sistemas ya consolidados. Sin embargo, la Ley Fintec abrió una puerta importante al reconocer que ciertos medios de pago y órdenes de pago pueden comprender representaciones digitales de valor registradas mediante tecnologías de registros

distribuidos u otras análogas, siempre que cumplan condiciones de seguridad, fiabilidad, aceptabilidad, uso y masividad que determine el Banco Central. En otras palabras, **existe un espacio legal habilitante, pero el diseño regulatorio específico todavía depende de desarrollos posteriores.**

Para el usuario final, la complejidad desaparece. Enviar dinero a la otra punta del mundo se vuelve tan sencillo y transparente como enviar un mensaje de texto.



Paso 1: Intercambio Inicia: los fondos del banco tradicional entran al sistema y se convierten en tokens digitales o stablecoins.

Paso 2: Blockchain : la tubería verde transporta esas monedas digitales de forma segura a través de una red descentralizada en tiempo real.

Paso 3: Bóveda Global y Contratos Inteligentes: en el centro, el dinero digital interactúa con engranajes automatizados. Los smart contracts validan la transacción de forma inmediata, sin intermediarios humanos.

Paso 4: Salida a la Billetera: el dinero programable llega al terminal de destino listo para ser usado o guardado como activo digital estable.

El gran beneficio de las stablecoins: transforman las complejas y lentas remesas internacionales en un proceso instantáneo y transparente, donde el usuario solo ve un envío digital simple mientras la tecnología blockchain liquida y asegura los fondos por detrás en segundos.

DÓNDE ESTÁ LA OPORTUNIDAD

La oportunidad de las stablecoins se entiende mejor en **pagos transfronterizos, remesas, liquidaciones rápidas e integración con servicios digitales**. Allí su propuesta de valor es más clara. Menos intermediarios. Mayor disponibilidad horaria. Mejor integración con entornos programables. Posibilidad de unir pago y lógica contractual dentro de un mismo flujo. Esa es una de las razones por las que interesan tanto a empresas tecnológicas y a actores de

infraestructura, incluso cuando su uso retail todavía es limitado.

Pero esa promesa convive con límites evidentes. Todavía falta mayor certeza sobre los derechos de los tenedores, claridad sobre redención y custodia, interoperabilidad con el sistema financiero tradicional y un marco prudencial más nítido si estos instrumentos quisieran operar a escala.

QUÉ RIESGOS ABRE

Los riesgos más relevantes giran en torno a la calidad y liquidez de las reservas, la posibilidad de corridas si se pierde confianza en la paridad, la fragmentación del sistema de pagos si proliferan arreglos cerrados y los desafíos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y sanciones. La experiencia reciente también muestra que detrás de la aparente novedad tecnológica persisten dependencias muy tradicionales. En el caso de USDC, por ejemplo, entre 2022 y 2024 el rendimiento de las reservas explicó entre 95% y 99% de los ingresos de Circle. **Eso recuerda que la estabilidad de estos instrumentos depende tanto de la red tecnológica**

como del diseño financiero y regulatorio que los respalda.

En economías emergentes, además, una adopción amplia de stablecoins denominadas en moneda extranjera podría acentuar fenómenos de dolarización digital y abrir nuevas preguntas sobre soberanía monetaria, resiliencia del sistema y estabilidad financiera. Por eso, su relevancia actual no está en describir un riel ya consolidado, sino en mostrar una frontera donde la innovación tecnológica, la arquitectura financiera y la regulación todavía están tratando de encontrarse.



Oportunidades

El impulso

Remesas y Pagos Transfronterizos:

Menos intermediarios y velocidad inmediata.

Dinero Programable:

Lógica contractual unida al pago

Base Legal Habilitante:

La Ley Fintec abrió la puerta para que el Banco Central regule su uso.



Riesgos y límites

El freno

Incertidumbre Legal:

¿Quién responde ante la insolvencia?

Estabilidad de Reservas

Riesgo de "corridas" si se pierde la paridad con el dólar.

Soberanía Monetaria:

Riesgo de "dolarización digital" en economías emergentes.

4 La confianza como condición del sistema

La confianza es el pegamento invisible del sistema de pagos. Un pago puede ser rápido, cómodo y digital, pero si las partes no confían en que llegará a destino, en que quedará bien registrado y en que existirán reglas claras cuando algo falla, el sistema empieza a perder valor. **En pagos, la confianza no es un atributo decorativo. Es una condición de funcionamiento.**

Esa confianza adopta formas distintas según el riel que se mire. En los pagos de alto valor, descansa en que las instrucciones se liquiden con firmeza, sin ambigüedades y bajo reglas que den certeza a los participantes. En los pagos con tarjetas, depende de que la autorización, el procesamiento, la compensación y la acreditación al comercio ocurran de manera segura y ordenada entre múltiples actores. En las transferencias electrónicas, la confianza se juega en la continuidad del servicio, en la correcta identificación del destinatario y en la certeza de que una instrucción entre cuentas no quedará a medio camino. Incluso en los desarrollos más nuevos, como los pagos con stablecoins, la pregunta sigue siendo la misma. Quién responde. Qué respaldo existe. Bajo qué reglas opera el sistema.



La primera base de esa confianza es la seguridad operacional. Los pagos requieren continuidad de servicio, integridad de la información, autenticación, monitoreo y capacidad de respuesta frente a incidentes. Cuando una plataforma falla, cuando una validación no se ejecuta como corresponde o cuando una transacción queda expuesta a manipulación o suplantación, no se resiente solo una operación aislada. Se deteriora la percepción del sistema completo. Por eso la seguridad no es un asunto técnico separado del negocio. Es parte central de la promesa que hace cualquier medio de pago.

La segunda base es la certeza en el procesamiento y la liquidación. Para el usuario, un pago puede parecer instantáneo. Pero detrás de esa experiencia debe existir seguridad de que la operación será efectivamente procesada, compensada y liquidada entre las entidades participantes. En los sistemas regulados por el Banco Central, esa lógica aparece de forma explícita cuando la normativa exige que ciertas operaciones sean firmes, esto es, definitivas, irrevocables, vinculantes para los participantes y oponibles a terceros. Esa característica puede sonar lejana para el lector no especializado, pero cumple una función muy concreta. Permite que el sistema no descansa solo en expectativas, sino en pagos que jurídicamente quedan cerrados.



La tercera base es la protección del usuario. A medida que los pagos se digitalizan, aumenta la importancia de contar con reglas claras frente a extravíos, fraudes y operaciones no reconocidas. En Chile, la Ley 20.009 cumple un papel central porque regula la responsabilidad aplicable a tarjetas de pago y transacciones electrónicas, exige canales permanentes para dar aviso y bloquear medios de pago, y fija reglas sobre restitución de fondos y carga de la prueba. Esa capa de protección importa porque, para el usuario, confiar en un sistema de pagos también significa saber qué hacer cuando algo sale mal y tener claridad sobre quién debe responder.

Los datos recientes muestran que ese riesgo sigue muy presente. Durante el primer semestre de 2025, los bancos registraron más de 127 mil denuncias por fraude con medios de pago digitales, por un monto cercano a USD 75 millones. Aunque esas cifras son muy inferiores a las del mismo período de 2024, siguen mostrando que el fraude no es una anomalía marginal, sino una presión constante sobre la seguridad y la legitimidad del sistema. A eso se suma un fenómeno más incómodo, pero igual de relevante. La propia evolución de la regulación chilena refleja que parte del problema no está solo en terceros que defraudan, sino también en casos en que el usuario puede desconocer operaciones indebidamente o presentar antecedentes falsos para obtener devoluciones. En otras palabras, la confianza no se rompe solo por ataques externos,

también puede erosionarse cuando alguno de los participantes del sistema actúa fuera de las reglas.

Ese punto importa porque el sistema de pagos funciona sobre una cadena de confianza compartida. Los usuarios deben confiar en emisores, bancos, operadores y plataformas. Los comercios deben confiar en que recibirán el abono comprometido. Las instituciones deben confiar en que las instrucciones cursadas por otros participantes serán auténticas y liquidables. Y el regulador debe poder confiar en que los distintos actores mantendrán estándares adecuados de seguridad, operación y conducta. Mientras más actores, canales e interfaces intervienen en una misma transacción, más importante se vuelve esa arquitectura de responsabilidades.

Por eso, la confianza no debe verse como un anexo del sistema de pagos, sino como una de sus condiciones básicas. No basta con que un medio de pago sea innovador o eficiente. También debe ser seguro, entendible y capaz de ofrecer respuestas claras cuando aparece un error, un fraude o una controversia. Esa exigencia atraviesa por igual a los rieles más consolidados y a los que todavía están en expansión. En el fondo, todos los sistemas de pago prometen lo mismo. Que el dinero se moverá de manera confiable entre personas, empresas e instituciones. Cuando esa promesa se debilita, el resto del sistema empieza a crujir.



Desafíos para una nueva etapa de los pagos

La industria de pagos en Chile atraviesa una etapa de madurez. Durante años, buena parte de la conversación pública estuvo concentrada en la apertura del mercado de tarjetas, la transición hacia el modelo de cuatro partes y la entrada de nuevos actores en adquirencia. Esa agenda sigue vigente, pero hoy convive con desafíos más amplios. Los pagos digitales se han convertido en una infraestructura cotidiana para comercios, consumidores, bancos, fintechs, proveedores tecnológicos y organismos públicos. Cada transacción concentra expectativas de seguridad, continuidad, protección, competencia, trazabilidad e innovación.

Detrás de esa complejidad hay una promesa simple: el dinero debe moverse de manera confiable entre personas, empresas e instituciones. Esa confianza no es un atributo accesorio del sistema de pagos. Es su condición de funcionamiento. Cuando un pago falla, cuando un fraude no se resuelve bien, cuando aceptar pagos se vuelve demasiado caro o cuando las reglas se implementan sin coordinación, la confianza se resiente. El problema deja de ser solo técnico o regulatorio y pasa a afectar ventas, inclusión, competencia, experiencia de usuario y formalización económica.

Esta sección aborda los principales desafíos de la industria desde esa mirada sistémica. Su propósito no es ordenar una lista de cargas regulatorias ni presentar un petitorio sectorial. Busca explicar dónde se están produciendo las principales tensiones y por qué resolverlas bien importa para el país. Un sistema de pagos más seguro, competitivo, coordinado y predecible beneficia a la industria, pero también a los comercios que necesitan vender, a los consumidores que necesitan confiar, al Estado que necesita información de calidad y a una economía que depende cada vez más de pagos digitales funcionando sin ruido.

La confianza es la infraestructura invisible de los pagos. Sin ella, la innovación no basta.



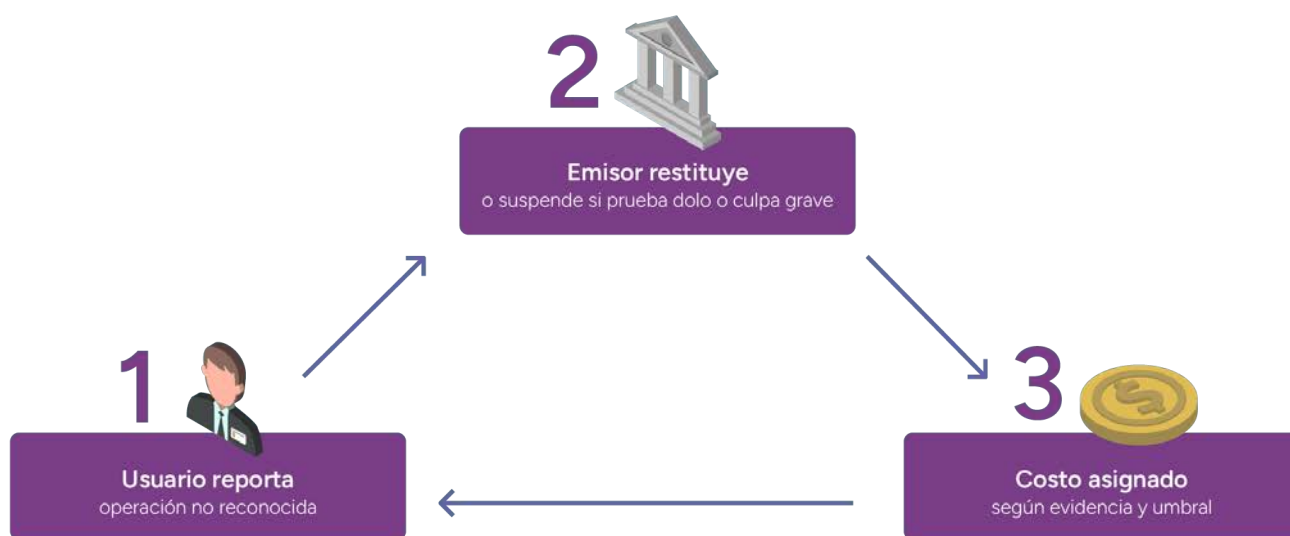
Un sistema de pagos más seguro, competitivo, coordinado y predecible beneficia a la industria, pero también a los comercios que necesitan vender, a los consumidores que necesitan confiar

1 Fraude, autenticación y responsabilidad en medios de pago

El fraude en medios de pago es uno de los desafíos más sensibles del ecosistema. Afecta directamente la confianza de los usuarios, la gestión de riesgo de los emisores, los costos operacionales de la industria y la percepción pública sobre la seguridad de los pagos digitales. La Ley N° 20.009 ha cumplido un rol relevante en la protección de los usuarios frente a operaciones no reconocidas. Ese punto no debe perderse de vista. **Un sistema digital solo se masifica si las personas saben que existen canales para avisar, bloquear, reclamar y recuperar fondos cuando enfrentan un fraude.**

El régimen de responsabilidad por fraude

Ley N° 20.009 la carga de la prueba recae en el emisor, que es el actor profesional mejor situado para controlar el riesgo.



el costo del fraude no desaparece se redistribuye en el sistema

Si protege de menos

se debilita la confianza, quedan desprotegidas víctimas de fraudes sofisticados.

Si protege sin distinguir

el autofraude y el abuso se trasladan a precios, fricción o menor innovación.

Fuente: Barómetro ChilePay 2026

La tensión aparece en el equilibrio entre protección y responsabilidad. El sistema debe responder rápido frente a la víctima legítima, pero también debe contar con herramientas efectivas para distinguir esos casos de reclamos abusivos, negligencia grave o conductas fraudulentas. Cuando el estándar para suspender una restitución es muy alto, o cuando el emisor debe judicializar en plazos breves para mantener esa suspensión, los costos del fraude pueden terminar trasladándose de forma amplia a la industria. Esos costos no desaparecen. Reaparecen en precios, menores beneficios, mayores fricciones de seguridad o menor disposición a innovar. En sentido inverso, una regla demasiado restrictiva para el usuario debilitaría la confianza y dejaría expuestas a personas que enfrentan fraudes cada vez más sofisticados.

Fraude y responsabilidad en medios de pago

Casi la mitad de los actores del Barómetro (44%) identificó la responsabilidad por operaciones no autorizadas como uno de sus tres principales focos de tensión regulatoria, de forma transversal entre bancos, emisores, PSP y adquirentes.

La autenticación es la otra cara de este desafío. La Autenticación Reforzada de Cliente permite elevar los estándares de seguridad, pero debe convivir con una experiencia de uso simple y con modelos de riesgo más finos. No todas las operaciones tienen el mismo nivel de riesgo. No todos los usuarios tienen la misma capacidad de adaptación tecnológica. No todos los dispositivos cumplen el mismo rol dentro de la relación entre cliente y proveedor financiero. Una autenticación aplicada sin suficiente flexibilidad puede aumentar fricción, elevar costos y afectar la inclusión digital, sin necesariamente mejorar la seguridad en la misma proporción. El objetivo no debería ser agregar fricción por defecto, sino elevar los estándares sin empujar a usuarios y comercios hacia canales menos seguros, menos trazables o más informales. En pagos, una mala experiencia de seguridad también puede transformarse en un riesgo sistémico si termina desplazando operaciones hacia espacios con menor control.

Resolver bien este desafío permitiría proteger mejor al usuario legítimo, reducir incentivos al abuso y asignar de manera más eficiente los costos del fraude entre quienes pueden prevenirlo, detectarlo o mitigarlo. También permitiría avanzar hacia procedimientos más técnicos, rápidos y proporcionales, junto con reglas de autenticación basadas en riesgo. Hacia adelante, el foco debería estar en evidencia tecnológica, monitoreo transaccional, tipologías compartidas, educación del usuario, dispositivos de confianza, exenciones bien diseñadas y mecanismos de revisión que funcionen a la velocidad del mundo digital.

2 Costos, tasas de intercambio y sostenibilidad económica del sistema

Los pagos digitales tienen una economía propia. Detrás de cada transacción existen costos de autorización, procesamiento, compensación, liquidación, prevención de fraude, infraestructura tecnológica, cumplimiento normativo, atención de reclamos y programas de beneficios. En el mundo de tarjetas, una parte relevante de esa economía se organiza en torno al merchant discount, que incorpora la tasa de intercambio, el margen adquirente y los costos de marca. Por eso, las decisiones sobre tasas de intercambio no solo afectan a emisores y adquirentes. También inciden en los comercios, los consumidores, la cobertura de aceptación y la capacidad de invertir en nuevas soluciones.

Costos, tasas de intercambio y sostenibilidad económica

Los costos de cumplimiento fueron la tercera dimensión peor evaluada del Barómetro (3,89), con más de un tercio de los actores en zona negativa. Las tasas de intercambio emergieron de forma espontánea en las respuestas abiertas, sin haber sido propuestas como opción cerrada.

La creación del Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio buscó entregar un mecanismo técnico, objetivo y transparente para ordenar una de las principales tensiones del modelo de cuatro partes. Sin embargo, la experiencia reciente muestra que la gobernanza de estas decisiones requiere información robusta, metodologías conocidas, evaluación periódica de impacto y suficiente predictibilidad para los actores del mercado. Cuando las reglas tarifarias son inciertas o se perciben desconectadas de la economía real del sistema, se dificulta la planificación de inversiones, la competencia por servicios de adquirencia y el diseño de productos para consumidores y comercios.

Una solución adecuada permitiría que los costos del sistema sean comprensibles, sostenibles y consistentes con los objetivos públicos que se persiguen. Para los comercios, esto puede traducirse en mayor transparencia y mejores condiciones para comparar alternativas. Para los emisores, puede significar un marco más estable para financiar seguridad, innovación y beneficios. Para los consumidores, puede ayudar a evitar que los costos se trasladen de forma indirecta a comisiones, tasas, restricciones de acceso o deterioro de servicios. Hacia adelante, el desafío será fortalecer la capacidad técnica e institucional del sistema tarifario, con evaluaciones periódicas y una mirada completa sobre todos los componentes del costo de aceptar y procesar pagos.

3 Costo de cumplir y capacidad de implementación

El ecosistema de pagos enfrenta una agenda de implementación especialmente exigente. En pocos años han convergido nuevas obligaciones en protección de datos personales, ciberseguridad, finanzas abiertas, autenticación reforzada, prevención de fraude, reportes tributarios, gobierno de información y continuidad operacional. Cada una de estas reformas responde a objetivos públicos relevantes. El problema surge cuando todas deben implementarse simultáneamente sobre las mismas plataformas, equipos tecnológicos, presupuestos, áreas legales, áreas de riesgo y canales de atención. La dificultad no está solo en cumplir una norma determinada. Está en absorber una acumulación de cambios que operan sobre una misma infraestructura institucional y tecnológica. Una obligación puede ser razonable cuando se mira de forma aislada, pero volverse difícil de ejecutar cuando coincide con otras

exigencias, nuevos reportes, cambios contractuales, desarrollos tecnológicos y plazos regulatorios que avanzan en paralelo. En una industria intensiva en tecnología, el calendario también regula. A veces más de lo que se admite.

Resolver bien este desafío permitiría implementar reformas importantes sin afectar la continuidad operacional ni deteriorar la experiencia de usuarios y comercios. También facilitaría que bancos, emisores, adquirentes, PSP y fintechs puedan planificar inversiones con mayor certeza. La gradualidad, las especificaciones técnicas estables, los ambientes de prueba, los calendarios coordinados y la claridad interpretativa son herramientas tan importantes como la norma misma. Hacia adelante, la calidad de la implementación será tan relevante como la calidad del diseño regulatorio.

P2P (PERSONA A PERSONA)



P2M (PERSONA A COMERCIO)



4

Rol tributario de los actores de pago

Los actores de pago están adquiriendo un rol cada vez más relevante como infraestructura de información para el Estado. La Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias trasladó nuevas cargas a administradores, operadores y proveedores de medios de pago electrónico, así como a plataformas digitales de intermediación. Estas obligaciones incluyen verificar antecedentes tributarios de quienes contratan sus servicios u ofrecen productos a través de sus plataformas, además de informar periódicamente al Servicio de Impuestos Internos. En términos simples, el sistema de pagos se está transformando también en una capa de apoyo a la formalización y fiscalización tributaria.

Ese objetivo puede ser positivo para el país. Una economía con más pagos digitales genera mayor trazabilidad, reduce espacios de informalidad y permite mejores herramientas de política pública. Sin embargo, el diseño operativo importa mucho. Si las obligaciones son demasiado amplias, frecuentes o difíciles de automatizar, los intermediarios de pago pueden terminar absorbiendo costos y riesgos que no corresponden plenamente a su rol natural. También puede afectarse la incorporación de pequeños

comercios si el proceso de contratación se vuelve más complejo, más lento o más incierto. La pregunta de fondo es cómo el diseño de los pagos digitales puede contribuir a la trazabilidad, la formalización y una mejor información para el Estado, sin convertir a los participantes del sistema de pagos en sustitutos de la fiscalización tributaria. La industria puede aportar datos, estándares y canales más ordenados, pero sus responsabilidades deben ser proporcionales a su rol dentro de la cadena de pago.

Una solución equilibrada permitiría aprovechar la información del sistema de pagos sin convertirlo en un cuello de botella para la inclusión comercial. Los comercios ganarían claridad sobre sus obligaciones y acceso más fluido a soluciones de aceptación. El Estado recibiría información más ordenada y útil. La industria podría cumplir con estándares razonables, automatizables y consistentes con su función. Hacia adelante, el desafío será compatibilizar formalización, simplicidad operativa, proporcionalidad y protección de datos, especialmente cuando se trata de pequeños comercios y plataformas digitales.

Prompt (usuario):

Si ya puedo transferirle dinero a otra persona al instante desde mi banco, ¿por qué el pago directo a comercios desde la cuenta bancaria sigue siendo el “eslabón perdido”? ¿No es técnicamente lo mismo?



Respuesta:

¡Es una excelente pregunta! Aunque en ambos casos el dinero se mueve entre cuentas, P2P y P2M no son lo mismo.

- **P2P resuelve una transferencia entre personas.** En Chile, esa experiencia ya funciona bien.
- **P2M requiere además que el comercio pueda aceptar ese pago** de forma simple, interoperable y masiva.

Ahí está el problema. Hoy el pago desde cuenta a comercio todavía depende de soluciones que muchas veces no son universales ni plenamente interoperables.

Por eso se habla del “eslabón perdido”. La capacidad de transferir fondos ya existe. Lo que falta es convertirla en una experiencia de pago a comercios que funcione de forma amplia y estandarizada.

5 Implementación de nuevos rieles de pago

La expansión del sistema de pagos no se agota en las tarjetas. Transferencias, pagos cuenta a cuenta, iniciación de pagos, alias, QR, billeteras digitales y pagos instantáneos están ampliando el perímetro de los pagos cotidianos. Estos nuevos rieles prometen pagos más rápidos, más baratos y más simples, especialmente para comercios, personas y casos de uso donde la tarjeta no siempre es la solución más eficiente. Pero su desarrollo exige algo difícil de conseguir: coordinación entre competidores para construir escala.

Un riel de pago solo funciona cuando muchas partes lo adoptan al mismo tiempo. Requiere estándares técnicos, reglas de operación, mecanismos de compensación y liquidación, criterios de seguridad, modelos de responsabilidad, experiencia de usuario reconocible y acuerdos sobre datos. Si cada actor avanza por su cuenta, el resultado puede ser fragmentación. Si la coordinación es demasiado

lenta, la innovación pierde tracción. Si la coordinación ocurre sin reglas claras de competencia, pueden aparecer riesgos de exclusión o captura del estándar por algunos participantes.

Resolver bien este desafío permitiría ampliar las opciones de pago para consumidores y comercios, reducir fricciones, aumentar competencia y crear alternativas eficientes para pagos cotidianos. También permitiría que Chile avance hacia una arquitectura de pagos más diversa, donde tarjetas, transferencias, pagos inmediatos, iniciación de pagos y billeteras puedan convivir de manera segura. Hacia adelante, el foco debería estar en gobernanza, estándares comunes, reglas de acceso, responsabilidad, interoperabilidad práctica y coordinación público-privada. La pregunta no es solo qué nuevo riel se habilita, sino cómo se logra que ese riel alcance escala sin perder confianza.

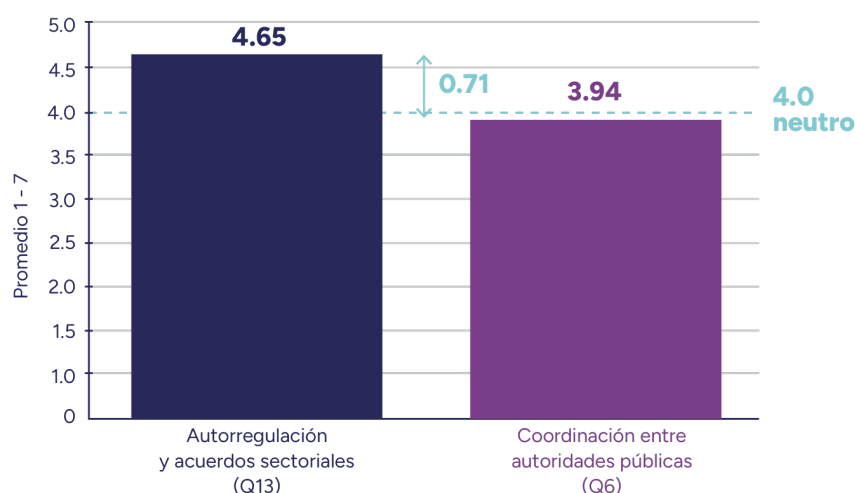


6 Autorregulación y estándares de industria

No todos los desafíos del sistema de pagos se resuelven mejor desde la regulación tradicional. Muchas veces, las primeras respuestas nacen desde la práctica. La industria detecta patrones de fraude, define estándares técnicos, acuerda procesos operacionales, levanta tipologías, corrige fricciones de experiencia o desarrolla reglas comunes antes de que exista una norma formal. Esa capacidad de autorregulación puede ser especialmente valiosa en un ecosistema que cambia más rápido que los ciclos regulatorios.

El desafío está en darle a la autorregulación un espacio serio, transparente y verificable. No se trata de sustituir a los reguladores ni de crear reglas privadas sin control público. Se trata de reconocer que hay materias donde la industria puede construir estándares más rápidos, más técnicos y más cercanos a la operación diaria. Esto puede ser relevante en prevención de fraude, tratamiento de datos operacionales, estándares de seguridad, buenas prácticas de adquirencia, certificaciones, información a comercios, gestión de incidentes, onboarding de PSP y desarrollo de nuevos rieles de pago.

El sector confía más en su propia articulación



La distinción entre corregir, coordinar y habilitar tiene un correlato directo en la percepción del ecosistema. La coordinación entre las autoridades públicas que inciden en los pagos es la segunda dimensión peor evaluada del Barómetro (3,94 sobre 7, bajo el punto neutro), mientras que la autorregulación y los acuerdos sectoriales obtienen una de las mejores notas (4,65). El contraste sugiere que, en un mapa regulatorio que ya no se explica solo por el eje Banco Central–CMF, el sector confía más en su propia articulación que en la del aparato público. Fuente: Barómetro Regulatorio de los Pagos 2026, preguntas Q6 y Q13 (escala 1–7, n=62).

Fuente: Barómetro ChilePay 2026

El costo de cumplir las normativas

Cerca de tres de cada diez actores del Barómetro (29%) identificaron la carga regulatoria como tensión principal. La proporcionalidad, en cambio, obtiene evaluación neutral (4,45): el problema no está en cada norma individualmente, sino en el efecto acumulado de su implementación simultánea.

Una autorregulación bien diseñada puede beneficiar a todos los participantes del ecosistema. Para la industria, permite anticipar problemas y reducir incertidumbre. Para los reguladores, entrega información práctica y estándares que pueden servir de base para futuras reglas públicas. Para los comercios y consumidores, puede traducirse en mejores prácticas, mayor seguridad y experiencias más consistentes. Hacia adelante, el desafío será construir mecanismos de autorregulación con gobernanza clara, participación amplia, transparencia, métricas de cumplimiento y compatibilidad con los objetivos públicos de competencia, seguridad, inclusión y protección del usuario.

7 Coordinación institucional

La regulación de pagos ya no depende de una sola autoridad ni de una sola familia normativa. En el ecosistema conviven el Banco Central de Chile, la Comisión para el Mercado Financiero, el Servicio de Impuestos Internos, la Unidad de Análisis Financiero, el SERNAC, la Agencia Nacional de Ciberseguridad, la futura Agencia de Protección de Datos, el Tribunal

de Defensa de la Libre Competencia y los tribunales superiores de justicia. **Cada institución observa una dimensión legítima del sistema.** La estabilidad, la competencia, la protección al consumidor, la seguridad, la tributación, los datos personales y la prevención de delitos financieros forman parte de una misma realidad operacional.

El riesgo aparece cuando esa mirada se fragmenta. Una misma conducta puede quedar expuesta a exigencias distintas, plazos incompatibles, reportes duplicados o criterios de fiscalización no siempre armonizados. En datos personales, consentimiento, ciberseguridad, incidentes operacionales, fraudes, finanzas abiertas y reportes al Estado, la falta de coordinación puede traducirse en costos innecesarios, incertidumbre jurídica y menor velocidad de implementación. Para una industria intensiva en tecnología, la ambigüedad también es una forma de fricción. Por tanto, el riesgo actual no es simplemente la falta de regulación, sino una regulación fragmentada.

Coordinación institucional

Más de un tercio de los actores evaluó la coordinación entre autoridades en zona negativa (3,94) y fue, además, la segunda prioridad de mejora más votada. El resultado es consistente entre todos los segmentos del ecosistema.

La carga no nace de una norma, sino de su convergencia simultánea

Cada reforma es razonable por separado, juntas impactan sobre la misma infraestructura, equipos y presupuestos



Barómetro 2026 - la proporcionalidad se evalúa neutral (4,45) pero la carga es tensión en el 19% de las respuestas: **el problema es el calendario, no cada norma por separado**

Fuente: Barómetro ChilePay 2026

Una mejor coordinación institucional permitiría pasar desde una regulación por acumulación hacia una regulación por diseño. Ello no exige que todas las autoridades piensen igual, pero sí que existan mecanismos formales para armonizar criterios, evitar duplicidades, ordenar calendarios y entregar guías comunes cuando una misma materia toca varias competencias. Para la industria, esto significa mayor predictibilidad. Para los consumidores, servicios más seguros y menos friccionados. Para el Estado, una supervisión más eficaz. Hacia adelante, la coordinación será una condición central para que el sistema de pagos pueda seguir creciendo sin perder seguridad, competencia ni confianza.

Temas que empiezan a exigir atención

Además de los desafíos principales, existen materias que comienzan a perfilarse como parte de la próxima agenda del ecosistema de pagos. Algunas todavía no justifican un tratamiento autónomo, pero conviene dejarlas instaladas porque muestran hacia dónde se está moviendo la discusión. La madurez del sistema dependerá cada vez más de su capacidad para combinar estándares técnicos comunes, seguridad, competencia, innovación y reglas proporcionales para actores que cumplen funciones distintas dentro de una misma cadena de pago.



Uno de esos focos está en los estándares técnicos y certificaciones de seguridad. Exigencias como PCI, protocolos operacionales, certificaciones de adquirencia, mecanismos de autenticación y requisitos de conexión cumplen una función esencial para la confianza del sistema. Sin embargo, también pueden transformarse en barreras si se aplican de manera asimétrica, con costos excesivos o sin criterios claros según el tamaño, riesgo y rol de cada participante. El desafío será mantener estándares exigentes, pero aplicados con proporcionalidad.

También merece seguimiento el tratamiento de los PSP, las sociedades de apoyo al giro y otros proveedores tecnológicos que sostienen parte relevante de la operación diaria del sistema. La frontera entre entidad regulada, proveedor crítico, subadquirente, procesador, facilitador tecnológico y participante indirecto es cada vez menos evidente para el usuario final, pero sigue siendo decisiva para asignar responsabilidades. Una regulación bien calibrada debería reconocer esa diversidad funcional, evitando tanto zonas grises como cargas equivalentes para actores que no enfrentan los mismos riesgos.



Las reglas de marcas, los datos operacionales, los esquemas de adquirencia transfronteriza y el roadmap de soluciones de valor agregado en el modelo de cuatro partes también seguirán ganando importancia. En un mercado conectado con redes internacionales, muchas decisiones relevantes para la competencia, la seguridad y la experiencia de pago se definen en reglas privadas, manuales técnicos, contratos y procesos de certificación. Su integración con la regulación local será clave para asegurar transparencia, trazabilidad, no discriminación y condiciones razonables de acceso.

Enfrentar estos desafíos requerirá algo más que nuevas normas o ajustes puntuales. Exigirá una forma de trabajo más coordinada entre autoridades, industria y otros actores del ecosistema, con espacios para anticipar riesgos, compartir evidencia, construir estándares y corregir a tiempo aquello que no funcione. La agenda de pagos necesita reglas claras, pero también necesita práctica, aprendizaje y confianza entre quienes participan de ella. Si esa conversación se aborda con seriedad y sentido constructivo, Chile podrá avanzar hacia un sistema de pagos más seguro, competitivo e innovador, capaz de incorporar nuevos rieles y tecnologías sin perder de vista a quienes finalmente sostienen el sistema: consumidores, comercios y empresas.

El nuevo status de la regulación de pagos

En un país donde no se paga de una sola manera, el mapa regulatorio de los pagos se volvió más extenso, más técnico y, por momentos, más difícil de leer. A medida que los sistemas de pago se vuelven masivos o críticos para el funcionamiento cotidiano de la economía, las reglas aumentan, se especializan y empiezan a superponerse entre autoridades que persiguen fines distintos, pero convergen sobre una misma operación. La regulación, vista desde esa perspectiva, deja de ser un telón de fondo y pasa a ser parte de la arquitectura misma del sistema. Cada pago exige reglas sobre acceso, validación, seguridad, información, compensación, liquidación y responsabilidad. Lo que antes podía leerse como una normativa sectorial acotada, hoy se parece mucho más a una infraestructura pública de reglas.

La versión anterior de la Radiografía cumplió una función necesaria al ordenar el mundo de las tarjetas de pago y mostrar la densidad normativa de un mercado que llevaba años atravesado por decisiones del Banco Central, la CMF, el TDLC y la Corte Suprema. Pero al ampliar la mirada hacia los sistemas de pago como un conjunto, el mapa cambia de tamaño y también de lógica. La regulación ya no se organiza sólo alrededor de la tarjeta, sino alrededor del pago como proceso que mueve valor de un lado a otro. Ese cambio de escala coincide, además, con un momento distinto del mercado de tarjetas.

Entre 2025 y 2026 dejó de dominar la urgencia por destrabar las bases del modelo de cuatro partes y empezó a tomar fuerza una discusión más propia de una etapa de consolidación. El centro de gravedad ya no está en preguntarse si el mercado puede operar con interoperabilidad mínima, sino en cómo aprovechar esa base para masificar soluciones de mayor valor y mejorar la experiencia de usuarios y comercios en un entorno más abierto.

El tránsito desde el mundo de tarjetas hacia una vista integral de sistemas de pagos no implica abandonar el capítulo anterior, sino ponerlo en perspectiva. La historia reciente del mercado de tarjetas permite afirmar que Chile ya cuenta con una base competitiva e interoperable mucho más sólida que la de hace pocos años. Justamente por eso, la pregunta regulatoria de 2026 cambia. La tarea ya no consiste sólo en ordenar el instrumento, sino en entender el sistema completo y en reconocer cuándo la regulación corrige, cuándo coordina y cuándo permite que una innovación deje de ser piloto y empiece a funcionar a escala.



A partir de esta premisa, el capítulo avanza en tres direcciones complementarias. Primero, actualiza el mapa regulatorio de los pagos para mostrar cómo el núcleo tradicional formado por el Banco Central y la CMF convive hoy con una red más amplia de autoridades que inciden en el funcionamiento efectivo del sistema. Ese mapa permite ver, en una sola lectura, qué reglas ordenan la emisión, operación, compensación, seguridad, protección al usuario, prevención de delitos financieros, tributación, ciberseguridad y resolución de fricciones. Luego, el capítulo incorpora una selección de one-pagers sobre normas que merecen especial atención en 2026, no porque agoten toda la regulación aplicable, sino porque marcan cambios relevantes en la forma en que la industria debe operar, invertir, cumplir y diseñar nuevos servicios. Esta combinación busca evitar dos riesgos habituales. Por un lado, reducir

la regulación a un inventario de normas dispersas. Por otro, describir la innovación en pagos como si pudiera avanzar al margen de las reglas que la hacen posible.

La lectura que propone esta Radiografía es distinta.

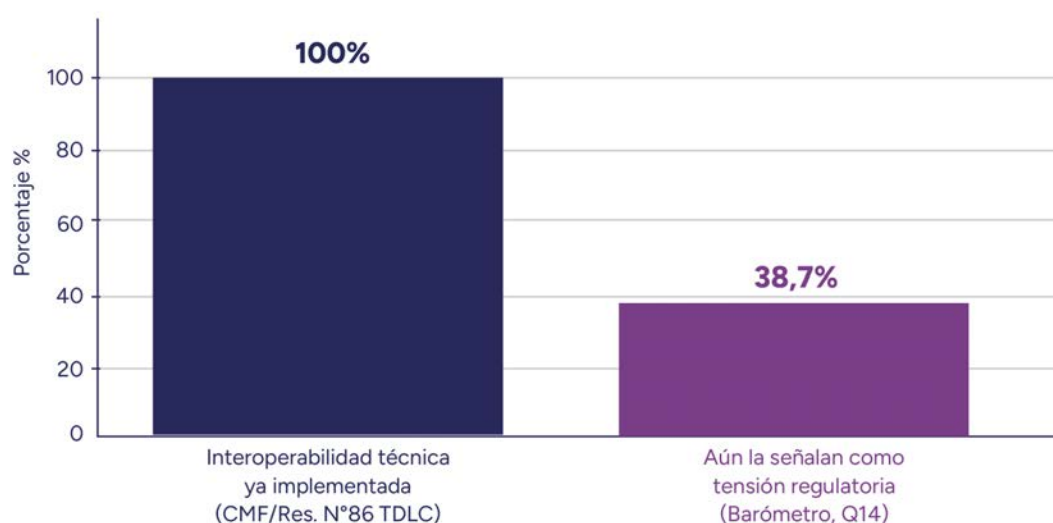
El sistema de pagos chileno entra a una etapa en que la competencia, la interoperabilidad y la innovación dependen cada vez más de la calidad del marco institucional que las sostiene.

Por eso, el update regulatorio 2025-2026 no se limita a registrar lo que cambió. También busca mostrar cómo esos cambios reordenan el tablero, qué nuevas obligaciones aparecen para la industria y qué tan preparada se siente la propia comunidad de pagos para navegar un perímetro regulatorio más amplio, más exigente y más decisivo para el futuro del mercado.

1 La interoperabilidad entra en fase de madurez

Los antecedentes disponibles permiten afirmar que **la interoperabilidad básica del mercado de tarjetas alcanzó un nivel de desarrollo considerable**. La revisión judicial de las ICG N° 5 dejó obligaciones concretas sobre conexión al switch de las marcas, adopción de 3DS y habilitación de funcionalidades como cuotas comercio y cuotas promoción emisor. Luego, en la Resolución N° 86, el TDLC recogió información de la CMF según la cual la interoperabilidad técnica ya estaba implementada en 100 por ciento y el despliegue de la solución de autenticación 3DS exhibía altos porcentajes en crédito, débito y prepago. Ese diagnóstico no obliga a sobreactuar el cierre de la discusión.

Madurez técnica alcanzada, agenda de experiencia aún abierta



Fuente: Barómetro ChilePay 2026

La interoperabilidad técnica entre actores ya se encuentra implementada en su totalidad, según el antecedente que la CMF aportó al expediente de la Resolución N° 86 del TDLC. Aun así, un 38,7% de los actores del ecosistema la sigue señalando como una de las principales tensiones regulatorias del Barómetro 2026. La brecha confirma el diagnóstico del capítulo: la madurez técnica de base ya está lograda, pero la agenda de experiencia, incluyendo pagos recurrentes, portabilidad de tokens y asimetrías de protocolos permanece abierta. Fuente: Barómetro Regulatorio de los Pagos 2026, pregunta Q14 (selección múltiple, n=62).

El propio expediente reconoció espacios pendientes, especialmente en pagos recurrentes, portabilidad de tokens y asimetrías derivadas de protocolos que todavía generan ventajas de experiencia de usuario. Pero el sentido general del ciclo sí parece claro. Con el cumplimiento de esas instrucciones y con una salida condicionada al régimen tarifario extraordinario de Transbank, el mundo de tarjetas entró en una fase

donde **el debate puede desplazarse hacia capas superiores del negocio, como la implementación de un roadmap de soluciones de valor agregado para comercios y personas**. En este listado se encuentran soluciones como Click to Pay, Tap to Pay, passkeys, multiadquirencia y otros servicios que descansan sobre una base interoperable previa.

2 La regulación también habilita innovación

El caso del transporte público muestra con especial nitidez que la regulación no sólo restringe, también habilita. Para que una persona pudiera pagar su viaje en Metro o en Tren Nos con una tarjeta Visa o Mastercard, no bastaba con tener tecnología disponible. Hacía falta adecuar reglas sobre emisión y operación de tarjetas para admitir un uso específico en transporte masivo, donde la rapidez de validación y ciertas lógicas de operación fuera de línea son esenciales para evitar fricciones en el acceso.

En esa línea, el Banco Central acordó en enero de 2026 someter a consulta una propuesta normativa destinada a establecer reglas especiales para el uso de tarjetas nominativas en sistemas de transporte público masivo regulados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, precisamente mediante operaciones fuera de línea y bajo requisitos definidos. La minuta explicativa del propio instituto

emisor fue explícita al señalar que esta modalidad seguía siendo excepcional, pero que en el caso del transporte masivo se justificaba por la necesidad de asegurar una validación suficientemente rápida para el funcionamiento del sistema.

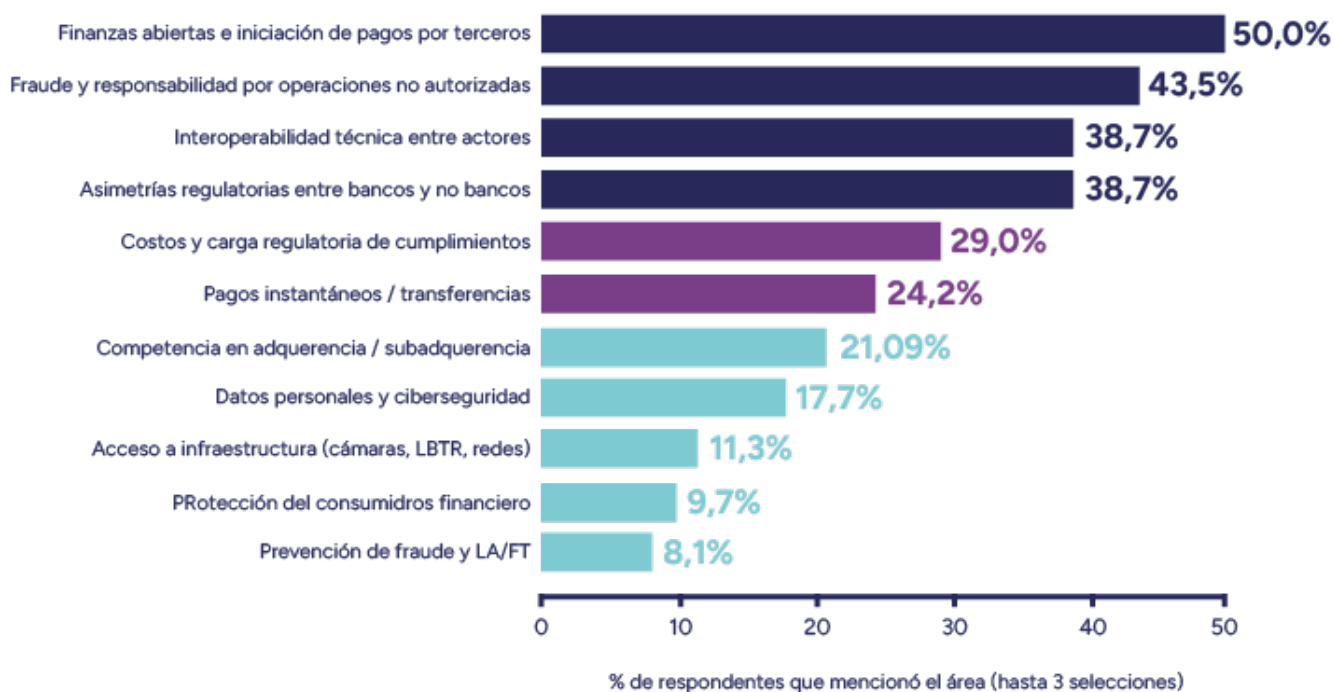
La resolución del Ministerio de Transportes completó ese engranaje al aprobar los términos y condiciones del llamado Pago Ágil en Metro y Tren Nos. Ese paso convirtió una posibilidad técnica en una solución operacional con reglas de uso, información y responsabilidad para las personas usuarias. Los primeros resultados confirman que se trata de algo más que un símbolo. Más de 700 mil transacciones con tarjetas bancarias se registraron en sus dos primeras semanas, sobre una red que ya venía mostrando un proceso más amplio de digitalización en pagos, con 604,4 millones de transacciones en buses entre enero y noviembre de 2024 y una expansión sostenida del QR en el transporte público.



3 El nuevo elenco regulatorio

Bajo esta nueva escala, el mapa regulatorio ya no se deja dibujar sólo con el eje Banco Central y CMF. Ese eje sigue siendo el núcleo del sistema, pero ya no lo explica por completo. La UAF entra por la puerta de los controles antilavado y de los sujetos obligados. La ANCI entra por las exigencias de ciber resiliencia, incidentes y ciberataques. El SERNAC importa por la forma en que los pagos se presentan, se cobran y se reclaman. El SII, por su parte, empieza a pesar cada vez más allí donde la bancarización de comercios, la trazabilidad y los deberes de reporte alteran la economía práctica de la aceptación.

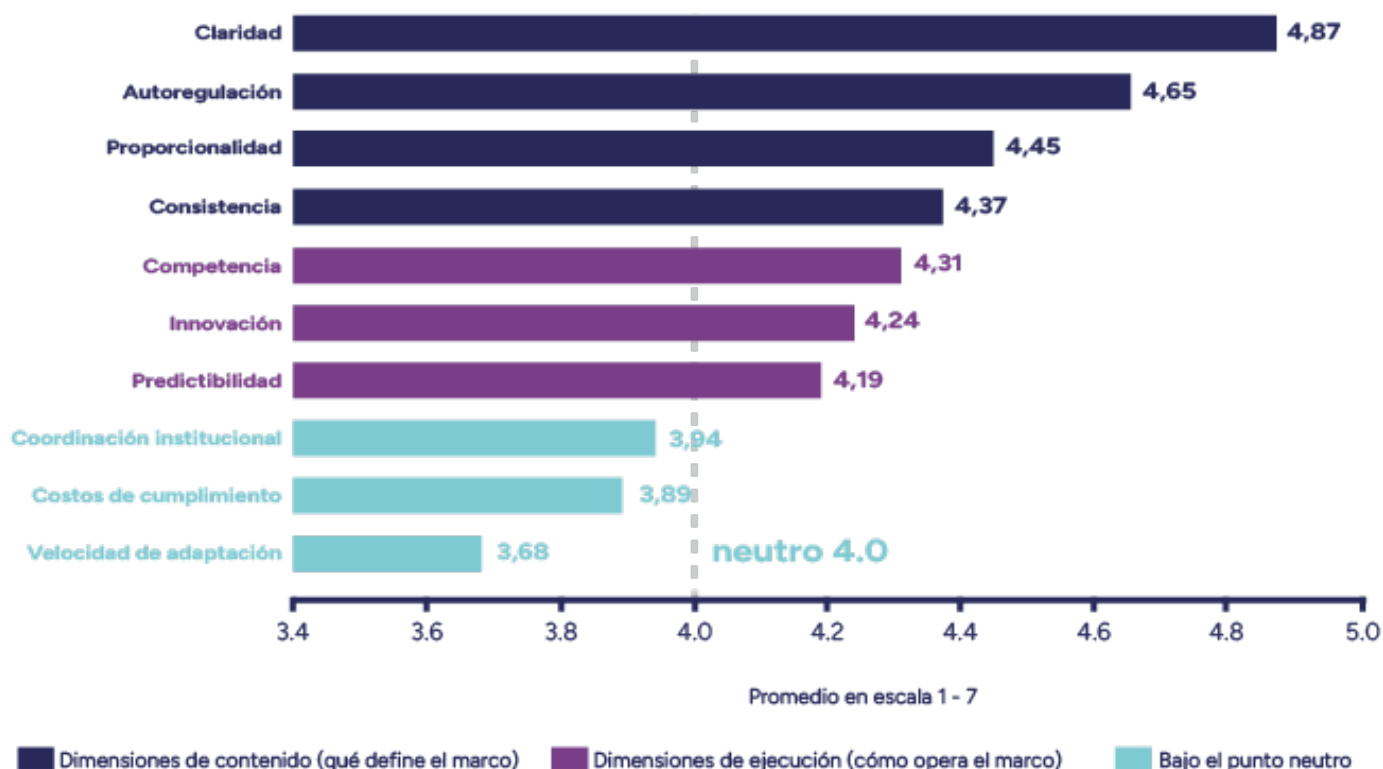
Las cuatro grandes tensiones del ecosistema en 2026



Fuente: Barómetro ChilePay 2026

Consultados por las áreas de mayor tensión regulatoria, los 62 actores del ecosistema dibujan con precisión el nuevo perímetro de los pagos. Las finanzas abiertas y la iniciación de pagos por terceros encabezan la agenda (la mitad del ecosistema (50%) las menciona), seguidas por el fraude y la responsabilidad por operaciones no autorizadas (43,5%) y, empatadas, las asimetrías entre bancos y no bancos y la interoperabilidad técnica (38,7% cada una). El mapa muestra que las tensiones se concentran justamente donde el marco aún se está implementando, más allá del eje tradicional de la tarjeta. Fuente: Barómetro Regulatorio de los Pagos 2026, pregunta Q14 (hasta tres selecciones por respondente, n=62).

Lo que el marco define se evalúa mejor que lo que el marco ejecuta



Fuente: Barómetro ChilePay 2026

Cuando se le pregunta qué tan preparada se siente para navegar este perímetro más amplio, la comunidad de pagos entrega una respuesta nítida. Las dimensiones que definen el contenido de las reglas: claridad (4,87), autorregulación (4,65), proporcionalidad (4,45), lideran la evaluación, mientras que las dimensiones que hacen a la ejecución del marco: velocidad de adaptación (3,68), costos de cumplimiento (3,89) y coordinación institucional (3,94), son las peor evaluadas y las únicas bajo el punto neutro. El mensaje sintetiza la tesis de esta edición: el sistema de pagos chileno no enfrenta un déficit de reglas, sino de velocidad, coordinación e implementación. Fuente: Barómetro Regulatorio de los Pagos 2026, preguntas Q4 a Q13 (escala 1-7, n=62).



INDUSTRIA DE PAGOS EN CHILE

Regulaciones tradicionales

Congreso Nacional
Banco Central de Chile
Comisión para el Mercado Financiero
TDLC
Corte Suprema

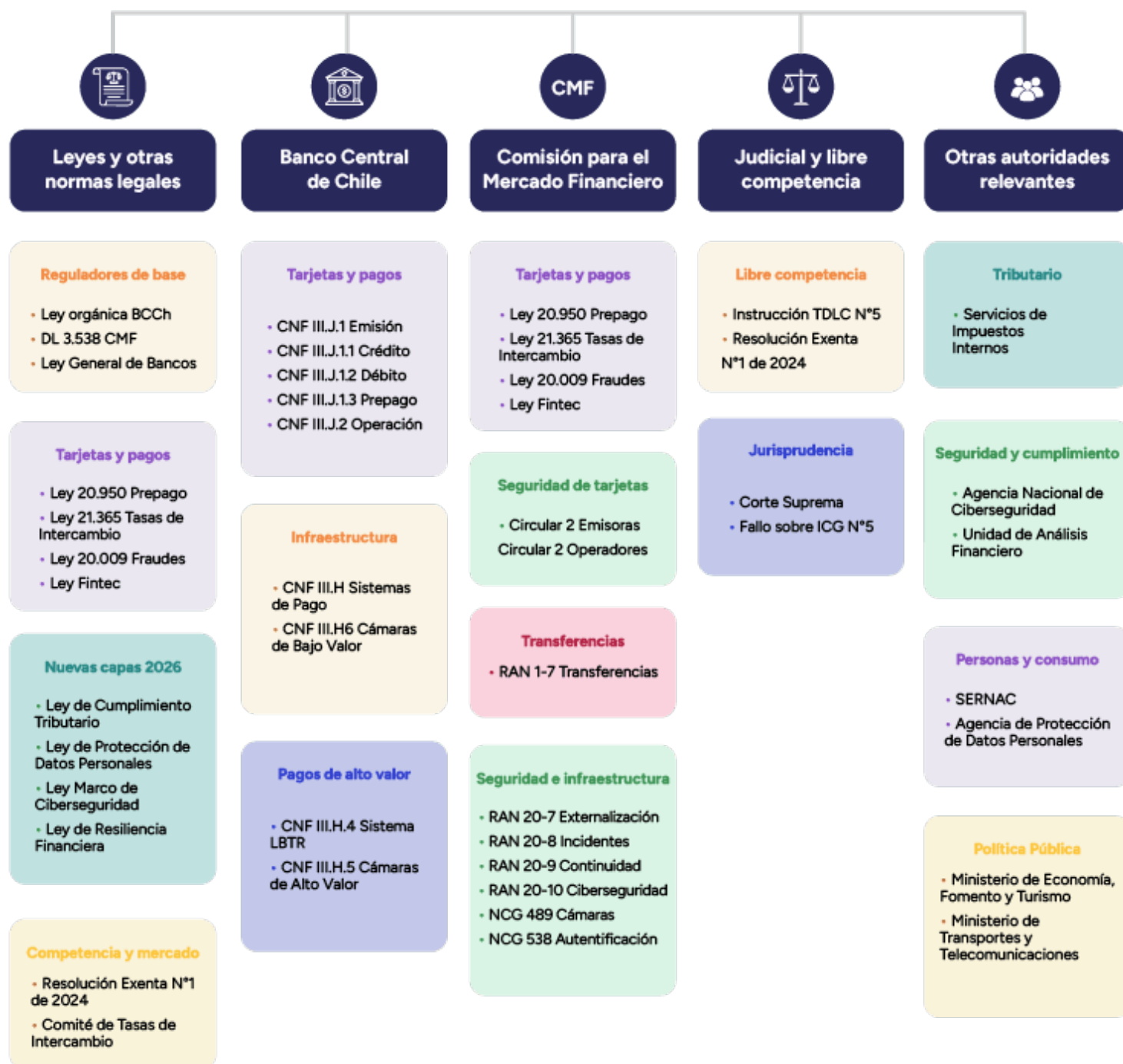
Autoridades que amplían el perímetro

Servicio de Impuestos Internos
Unidad de Análisis Financiero
Agencia Nacional de Ciberseguridad
Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Agencia de Protección de Datos Personales (próxima)

Capas de impacto en la industria

Emisión y operación
Adquirencia
Transferencias
Finanzas Abiertas
Seguridad y fraude
Cumplimiento y tributación
Infraestructura y resiliencia

Fuentes de regulación y supervisión



4 El nuevo mapa de las reglas de los pagos

Históricamente, la regulación de los medios de pago en Chile se entendía como un espacio relativamente acotado, ordenado principalmente por el Banco Central y la CMF. Ese eje sigue siendo central, pero la digitalización de la economía y la diversificación de los rieles de pago ampliaron el mapa. Hoy, autoridades cuyo mandato no nació directamente asociado a los sistemas de pago también inciden en la forma en que la industria emite, adquiere, acepta, procesa y diseña nuevos servicios. Por eso, los actores del ecosistema ya no pueden mirar la regulación como compartimentos separados, sino como una red de reglas que se cruzan sobre una misma operación.

En ese mapa ampliado, instituciones como el Servicio de Impuestos Internos y la Unidad de Análisis

Financiero tienen un peso cada vez más visible. El SII influye en la formalización de comercios, la emisión de boletas, la trazabilidad de abonos y los incentivos para aceptar pagos digitales. La UAF, por su parte, exige controles de prevención de lavado de activos, conocimiento del cliente, monitoreo transaccional y detección de operaciones sospechosas. La consecuencia práctica es clara. Cada pago activa una cadena de obligaciones que va más allá de autorizar una transacción. También involucra seguridad, información, tributación, cumplimiento, compensación, liquidación y supervisión. Por eso esta sección incorpora un mapa integral de reguladores y normas que afectan la construcción, funcionamiento, adopción y resolución de fricciones en los sistemas de pago.

DIAGNÓSTICO GENERAL DEL ECOSISTEMA

Ranking de las percepciones en una escala de 1 a 7

4,87

Claridad del contenido

Marco claro: La dimensión mejor evaluada por los 62 actores encuestados.

3,68

Velocidad de ejecución

Ejecución lenta: La normativa avanza a un ritmo inferior al que demanda el mercado dinámico.

3,94

Coordinación institucional

Descoordinación: Falta de armonía entre las múltiples autoridades.

MARCO CLARO, EJECUCIÓN LENTA

La industria entiende las reglas, pero la velocidad de adaptación es el punto más débil y el único que cae bajo el nivel neutro.

El Barómetro

en 10 dimensiones

Ranking de las percepciones en una escala de 1 a 7

	3,68	—	Velocidad de adaptación	—	El punto más débil: la regla va tras el mercado.
	3,89	—	Costos de cumplimiento	—	El costo se vive como un efecto acumulado.
	3,94	—	Coordinación Institucional	—	Brecha crítica de ejecución; prioridad de mejora.
	4,19	—	Predictibilidad	—	Necesidad de anticipar calendarios y criterios.
	4,24	—	Innovación	—	Equilibrio frágil: ni freno ni habilitador claro.
	4,31	—	Competencia	—	Avances visibles, pero persisten asimetrías.
	4,37	—	Consistencia de criterios	—	Sistema estable, pero plenamente consolidado.
	4,45	—	Proporcionalidad	—	Las normas no se perciben como desmedidas.
	4,65	—	Autoregulación efectiva	—	Espacio para acuerdos sectoriales técnicos.
	4,87	—	Claridad de las reglas	—	La industria entiende el marco perfectamente.

Fuente: Barómetro ChilePay 2026

5 Las reglas que amplían el perímetro de los pagos

Esta selección de one-pagers incorpora normas que ayudan a leer la industria de pagos más allá de sus instrumentos tradicionales. Algunas de ellas no regulan directamente una tarjeta, una transferencia o una billetera digital, pero inciden de manera decisiva en la forma en que los pagos se diseñan, se aceptan, se autentican, se procesan, se reportan y se liquidan. La industria de pagos de 2026 se entiende mejor cuando se mira como una cadena de operación, datos, seguridad, cumplimiento, infraestructura y confianza.

El criterio de selección no busca agotar toda la normativa aplicable. La Radiografía mantiene su vocación práctica y por eso privilegia aquellas normas que muestran cambios relevantes en el funcionamiento real del ecosistema. En este grupo aparecen reglas sobre autenticación de transacciones, finanzas abiertas, prevención de lavado de activos, cumplimiento tributario, protección

de datos personales, ciberseguridad, pagos de alto valor y resiliencia financiera. Todas apuntan a una misma transformación. Cada pago activa más capas de responsabilidad y exige mayor coordinación entre tecnología, negocio, cumplimiento y regulación.

Los one-pagers que se incluyen en esta sección corresponden a normas que permiten explicar el nuevo perímetro de la industria y sus principales desafíos de implementación. Las fichas de normas que no han sufrido cambios significativos, junto con otras normas relevantes para una revisión más completa del ecosistema, estarán disponibles en formato digital. De esta manera, la edición principal conserva foco editorial, mientras la versión digital permite mantener una biblioteca regulatoria más amplia, actualizable y útil para quienes necesitan navegar el detalle normativo.



1 Nombre de la norma

Normas sobre Sistemas de Pago de Alto Valor del Banco Central de Chile. Capítulos III.H.4, III.H.4.1, III.H.4.1.1, III.H.4.2, III.H.4.2.1, III.H.5, III.H.5.1 y III.H.5.2 del Compendio de Normas Financieras.

2 Institución emisora

Banco Central de Chile

3 Fecha de publicación

El marco vigente se estructura principalmente a partir de diciembre de 2019 para el Sistema LBTR y de junio de 2021 para las Cámaras de Compensación de Pagos de Alto Valor.

4 Qué regula y por qué es importante

Este conjunto de normas regula la infraestructura central de los pagos de alto valor en Chile. Su eje es el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real del Banco Central de Chile, conocido como Sistema LBTR, que permite transferir fondos y liquidar operaciones en pesos y dólares, operación por operación y en tiempo real. También regula las Cámaras de Compensación de Pagos de Alto Valor, que permiten compensar pagos entre bancos mediante liquidación neta diferida y luego liquidar los saldos en el LBTR. Su importancia está en que esta capa sostiene pagos interbancarios, operaciones con el Banco Central, resultados de cámaras, operaciones del mercado financiero y parte de la confianza que permite que los pagos minoristas funcionen aguas abajo.

5 A quién aplica

- Banco Central de Chile, como administrador del Sistema LBTR.
- Empresas bancarias autorizadas para operar en Chile por la Comisión para el Mercado Financiero.
- Operadores y participantes de Cámaras de Compensación de Pagos de Alto Valor.
- Comisión para el Mercado Financiero, en su rol de supervisión de entidades reguladas y sociedades operadoras sujetas a su fiscalización.

6 Ideas clave

- **El LBTR es el núcleo de la liquidación mayorista.** Permite liquidar transferencias de fondos y otras operaciones autorizadas en moneda nacional y en dólares. Cada instrucción se liquida individualmente cuando existen fondos suficientes.
- **La firmeza de la liquidación entrega certeza jurídica.** Una vez perfeccionada la liquidación, la operación es definitiva, irrevocable, vinculante para los participantes y oponible a terceros. Esta regla evita que insolvencias, embargos o impugnaciones posteriores desarmen pagos ya liquidados.
- **Las Cámaras de Alto Valor reducen necesidades de liquidez.** Las CCAV compensan obligaciones entre participantes y luego liquidan saldos netos en el LBTR. Este modelo mejora eficiencia, pero exige límites, garantías, procedimientos de liquidación excepcional y reglas de gestión de riesgo.
- **El operador de cámara cumple un rol crítico.** Administra la cámara, hace cumplir la normativa, informa incumplimientos o situaciones anómalas al Banco Central y a la CMF, y puede actuar como mandatario para emitir instrucciones de transferencia de fondos.
- **Los pagos de alto valor conectan mercado financiero y estabilidad.** A través del LBTR se liquidan transferencias interbancarias, resultados de cámaras, operaciones con el Banco Central, operaciones en dólares y pagos asociados a valores bajo entrega contra pago. Es una infraestructura transversal, aunque rara vez aparezca en la conversación pública.

7 Relevancia práctica o contexto

Las normas de pagos de alto valor son la base silenciosa de la industria de pagos en Chile. Están lejos del comercio y de la experiencia diaria del usuario, pero sostienen la capa final de liquidación sobre la cual descansa buena parte del sistema financiero.

1 Nombre de la norma

Norma de Carácter General N° 538. Norma sobre medidas de seguridad y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N° 20.009.

2 Institución emisora

Comisión para el Mercado Financiero

3 Fecha de publicación

17 de junio de 2025. Modificada por la NCG N° 544, de 7 de agosto de 2025, y por la NCG N° 568, de 1 de junio de 2026.

4 Qué regula y por qué es importante

La NCG N° 538 establece estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación para operaciones de pago electrónico sujetas a la Ley N° 20.009. Su foco principal es definir cuándo los emisores deben aplicar autenticación reforzada de clientes, conocida como ARC, y qué condiciones deben cumplir esos mecanismos para ser considerados seguros.

La norma es relevante porque traslada la discusión sobre fraude desde la reacción posterior al reclamo hacia el diseño preventivo de las transacciones. En la práctica, obliga a emisores y otros actores sujetos a la ley a revisar cómo autentican pagos, cómo enrolan dispositivos, cómo validan cambios relevantes en canales digitales y cómo dejan evidencia auditable de cada operación.

5 A quién aplica

- Emisores de tarjetas de pago.
- Empresas emisoras de tarjetas de pago.
- Otros emisores comprendidos en el artículo 2 de la Ley N° 20.009.

6 Ideas clave

- **La autenticación pasa a ser parte central del diseño del pago.** La norma exige que ciertas operaciones se validen mediante mecanismos reforzados, basados en al menos dos factores independientes. Estos factores pueden ser conocimiento, posesión o inherencia.
- **La ARC se aplica en operaciones sensibles.** La exigencia alcanza, entre otros casos, a transferencias electrónicas de fondos, gestión de destinatarios, pagos recurrentes, enrolamiento

digital, modificación de datos personales, cambios de claves y registro de dispositivos de confianza.

- **El dispositivo de confianza queda regulado.** Un celular, computador u otro dispositivo reconocido por el usuario sólo puede operar como dispositivo confiable si fue enrolado mediante autenticación reforzada. Esto es clave para apps bancarias, billeteras, pagos recurrentes y canales digitales.
- **La biometría exige control del emisor.** Cuando se usen factores biométricos, el emisor debe entender y controlar el estándar aplicado, incluso si el procesamiento se apoya en terceros o en tecnología provista por dispositivos externos.
- La seguridad debe convivir con inclusión. La regulación reconoce excepciones para adultos mayores, personas con discapacidad, usuarios con dificultades de acceso a canales físicos o con incompatibilidad de dispositivos, bajo condiciones definidas.
- **La responsabilidad del emisor queda más expuesta.** La Ley N° 20.009 vincula el incumplimiento de estos estándares con responsabilidad frente a perjuicios causados a usuarios. La autenticación deja de ser sólo una decisión tecnológica y pasa a tener consecuencias legales y económicas.
- **La implementación es gradual.** Las disposiciones generales comenzaron a regir el 1 de agosto de 2025. La ARC obligatoria y la eliminación de mecanismos impresos comienzan a regir el 1 de agosto de 2026.

7 Relevancia práctica o contexto

La NCG N° 538 es una de las normas más relevantes para la seguridad operacional de los pagos digitales en Chile. Su efecto práctico está en cambiar el estándar esperado para autorizar operaciones, enrolar usuarios y responder frente a fraudes.

Para emisores y bancos, implica revisar arquitectura de autenticación, gobierno de fraude, registros, proveedores tecnológicos, biometría, gestión de dispositivos y atención de reclamos. Para fintechs y proveedores que se conectan al ecosistema de pagos, fija un piso de seguridad que influirá en integraciones, experiencia de usuario y diseño de productos.

La norma también anticipa una discusión central para la industria. Los pagos digitales necesitan ser seguros, pero también simples. Si la autenticación se vuelve excesivamente friccionada, puede afectar la adopción. Si queda demasiado débil, aumenta el fraude y la litigiosidad. La NCG N° 538 intenta ordenar ese punto medio, donde la confianza del sistema depende tanto de la tecnología como de la forma en que se diseña cada flujo de pago.

1 Nombre de la norma

Circular N° 62 de la Unidad de Análisis Financiero sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

2 Institución emisora

Unidad de Análisis Financiero

3 Fecha de publicación

19 de marzo de 2025

4 Qué regula y por qué es importante

La Circular N° 62 moderniza las obligaciones de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva aplicables a los sujetos obligados ante la UAF. Su foco está en reforzar la gestión de riesgos, la debida diligencia, el conocimiento del cliente, la identificación del beneficiario final, el monitoreo de operaciones y el reporte de operaciones sospechosas.

Para la industria de pagos, su importancia es directa. Los pagos digitales aumentan la velocidad, volumen y capilaridad de las transacciones. Eso mejora inclusión y competencia, pero también exige controles más robustos para entender quién paga, quién recibe, qué patrón transaccional se observa y cuándo una operación debe generar alertas.

5 A quién aplica

- Sujetos obligados ante la UAF vinculados a la industria financiera y de pagos.
- Empresas que intervienen en servicios de pago, procesamiento, liquidación o relación con comercios, según el perímetro que definan la Ley N° 19.913, la normativa UAF y la normativa sectorial aplicable.

6 Ideas clave

- **El cumplimiento antilavado entra en la operación diaria del pago.** La norma refuerza que la prevención de lavado de activos no se agota en abrir una cuenta o enrolar un comercio. También exige monitorear conductas, patrones, flujos y señales de alerta durante la relación con el cliente.
- **La debida diligencia continúa.** Las empresas deben conocer al cliente y mantener información actualizada durante la relación comercial. En pagos, esto impacta onboarding de comercios, billeteras, cuentas, tarjetas, subcomercios, PSP y relaciones con empresas que procesan o facilitan cobros.

- **El beneficiario final importa más que la razón social.** La identificación de quienes controlan o se benefician de una persona jurídica es clave para comercios, plataformas, PSP y estructuras societarias más complejas. El sistema necesita saber quién está detrás del flujo de pago.
- **Las personas expuestas políticamente exigen controles reforzados.** La norma amplía y actualiza el tratamiento de PEP y obliga a aplicar medidas de mayor intensidad cuando el riesgo lo justifique. En pagos, esto puede afectar alta de clientes, comercios, administradores y relaciones con personas jurídicas.
- **Las transferencias electrónicas quedan bajo mayor escrutinio.** La regulación distingue entre transferencias nacionales y transfronterizas, y exige información relevante del ordenante y beneficiario para ciertos umbrales. Esto conversa directamente con pagos cuenta a cuenta, pagos internacionales, remesas y servicios basados en transferencias.
- **El monitoreo transaccional debe mirar comportamiento.** La industria debe contar con sistemas capaces de detectar operaciones sospechosas a partir de patrones, desvíos, frecuencia, montos, origen, destino y actividad esperada. En pagos masivos, el desafío no es mirar una operación aislada, sino leer el flujo.
- **El oficial de cumplimiento gana centralidad.** La función de cumplimiento debe tener acceso suficiente a información, operaciones, documentación y antecedentes. En empresas de pago, esto exige coordinación real con tecnología, riesgo, fraude, operaciones, producto y atención al cliente.
- **La Circular CMF N° 2.368 aterriza el estándar en entidades fiscalizadas.** La CMF ajusta su normativa para bancos, cooperativas y emisores de tarjetas de pago, alineando manuales, debida diligencia, beneficiario final, PEP, transferencias electrónicas y reportes con la Circular UAF N° 62.

7 Relevancia práctica o contexto

La Circular UAF N° 62 debe leerse como una norma transversal para la industria de pagos. Su relevancia está en que conecta integridad financiera con operación digital. Mientras más se expanden los pagos electrónicos, más importante se vuelve la capacidad de identificar clientes, entender transacciones, detectar comportamientos anómalos y reportar oportunamente.

La Circular CMF N° 2.368 cumple un rol complementario. Su función es bajar este estándar al perímetro fiscalizado por la CMF y asegurar consistencia con la normativa financiera. La norma relevante para entender el nuevo perímetro de pagos, sin embargo, es la Circular UAF N° 62. Ella muestra que la industria ya no sólo debe mover pagos de manera rápida y segura. También debe demostrar que entiende los riesgos de integridad asociados a esos flujos.

1 Nombre de la norma

Norma de Carácter General N° 514. Sistema de Finanzas Abiertas de la Ley N° 21.521.

2 Institución emisora

Comisión para el Mercado Financiero

3 Fecha de publicación

3 de julio de 2024. Modificada por la NCG N° 569, de junio de 2026.

4 Qué regula y por qué es importante

La NCG N° 514 establece las reglas operativas, técnicas y de seguridad del Sistema de Finanzas Abiertas creado por la Ley Fintec. Su alcance incluye intercambio de información financiera y prestación de servicios de iniciación de pagos mediante interfaces automatizadas.

Para la industria de pagos, el punto más relevante está en la iniciación de pagos. Esta figura permite que un proveedor autorizado instruya pagos electrónicos por cuenta del cliente desde una cuenta habilitada, sin capturar ni mantener los fondos. En la práctica, abre la puerta a pagos cuenta a cuenta integrados en comercios, aplicaciones, plataformas y servicios digitales.

5 A quién aplica

- Instituciones proveedoras de información (IPI), como bancos y emisores de tarjetas.
- Instituciones proveedoras de cuentas (IPC), que mantienen cuentas desde las cuales pueden iniciarse pagos.
- Prestadores de servicios basados en información (PSBI).
- Proveedores de servicios de iniciación de pagos (PSIP).
- Clientes que autorizan el uso de sus datos o la instrucción de pagos.

6 Ideas clave

- **La iniciación de pagos crea un nuevo canal de aceptación.** Un comercio o plataforma podrá integrar pagos cuenta a cuenta a través de un proveedor autorizado, sin depender necesariamente del flujo tradicional de tarjetas.
- **El PSIP no toca los fondos.** El proveedor de iniciación de pagos instruye la operación, pero no mantiene dinero del cliente. Su rol es conectar consentimiento, cuenta, orden de pago y ejecución.
- **El consentimiento ordena el sistema.** El cliente

debe autorizar el acceso o la instrucción de pago de manera previa, expresa, específica e informada. La revocación debe poder gestionarse a través de mecanismos disponibles para el usuario.

- **Las APIs son la infraestructura del modelo.** El sistema funciona mediante interfaces automatizadas, estandarizadas y seguras. Esto busca evitar integraciones bilaterales desordenadas y reducir barreras técnicas de entrada.
- **La seguridad es condición de competencia.** La norma incorpora autenticación reforzada, protocolos de seguridad, gestión de riesgos, continuidad operacional y exigencias de disponibilidad para que el modelo pueda operar a escala.
- **La disponibilidad de las cuentas será crítica.** La iniciación de pagos depende de que las instituciones proveedoras de cuentas mantengan APIs operativas, estables y con niveles adecuados de servicio. Si la API falla, el pago falla.
- **Los PSIP deben cumplir requisitos de entrada.** Los proveedores de iniciación de pagos deben inscribirse, acreditar capacidad operacional y constituir garantías para responder por daños derivados de su operación.
- **El modelo puede presionar los costos de aceptación.** Los pagos cuenta a cuenta pueden convertirse en una alternativa competitiva frente a las tarjetas, especialmente para comercios con alto volumen, márgenes estrechos o necesidades de conciliación directa.
- **La experiencia de usuario será decisiva.** La iniciación de pagos sólo será masiva si el flujo de consentimiento, autenticación y confirmación resulta simple. Una regulación impecable con una experiencia torpe termina siendo un museo de APIs.
- **La implementación será gradual.** La norma contempla plazos escalonados para la incorporación de participantes, APIs y funcionalidades. Esto dará tiempo para ajustar tecnología, contratos, seguridad, pruebas y modelos comerciales.

7 Relevancia práctica o contexto

La NCG N° 514 es una de las normas con mayor potencial transformador para la industria de pagos chilena. Su impacto no está sólo en abrir datos financieros. También está en permitir que terceros autorizados inicien pagos desde cuentas, habilitando nuevos modelos de aceptación, conciliación y experiencia digital.

Para bancos, emisores y proveedores de cuentas, la norma exige abrir capacidades mediante APIs seguras y disponibles. Para fintechs, PSP y comercios, crea espacio para diseñar soluciones de pago cuenta a cuenta, integradas al checkout, a aplicaciones propias o a plataformas digitales. Para los usuarios, promete mayor control sobre sus datos y nuevas formas de pagar.

El desafío de 2026 estará en convertir la arquitectura regulatoria en una experiencia funcional. La iniciación de pagos puede ampliar la competencia y reducir fricciones, pero su adopción dependerá de tres factores prácticos. Disponibilidad técnica, confianza del usuario y una experiencia de pago suficientemente simple para competir con los medios ya instalados.

1 Nombre de la norma

Ley N° 21.719. Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.

2 Institución emisora

Congreso Nacional de Chile

3 Fecha de publicación

13 de diciembre de 2024. Vigencia diferida desde el 1 de diciembre de 2026.

4 Qué regula y por qué es importante

La Ley N° 21.719 moderniza el régimen chileno de protección de datos personales y crea una autoridad especializada para fiscalizar su cumplimiento. Aunque no regula pagos directamente, tendrá impacto relevante en la industria porque los pagos digitales dependen cada vez más del uso de datos personales, financieros, biométricos, transaccionales, conductuales y de geolocalización.

Su importancia para pagos está en que eleva el estándar para diseñar productos basados en datos. Esto será especialmente relevante en iniciación de pagos, finanzas abiertas, autenticación reforzada, prevención de fraude, onboarding digital, scoring, programas de beneficios, analítica transaccional y servicios de valor agregado.

5 A quién aplica

- Bancos, emisores y operadores de tarjetas.
- Adquirentes, subadquirentes, PSP y procesadores.
- Proveedores de servicios de iniciación de pagos.
- Fintechs que traten datos financieros o transaccionales.
- Proveedores tecnológicos, cloud, KYC, biometría, scoring y antifraude.
- Comercios y plataformas que traten datos de pago de sus clientes.

6 Ideas clave

- **El consentimiento será más exigente.** El consentimiento deberá ser libre, informado, específico, previo e inequívoco. En pagos, esto impacta autorizaciones para iniciación de pagos, mandatos, pagos recurrentes, enrolamiento de cuentas y uso de datos para servicios adicionales.
- **La iniciación de pagos tendrá una capa de datos.** Los proveedores de iniciación deberán diseñar flujos donde el usuario entienda qué datos se

usan, con qué finalidad, por cuánto tiempo y frente a quién. La autorización de pago no debería mezclarse con permisos amplios para marketing, analítica u otros usos.

- **No todo tratamiento depende del consentimiento.** La ley reconoce otras bases de licitud, como ejecución de contrato, obligación legal e interés legítimo. Las empresas de pagos deberán mapear qué base justifica cada tratamiento. Transaccionar, prevenir fraude y cumplir regulación no siempre requiere la misma autorización que una campaña comercial.
- **La biometría queda bajo mayor escrutinio.** Huella, rostro, voz y otros identificadores biométricos usados para autenticación o validación de identidad pueden quedar sujetos a reglas reforzadas. Esto obliga a revisar enrolamiento, autenticación reforzada y contratos con proveedores biométricos.
- **Las transferencias internacionales deben mapearse.** La industria de pagos opera con marcas, nubes, procesadores y vendedores globales. La ley obligará a revisar flujos transfronterizos de datos, países de destino, cláusulas contractuales y garantías aplicables.
- **Los incidentes de datos suman una nueva capa regulatoria.** Las vulneraciones de seguridad deberán gestionarse bajo reglas de protección de datos, además de las obligaciones sectoriales de ciberseguridad, continuidad operacional, fraude y reportes ante la CMF u otras autoridades.
- **La Agencia cambia el riesgo de privacidad.** La protección de datos deja de ser sólo un asunto contractual o reputacional. Con una autoridad especializada, pasa a ser un riesgo regulatorio, operativo y económico para empresas que procesan pagos o datos asociados a pagos.

7 Relevancia práctica o contexto

La Ley N° 21.719 debe incluirse en la Radiografía 2026 como una norma publicada con vigencia diferida y preparación obligatoria para la industria de pagos. Su impacto no está en mover fondos, sino en regular los datos que permiten moverlos de manera digital, segura y personalizada.

La tesis para pagos es simple. La infraestructura digital ya no se compone sólo de rieles financieros, APIs y sistemas de autenticación. También depende del gobierno de los datos que permiten identificar al usuario, autorizar operaciones, prevenir fraude y construir servicios de valor agregado.

1 Nombre de la norma

Ley N° 21.663 Marco sobre Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Información.

2 Institución emisora

Congreso Nacional de Chile

3 Fecha de publicación

8 de abril de 2024. Última versión de 1 de marzo de 2025

4 Qué regula y por qué es importante

La Ley Marco de Ciberseguridad crea una institucionalidad nacional para prevenir, reportar, contener y responder a incidentes de ciberseguridad que puedan afectar servicios esenciales. Entre esos servicios se encuentran la banca, los servicios financieros y los medios de pago.

Para la industria de pagos, su importancia es directa. Un pago digital depende de redes, APIs, autenticación, procesamiento, comercios conectados, proveedores tecnológicos, infraestructura cloud, sistemas antifraude y canales disponibles. Cuando alguno de esos componentes falla, el problema deja de ser sólo tecnológico. Puede afectar aceptación, autorización, liquidación, confianza del usuario y continuidad económica.

5 A quién aplica

- Organismos de la Administración del Estado (ministerios, delegaciones presidenciales, gobiernos regionales, municipalidades, Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, órganos y servicios públicos).
- Instituciones que presten servicios calificados como esenciales (banca, servicios financieros y medios de pago, telecomunicaciones, energía, salud, transporte, infraestructura digital, entre otros).
- Operadores de importancia vital calificados por la ANCI.
- Instituciones privadas que cumplan los requisitos del artículo 5°

6 Ideas clave

- **La ANCI se suma al mapa regulatorio de pagos.** La Agencia Nacional de Ciberseguridad pasa a ser una autoridad relevante para empresas que operan

servicios esenciales o que sean calificadas como operadores de importancia vital. En pagos, esto agrega una capa transversal sobre obligaciones que ya existen ante la CMF, el Banco Central, marcas, bancos y clientes.

- **La calificación como operador de importancia vital eleva el estándar.** Algunas empresas de pagos podrán quedar sujetas a obligaciones reforzadas si su interrupción tiene impacto significativo. La evaluación puede mirar cobertura, volumen, interconexión, sustituibilidad, concentración y dependencia de otros actores.
- **La continuidad operacional se vuelve parte del cumplimiento.** La industria debe prepararse para sostener servicios críticos frente a incidentes, degradaciones, ataques, indisponibilidad de proveedores o fallas de infraestructura. Esto impacta autorización de pagos, adquirencia, procesamiento, APIs, conciliación, transferencias y atención de comercios.
- **El reporte de incidentes exige coordinación interna.** La ley contempla alertas tempranas, actualizaciones e informes finales al CSIRT Nacional. Para empresas de pagos, esto obliga a coordinar equipos de tecnología, operaciones, fraude, legal, cumplimiento, comunicaciones y relación con reguladores.
- **Los proveedores tecnológicos quedan bajo una lupa más intensa.** Cloud, switches, procesadores, redes, POS, KYC, autenticación, antifraude y servicios gestionados pueden ser puntos críticos de la cadena. La empresa regulada deberá entender qué depende de quién, cómo se recupera el servicio y qué pasa si el proveedor falla.
- **El lenguaje de incidentes se vuelve común.** Las normas y resoluciones de la ANCI ayudan a ordenar categorías, severidad, reportes y tiempos de respuesta. Para la industria, esto permite comparar eventos, escalar decisiones y conversar con autoridades bajo criterios más homogéneos.
- **La coordinación regulatoria será un desafío práctico.** Un mismo incidente puede activar reportes ante ANCI, CMF, Banco Central, marcas internacionales, bancos participantes, comercios y usuarios. La pregunta operativa será cómo cumplir todo sin duplicar, contradecir o retrasar información relevante.

7 Relevancia práctica o contexto

La Ley Marco de Ciberseguridad debe leerse como una norma transversal para la industria de pagos. Su aporte está en reconocer que los pagos digitales dependen de infraestructura tecnológica continua, segura y coordinada. La seguridad dejó de ser una capa técnica ubicada detrás del producto. En pagos digitales, la capacidad de mantener el servicio funcionando cuando algo falla será parte central de la competencia, la supervisión y la confianza pública.

1 Nombre de la norma

Ley N° 21.713. Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.

2 Institución emisora

Congreso Nacional de Chile. Ministerio de Hacienda

3 Fecha de publicación

24 de octubre de 2024. Última versión publicada el 5 de febrero de 2026.

4 Qué regula y por qué es importante

La Ley N° 21.713 introduce un conjunto amplio de herramientas para fortalecer el cumplimiento tributario, reducir la evasión, enfrentar la informalidad y mejorar las capacidades de fiscalización del Servicio de Impuestos Internos. Su conexión con la industria de pagos es directa. La ley incorpora obligaciones de información para entidades financieras, bancos, administradores, operadores y proveedores de medios de pago electrónico, especialmente respecto de contribuyentes que reciben múltiples abonos o contratan servicios para desarrollar actividades económicas.

Su importancia para la Radiografía 2026 está en que convierte a los pagos digitales en una fuente relevante de trazabilidad tributaria. En la práctica, la forma en que un comercio cobra deja de ser solo una decisión de experiencia de usuario, costo o liquidez. También pasa a ser una decisión de formalización, reporte y cumplimiento.

5 A quién aplica

- Bancos e instituciones financieras.
- Administradores, operadores y proveedores de medios de pago electrónico.
- Comercios, emprendedores, pymes y personas que venden bienes o prestan servicios.
- Contribuyentes que reciben pagos mediante transferencias, tarjetas, cuentas u otros medios electrónicos.
- Servicio de Impuestos Internos y Tesorería General de la República.

6 Ideas clave

- **Los medios de pago entran al radar tributario.** La ley obliga a determinadas entidades financieras a informar al SII cuando una persona o entidad recibe un número determinado de abonos en su cuenta bancaria.

- **La información se reporta semestralmente.** El envío al SII debe realizarse en julio y enero respecto del semestre anterior. Esto instala una lógica periódica de monitoreo sobre pagos recibidos, especialmente relevante para comercios que usan transferencias como canal habitual de cobro.
- **La transferencia bancaria pierde opacidad práctica.** El comercio chileno usa intensamente las transferencias, sobre todo en ventas online. Según el estudio ChilePay y CNC 2025, en el canal online la transferencia representa el 56,7% de las ventas y es el medio preferido por el 68,9% de los comercios.
- **La ley empuja la formalización del comercio digital.** La regulación busca reducir brechas de informalidad y fortalecer el cumplimiento en la economía digital. En la práctica, incentiva a comercios y vendedores a ordenar inicio de actividades, emisión de documentos tributarios y registro de ingresos.
- **Los proveedores de pago asumen un rol de control de entrada.** Administradores, operadores y proveedores de medios de pago electrónico deben exigir acreditación de inicio de actividades y cumplimiento tributario a quienes contraten sus servicios para desarrollar una actividad económica.
- **Las plataformas digitales también quedan incorporadas.** Los operadores de plataformas de intermediación deben exigir acreditación tributaria a quienes ofrezcan productos o servicios, salvo que declaren que no están sujetos a esa obligación. Además, deben informar anualmente al SII ciertos datos de usuarios registrados.
- **La regulación tributaria puede cambiar la competencia entre medios de pago.** Si las transferencias se perciben como más fiscalizables o administrativamente costosas, algunos comercios podrían migrar hacia soluciones integradas de adquirencia, links de pago, POS, Tap to Pay o sistemas con boleta incorporada.

7 Relevancia práctica o contexto

La Ley de Cumplimiento Tributario agrega una capa nueva a la industria de pagos. Hasta hace poco, muchas discusiones se concentraban en tarjetas, tasas de intercambio, adquirencia, seguridad o interoperabilidad. Esta ley incorpora la capa tributaria al análisis de aceptación.

La digitalización de pagos puede ayudar a formalizar la economía, pero si se percibe sólo como fiscalización puede generar resistencia en segmentos pequeños. El desafío será que el cumplimiento tributario no se transforme en una nueva fricción para aceptar pagos digitales, sino en una razón práctica para adoptarlos.

1 Nombre de la norma

Ley N° 21.641. Fortalece la resiliencia del sistema financiero y sus infraestructuras.

2 Institución emisora

Congreso Nacional de Chile

3 Fecha de publicación

30 de diciembre de 2023.

4 Qué regula y por qué es importante

Esta ley introduce modificaciones a distintos cuerpos legales para fortalecer la estabilidad, liquidez y resiliencia del sistema financiero chileno. En materia de pagos, su relevancia está en que refuerza la arquitectura que sostiene la liquidación, compensación y continuidad de las infraestructuras financieras.

La ley no regula pagos minoristas ni medios de pago de uso cotidiano. Su foco está en la infraestructura profunda del sistema. Entrega nuevas herramientas al Banco Central de Chile, fortalece el marco de las entidades de contraparte central, permite mayor acceso a cuentas y servicios bancarios del Banco Central para ciertos administradores y participantes de sistemas de pago, y ajusta reglas de compensación contractual en escenarios de insolvencia o liquidación.

5 A quién aplica

- Banco Central de Chile y Comisión para el Mercado Financiero.
- Empresas bancarias y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la CMF.
- Sociedades de apoyo al giro y sociedades anónimas especiales vinculadas a sistemas de pago.
- Entidades de contraparte central y entidades de contraparte central extranjeras reconocidas.
- Empresas de depósito y custodia de valores.
- Participantes no bancarios de sistemas de pago regulados por el Banco Central, cuando corresponda.

6 Ideas clave

- **La resiliencia financiera también es infraestructura de pagos.** La ley refuerza la idea de que la estabilidad del sistema financiero depende de infraestructuras capaces de compensar, liquidar y gestionar riesgos incluso en escenarios de tensión. Los pagos no viven en el aire. Necesitan cuentas, liquidez, reglas de cierre y sistemas que sigan funcionando cuando el mercado se pone nervioso.
- **El Banco Central amplía su caja de herramientas.** La ley modifica la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central para permitir nuevas formas de apoyo de liquidez y servicios financieros en situaciones específicas. Esto fortalece su capacidad de actuar frente a eventos que puedan afectar la estabilidad del sistema financiero.
- **Acceso a servicios bancarios del Banco Central.** La ley permite que el Banco Central preste servicios bancarios que no impliquen financiamiento a sociedades administradoras de sistemas de pago establecidos en Chile, entre otros actores. Esto es relevante porque conecta directamente la operación de infraestructuras privadas con la capa de liquidación del Banco Central.
- **Cuentas para sistemas de pago y participantes no bancarios.** La ley permite abrir cuentas corrientes bancarias a sociedades administradoras de sistemas de pago y cuentas especiales a participantes no bancarios de sistemas de pago regulados por el Banco Central. El objetivo es facilitar la liquidación de saldos netos provenientes de órdenes de pago.
- **La CMF y el Banco Central operan en coordinación.** Varias modificaciones exigen informes, autorizaciones o acuerdos entre ambas autoridades. Esto refuerza una característica central del ecosistema chileno. El Banco Central diseña y resguarda la estabilidad de la infraestructura, mientras la CMF supervisa a los actores que participan en ella.

7 Relevancia práctica o contexto

La Ley N° 21.641 debe leerse como una norma de infraestructura financiera. Su conexión con pagos no está en el usuario final ni en el comercio, sino en la capa donde se liquidan obligaciones, se administran riesgos y se protege la estabilidad del sistema.

Su relevancia práctica es mostrar que la resiliencia del sistema de pagos no se juega solo en ciberseguridad, fraude o continuidad operacional. También se juega en la capacidad institucional de mantener liquidez, asegurar la firmeza de las operaciones, permitir la liquidación de saldos y gestionar tensiones en mercados financieros. Es una norma menos visible para el público, pero muy importante para entender cómo se sostiene la confianza del sistema.

1 Nombre de la norma

Resolución Exenta N° 863 de 2025 y Resolución Exenta N° 1.024 de 2026. Condiciones operacionales para el pago con tarjetas EMV en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

2 Institución emisora

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Transportes

3 Fecha de publicación

La Resolución Exenta N° 1.024 fue publicada el 9 de marzo de 2026. La Resolución Exenta N° 863 fue dictada en 2025 y estableció las condiciones operacionales iniciales para el pago con tarjetas EMV en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

4 Qué regula y por qué es importante

Esta normativa establece y ajusta las condiciones operacionales para permitir el pago con tarjetas EMV sin contacto en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, en el marco de un piloto asociado a redes de validación de Metro y EFE Central.

Su importancia para la industria de pagos está en que habilita un caso concreto de aceptación masiva de tarjetas bancarias y no bancarias en transporte público. El transporte exige reglas distintas a las de un comercio tradicional. La validación debe ser rápida, el flujo de pasajeros no puede interrumpirse y la experiencia de uso debe funcionar con baja fricción. Por eso, la regulación operacional del transporte se cruza con reglas de tarjetas, adquirencia, seguridad, responsabilidad, tecnología y experiencia de usuario.

5 A quién aplica

- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Sistema de Transporte Público Metropolitano.
- Proveedor tecnológico del sistema.
- Emisores de tarjetas de crédito, débito y prepago.
- Marcas de tarjetas y redes de pago.
- Adquirentes, operadores y otros participantes del ecosistema que intervienen en la aceptación de tarjetas EMV.

6 Ideas clave

- **El transporte público exige pagos de baja fricción.** La norma reconoce que el pago en transporte masivo requiere validación rápida para no afectar el acceso de pasajeros. En este contexto, una autorización lenta puede transformarse en un problema operacional, no sólo en una mala experiencia.
- **Las tarjetas con chip contactless entran al sistema de transporte.** El piloto permite usar tarjetas de crédito, débito y prepago con tecnología contactless y estándar EMV como medio de acceso al transporte público metropolitano.
- **El piloto conecta pagos, movilidad e inclusión.** La resolución vincula el uso de tarjetas EMV con objetivos de modernización, digitalización, eficiencia, transparencia en la gestión de ingresos, acceso universal, inclusión financiera y seguridad en el transporte público.
- **La norma convive con otros reguladores.** La resolución deja expresamente a salvo las competencias de otros organismos, como el Banco Central, la CMF y la Fiscalía Nacional Económica. Esto muestra que el transporte público se suma al mapa de pagos sin reemplazar a los reguladores financieros tradicionales.
- **La experiencia del usuario es determinante.** El éxito del modelo dependerá de que el pago sea rápido, confiable y fácil de entender. En transporte, cada segundo cuenta.

7 Relevancia práctica o contexto

Esta normativa es relevante porque muestra cómo los pagos dejan de vivir sólo en bancos, comercios o aplicaciones financieras. Al entrar al transporte público, los pagos se integran a una infraestructura cotidiana, masiva y sensible para la ciudad.

Este one-pager permite mostrar que la regulación también puede habilitar innovación cuando coordina adecuadamente tecnología, industria y política pública. El pago con tarjeta en Metro y Tren Nos es un ejemplo visible de cómo una regla bien diseñada puede transformar una posibilidad técnica en una experiencia diaria para millones de usuarios.

Guía para entender los pagos agénticos

Las secciones anteriores describieron cómo funciona hoy el sistema de pagos y los desafíos que ya tensionan su regulación. Esta sección mira hacia adelante. Se concentra en una tendencia todavía en formación, pero capaz de alterar una premisa básica del sistema. Hasta ahora, la regulación ha asumido que una persona o empresa decide y luego instruye una operación. Los pagos agénticos abren otro escenario. Un sistema puede actuar en nombre del usuario, interpretar un objetivo y ejecutar una decisión económica dentro de ciertos límites.

La evolución de los pagos ha seguido una dirección persistente. Cada nuevo instrumento ha reducido la distancia entre la intención de pagar y el acto de hacerlo. El efectivo obligaba a contar billetes. La tarjeta redujo el pago a presentar un plástico y confirmar la operación. Las billeteras digitales llevaron la credencial al teléfono. La tokenización, la biometría y los pagos inmediatos siguieron empujando esa misma frontera. Menos pasos, menos espera y menos abandono de la compra. Esa reducción de fricción ha sido positiva para el comercio, la inclusión financiera y la experiencia de usuario. Pero la fricción también cumplía una función de conciencia. Cada clave, firma, confirmación o gesto de pago recordaba al usuario que estaba tomando una decisión económica. Cuando el pago se vuelve invisible, parte de esa conciencia se desplaza hacia la infraestructura.



La inteligencia artificial ya participa en los pagos, pero hasta ahora lo ha hecho principalmente detrás de escena. Ayuda a detectar fraude, enrutar transacciones, mejorar tasas de aprobación, analizar comportamiento, automatizar conciliaciones y transformar datos en inteligencia de negocio. En esos casos, la IA asiste al sistema. El pagador sigue decidiendo qué comprar, a quién comprarle, cuándo pagar y con qué medio hacerlo. La IA agéntica modifica esa relación. En una compra tradicional, la persona decide qué necesita, busca opciones, evalúa, elige, inicia el pago, se autentica y completa la transacción. En cada etapa mantiene control directo sobre la decisión. En una compra agéntica, la participación humana se concentra en los extremos. La persona define un objetivo o mandato, por ejemplo “compra un regalo por menos de \$50.000”. Luego el agente captura información disponible, interpreta preferencias, compara alternativas, evalúa precio, disponibilidad y condiciones, recomienda o decide, ejecuta el pago con una credencial delegada e informa el resultado. El cambio no está solo en que el pago sea más rápido. Está en que varias decisiones intermedias dejan de ser tomadas directamente por el usuario.



En los pagos agénticos, la persona define el objetivo. El agente busca, compara, decide y paga dentro de los límites autorizados.

1 Automático, programable, agéntico

La primera tarea es separar conceptos que suelen mezclarse. Un pago automático ejecuta una instrucción conocida, como una suscripción, un PAC, un PAT o un dividendo hipotecario. Un pago programable agrega una condición definida de antemano, como pagar a un proveedor cuando el sistema confirma la recepción conforme de la mercadería. Un pago agéntico incorpora una delegación más amplia. El usuario expresa un objetivo y el agente decide cómo cumplirlo dentro de ciertos límites.

Quién decide

AGENTE

HUMANO

Pagos automáticos

Ejecutan una instrucción ya aceptada, sin intervención en cada cobro. Ej: PAC, PAT, suscripción.

Pagos programables

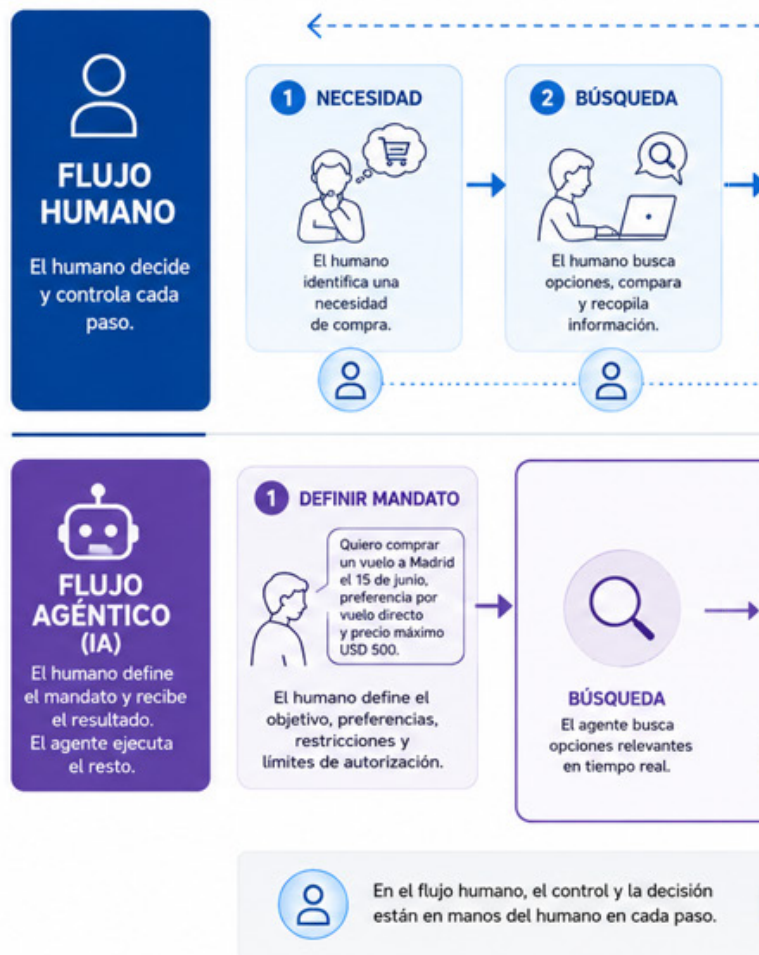
Agregan lógica condicional: se ejecutan ante un evento definido de antemano. Ej: pago al consumidor, ERP.

Pagos agénticos

Delegación inteligente: el usuario entrega un objetivo y el agente decide cómo cumplirlo dentro de los límites.

El umbral está en el último peldaño: un sistema programado sigue en una instrucción; un agente participa en la decisión

La diferencia está en el margen de interpretación. Un PAC o una suscripción operan bajo una lógica determinista, es decir, ejecutan una regla conocida, con monto, fecha o contraparte previamente definidos. Un agente de IA introduce una lógica menos determinista. Interpreta lenguaje natural, evalúa contexto y decide cómo aplicar un mandato. Esa flexibilidad es parte de su valor, pero también de su riesgo. Algunas reglas no deberían quedar abiertas a interpretación. Un monto máximo debe ser un monto máximo. Una categoría prohibida debe ser una categoría prohibida.



2 El pago ya no es el final de la compra

El pago agéntico es solo un momento dentro de una experiencia más amplia. En el comercio electrónico tradicional, el usuario navega, compara, selecciona, paga, espera el despacho y gestiona un reclamo si algo falla. En el comercio agéntico, el agente puede intervenir en cada una de esas etapas.

Un agente puede buscar productos en múltiples comercios, comparar precios, revisar stock, aplicar preferencias, estimar tiempos de entrega, elegir el medio de pago, ejecutar la compra, hacer seguimiento del despacho, solicitar una devolución y gestionar una interacción de postventa. La experiencia deja de centrarse en navegar y comprar. Pasa a centrarse en expresar intención y delegar ejecución.

Ese cambio puede mejorar la experiencia. Un usuario podría pedir que se repongan ciertos productos del hogar antes del fin de semana, con presupuesto máximo y preferencia por comercios con despacho rápido. El agente podría filtrar opciones, descartar

alternativas sin stock, comparar tiempos de entrega y ejecutar la compra dentro del mandato.

El mismo modelo puede generar fricciones nuevas.

Un agente mal configurado podría comprar un producto inadecuado, elegir un comercio con mala reputación, repetir devoluciones, tensionar la logística inversa o ejecutar compras que el usuario no habría aprobado si hubiera visto todos los detalles. El comercio también puede enfrentar un nuevo tipo de carga operativa. Agentes que compran, se retractan, reclaman y vuelven a comprar pueden multiplicar costos de atención, despacho y devolución.

La logística se vuelve parte del problema de pagos.

En un modelo tradicional, el checkout marca el cierre de la decisión comercial y el inicio de la ejecución. En un modelo agéntico, la compra, el pago, la entrega y la postventa pueden formar una sola cadena automatizada. Un error en el mandato puede traducirse en pago, despacho, devolución y disputa. La industria de pagos no podrá mirar solo la autorización de la transacción. También deberá entender el contexto comercial que la originó.

Pago humano v/s pago con agente de IA

Desplazamiento de la decisión: del humano en cada paso al agente en segundo plano



3 La carrera por definir los estándares

Los grandes actores del ecosistema no están esperando una adopción masiva para empezar a construir infraestructura. Redes de pago, plataformas tecnológicas, procesadores y proveedores de IA están desarrollando protocolos, credenciales, mecanismos de autenticación y reglas de interacción para que agentes puedan comprar y pagar de manera segura.

OpenAI y Stripe presentaron Instant Checkout y el Agentic Commerce Protocol como una primera aproximación al comercio desde interfaces conversacionales. El usuario puede descubrir productos dentro de una conversación y completar una compra con una experiencia integrada, mientras el comercio mantiene elementos relevantes de la relación comercial y la ejecución del pedido.

Google anunció el Agent Payments Protocol, conocido como AP2, como un protocolo abierto para permitir transacciones seguras entre agentes y comercios. Su propuesta apunta a evitar un ecosistema fragmentado y a soportar distintos medios de pago, incluyendo tarjetas, transferencias en tiempo real y stablecoins. **El punto relevante no está en la sigla. Está en la idea de que la industria busca traducir la autorización humana en mandatos verificables que los sistemas puedan reconocer.**

Visa ha presentado Visa Intelligent Commerce como

una capa para habilitar transacciones iniciadas por IA mediante credenciales, controles, autenticación y protecciones incorporadas. Mastercard, por su parte, ha impulsado Agent Pay y soluciones de tokenización agéntica para que agentes verificados puedan pagar sin exponer credenciales sensibles. Ambas aproximaciones muestran una misma dirección. Las redes quieren ser una capa de confianza para un comercio donde el comprador visible puede ser una máquina.

Más que una carrera por imponer un nombre propio, lo relevante es que distintas empresas están convergiendo sobre problemas parecidos. Cómo identifica el comercio a un agente, cómo se verifica el mandato del usuario, cómo se registra la intención de compra, cómo se vincula esa instrucción con una credencial de pago y qué evidencia queda disponible si la transacción es cuestionada. Los estándares pueden competir entre sí, pero las preguntas que intentan resolver empiezan a parecerse bastante.

El movimiento global todavía está en etapa temprana. Muchas experiencias actuales siguen siendo más asistidas que autónomas. La IA ayuda a descubrir, recomendar y ordenar opciones, pero el humano conserva la confirmación final en el checkout. Esa etapa intermedia es importante. Muestra que la tecnología puede avanzar rápido, pero la confianza del usuario avanza con más cautela. En pagos, esa prudencia es una virtud valiosa.



4 Quién paga cuando paga una máquina

Todo sistema de pagos necesita saber quién actúa. Cuando paga una persona, el sistema puede verificar credenciales, factores de autenticación, comportamiento histórico y datos de la operación. Cuando paga un agente, esa identificación se vuelve más compleja. El agente no es el titular de los fondos. Tampoco es un canal neutro. Actúa por cuenta de un usuario, interpreta instrucciones y puede tomar decisiones dentro de un mandato.

Una operación iniciada por un agente debería distinguirse de una operación iniciada directamente por una persona. Esa distinción importa para todos los participantes del ecosistema. El usuario debe saber si una compra fue ejecutada personalmente o por un agente. El emisor debe evaluar si la operación

calza con el mandato y el perfil de riesgo. El comercio debe saber si interactúa con una persona, un agente legítimo o un bot malicioso. El regulador debe poder reconstruir la cadena si existe una controversia.

La industria ha comenzado a hablar de KYA, Know Your Agent, como extensión natural del KYC. El concepto apunta a identificar al agente, su proveedor, su autorización, su comportamiento y su relación con el usuario. La analogía sirve, pero tiene límites. Un agente puede operar más rápido que una persona, en horarios distintos, con secuencias repetitivas y sobre múltiples comercios. Los modelos de fraude entrenados en comportamiento humano pueden generar falsos positivos frente a agentes legítimos o dejar pasar agentes comprometidos.



5 Autorizar un objetivo, no una transacción

El mandato es la otra cara de esa identidad. En pagos tradicionales, el usuario autoriza una operación concreta o acepta una regla conocida para pagos recurrentes. En pagos agénticos, la autorización puede adoptar la forma de un mandato general. Ese mandato puede definir objetivos, montos máximos, categorías, comercios permitidos, duración, finalidad y nivel de autonomía.

Un mandato débil puede transformar la delegación en una caja negra. Un mandato excesivamente rígido puede destruir el valor del agente. El equilibrio está en permitir flexibilidad sin perder límites claros. La instrucción “compra el pasaje más conveniente” puede significar precio, horario, duración, aerolínea, equipaje, flexibilidad de cambio o cercanía al

aeropuerto. El agente puede ponderar esas variables, pero ciertas reglas no deberían quedar abiertas a interpretación. Un monto máximo debería ser un monto máximo. Una categoría prohibida debería ser una categoría prohibida.

En los esquemas de Finanzas Abiertas se encuentra una referencia útil, porque ya trabajan con consentimiento específico, revocable, asociado a finalidades y con registro auditable. Esa lógica puede inspirar el diseño de mandatos agénticos. El punto relevante es que el sistema pueda reconstruir qué autorizó el usuario, cuándo lo autorizó, con qué límites, cuándo revocó el mandato y qué operaciones se ejecutaron mientras estaba vigente.

6 Quién responde por una decisión delegada

Los pagos agénticos tensionan los mecanismos actuales de responsabilidad. Si una operación fue fraudulenta, el sistema tiene categorías conocidas. Si el usuario desconoce una transacción, existen procedimientos de reclamo. Si el producto no llega, operan reglas comerciales y mecanismos de disputa. El problema aparece cuando la operación fue técnicamente autorizada, pero el resultado fue económicamente indeseado.

Un agente puede actuar dentro de una interpretación razonable del mandato y aun así ejecutar una operación que el usuario no quería. Puede elegir una opción más cara por priorizar el despacho. Puede comprar un producto equivalente, pero no el esperado. Puede pagar dos veces porque detectó dos facturas similares. Puede operar con un comercio legítimo, pero poco conveniente. En esos casos, la frase “el usuario autorizó” puede ser demasiado gruesa para resolver el problema.

La cadena de responsabilidades también se vuelve más larga. Participan el usuario que delegó, el proveedor del agente, el emisor que autorizó, la billetera que guardó la credencial, el comercio que vendió, el adquirente que procesó, la red que enrutó y eventualmente la plataforma que ordenó la experiencia. Si todos son parcialmente responsables,

nadie responderá con claridad. Si solo responde el usuario, la adopción se frenará. Si solo responde el emisor o el comercio, la innovación se encarecerá.

El ecosistema necesitará criterios para distinguir fraude, error técnico, mala interpretación del mandato, manipulación del agente, información engañosa del comercio, falla de autenticación y negligencia del usuario. Cada categoría puede justificar consecuencias distintas. Por eso, cada operación agéntica debería dejar evidencia suficiente sobre el agente que actuó, el usuario que lo autorizó, el mandato vigente, los límites aplicables, la credencial utilizada y el actor que pudo evitar el daño.



7 El fraude también aprende a automatizarse

Los agentes amplían la superficie de ataque. Un delincuente ya no solo intentará robar una tarjeta, una clave o una sesión. También podrá intentar manipular al agente, alterar el contexto de decisión, inyectar instrucciones maliciosas, suplantar un comercio, capturar credenciales delegadas o explotar APIs diseñadas para comunicación automatizada.

Los riesgos son variados. El Prompt injection puede inducir al agente a ejecutar instrucciones no previstas. Los deepfakes pueden facilitar engaños en procesos de soporte o validación. Identidades sintéticas pueden crear usuarios o comercios falsos. Bots pueden simular agentes legítimos. Ataques a APIs pueden afectar disponibilidad, integridad o confidencialidad. La automatización también puede escalar errores. Un humano se equivoca una vez. Un agente comprometido puede repetir el error cientos de veces antes de ser detectado.

La seguridad agéntica exige algo más que autenticación fuerte. La autenticación verifica identidad o uso válido de una credencial. El comercio agéntico exige validar contexto, mandato, límites y

comportamiento. Un pago puede venir de un agente autorizado y aun así ser problemático si excede el objetivo, opera fuera de categoría, se ejecuta en un comercio no permitido o responde a una instrucción manipulada.

El control debe volver al usuario de manera inteligente. Una confirmación humana para cada operación destruiría parte del valor del modelo. Un mandato sin controles destruiría la confianza. El punto intermedio está en umbrales, alertas, montos máximos, categorías permitidas, comercios bloqueados, ventanas horarias, límites de frecuencia, confirmaciones reforzadas para operaciones inusuales y revocación simple.

La IA también puede ayudar a devolver conciencia del gasto. Un agente bien diseñado puede advertir que una compra no calza con el presupuesto, que una suscripción ya no se usa, que existe una alternativa más barata o que una operación se aparta de los hábitos del usuario. El mismo sistema que puede invisibilizar el pago también puede hacerlo más comprensible. La diferencia dependerá del diseño.

Prompt (usuario):

Dice que se viene la era de los 'pagos agénticos' o 'Pagos 5.0'. No entiendo bien. Si yo ya tengo configurado el pago automático de mi cuenta de Netflix (PAC) y mi autopista de peajes se cobra sola con el TAG, ¿eso no es ya un pago agéntico? ¿Cuál es la diferencia real o es solo puro marketing?



Respuesta:

¡Es una duda fantástica! Es muy fácil confundirlos porque en ambos casos el dinero se mueve "sin que tengas que hacer un clic" en el momento exacto de la transacción. Pero la diferencia no es técnica, es de **capacidad de decisión**.

Para entenderlo de forma muy simple, imaginemos que vas a un restaurante:

- **Pago Automático (Nivel PAC / PAT):** Es como tener un convenio con el restaurante para que todos los viernes te lleven el mismo menú ejecutivo a la misma hora. Tú ya autorizaste la suscripción una vez; el restaurante cocina lo mismo y te cobra lo mismo de siempre en tu tarjeta. No hay sorpresas ni decisiones sobre la marcha.
- **Pago Programable:** Es como decirle al mesero: "Tráeme almuerzo solo los días que llueva, y si el plato cuesta menos de \$15.000, cóbramelo de inmediato; pero si cuesta más, avísame antes para darte la clave". Aquí agregas lógica y condiciones de antemano, pero el menú y el precio siguen estando estrictamente predefinidos por ti.
- **Pago Agéntico (Pagos 5.0):** Aquí es donde ocurre la magia y el cambio de paradigma. Es el equivalente a contratar a un nutricionista personal ultra-inteligente y darle tu tarjeta de crédito. Tú solo le das un mandato o misión general en lenguaje natural: "Tengo \$30.000 de presupuesto para hoy, necesito almorzar algo saludable, que idealmente tenga stock de palta y que me lo traigan rápido a la oficina"

Los pagos agénticos dependen tanto de los modelos de IA como de la infraestructura financiera que los sostiene. Un agente necesitará conectarse con bancos, comercios, billeteras, redes, iniciadores de pago, sistemas de autenticación, plataformas logísticas y capas de datos. En ese contexto, Finanzas Abiertas puede ser una base relevante porque entrega APIs, consentimiento, iniciación de pagos e intercambio seguro de información. Un agente que administra pagos recurrentes, compara productos financieros, optimiza liquidez o inicia pagos cuenta a cuenta necesitará datos confiables, permisos verificables y canales estandarizados.

El desafío está en diseñar esa infraestructura con suficiente extensibilidad. Un registro de consentimientos pensado solo para acceso a datos puede quedar corto si mañana debe registrar mandatos agénticos. Un flujo de iniciación pensado solo para instrucciones humanas puede tensionarse si recibe operaciones originadas por agentes. La experiencia chilena en pagos con tarjetas dejó una

lección clara. La interoperabilidad debe traducirse en acceso efectivo, estándares homogéneos, condiciones objetivas, seguridad equivalente y mecanismos de solución de controversias. La preparación no exige regular todos los casos de uso desde el inicio, pero sí evitar que la infraestructura nazca ciega frente a la agencia.

La experiencia de Open Finance en Brasil ofrece una señal útil. Los actores que usaron datos compartidos para asesorar proactivamente al usuario concentran una parte relevante de los consentimientos activos del sistema. La confianza, expresada en consentimientos, empieza a parecerse a una nueva forma de participación de mercado. Esa lección importa para los pagos agénticos porque muestra que devolver control y contexto al usuario no es solo una obligación defensiva. También puede ser una ventaja competitiva.

ECOSISTEMAS DE FINANZAS ABIERTAS DE SFA

CAPA DE INNOVACIÓN: IA Y FINANZAS ABIERTAS

CAPA DE CONSENTIMIENTO

CAPA DE INFRAESTRUCTURA

EL DESAFÍO ESTÁ
EN DISEÑAR ESA
INFRAESTRUCTURA
CON SUFICIENTE
EXTENSIBILIDAD.

9 De la vitrina al algoritmo

El comercio agéntico también cambia la forma de competir. En el comercio tradicional, las empresas compiten por atraer personas. Construyen marca, posicionamiento, experiencia, promociones y fidelización. En el comercio agéntico, también deberán ser interpretables para máquinas. Un agente evaluará datos estructurados, precio, disponibilidad, reputación, despacho, políticas de devolución, condiciones de garantía, seguridad y cumplimiento. Un comercio con buen producto, pero mala calidad de datos, inventario desactualizado o políticas poco claras puede quedar fuera de sus recomendaciones.

Esta tendencia puede beneficiar a comercios eficientes y transparentes. También puede crear nuevas barreras. Los grandes retailers tienen más recursos para exponer APIs, estructurar catálogos, certificar seguridad, integrar logística y negociar con plataformas. Los comercios pequeños pueden quedar rezagados si la elegibilidad agéntica exige integraciones costosas o criterios opacos.

La competencia puede desplazarse desde la vitrina hacia la capa algorítmica. El usuario quizás no verá

diez comercios. Verá la recomendación de su agente. Eso concentra poder en quien diseña los criterios de selección. El debate sobre neutralidad, transparencia y sesgos en recomendaciones comerciales adquirirá una importancia práctica. La pregunta ya no será solo quién aparece primero en una búsqueda, también será quién es considerado elegible por el agente.

Ese desplazamiento también traerá preguntas de libre competencia. La capa algorítmica puede influir en rankings, recomendaciones, elegibilidad de comercios, self-preferencing e incluso formas más sofisticadas de coordinación automatizada. Si el agente se transforma en la nueva vitrina, entender sus criterios de selección será tan importante como entender las reglas de aceptación de un medio de pago.

Chile debería mirar este punto con especial atención. Un mercado de pagos más abierto pierde fuerza si la nueva interfaz comercial queda concentrada en pocas plataformas globales. La discusión sobre interoperabilidad debe incluir a comercios, PSP, adquirentes, emisores, marketplaces y proveedores tecnológicos. El agente puede convertirse en un filtro de acceso entre el usuario y el comercio.

LA TRANSICIÓN AL COMERCIO AGÉNTICO



10 La oportunidad para Chile

Chile no necesita resolver hoy todos los casos posibles de comercio agéntico. Sí necesita evitar llegar tarde. Si los protocolos, credenciales, criterios de elegibilidad y reglas de responsabilidad quedan definidos solo por grandes plataformas globales, los actores locales deberán adaptarse después a una infraestructura diseñada por otros. Esa adaptación suele ser más cara, menos neutral y más difícil de corregir.

Las oportunidades pueden ordenarse en tres capas:

- **El consumidor.**

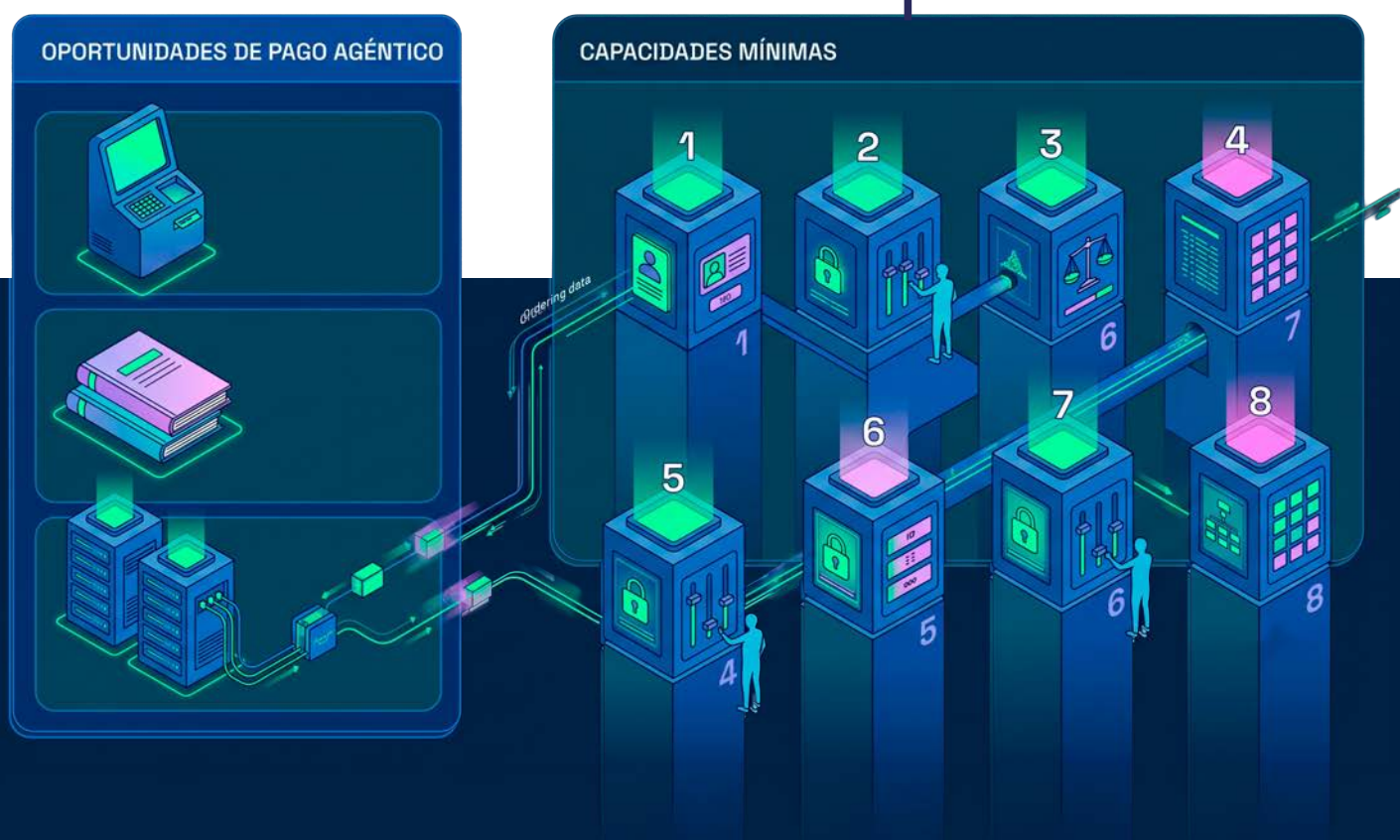
Los agentes financieros personales podrían administrar pagos recurrentes, comparar productos, revisar suscripciones, ordenar presupuestos, alertar gastos inusuales y sugerir decisiones compatibles con los hábitos del usuario. Bien diseñados, pueden facilitar el pago y también devolver conciencia sobre el gasto.

- **Las empresas.**

Los agentes pueden apoyar pagos a proveedores, conciliación, cobranzas, gestión de caja y priorización de facturas. Este puede ser uno de los primeros espacios de adopción real, porque las empresas ya operan con reglas internas, presupuestos, flujos de aprobación y sistemas de gestión. En ese entorno, el agente puede actuar dentro de políticas definidas y dejar registro de cada decisión.

- **La infraestructura.**

Los pagos agénticos requerirán identidad digital, mandatos configurables, credenciales delegadas, motores de límites, prevención de fraude, interoperabilidad y mecanismos de disputa. Bancos, fintechs, adquirentes, PSP, procesadores y proveedores tecnológicos pueden desarrollar servicios alrededor de esas necesidades. Finanzas Abiertas puede ser una base relevante para estos casos de uso si se diseña con suficiente flexibilidad para soportar agentes financieros y comerciales.



La oportunidad consiste en construir un ecosistema donde los agentes puedan transaccionar de manera segura, trazable e interoperable en nombre de personas y empresas. Para avanzar en esa dirección, conviene empezar por ocho capacidades mínimas.

Identidad verificable de agentes.

El sistema debe distinguir entre usuario, agente, proveedor tecnológico y credencial delegada. Esa distinción debe quedar reflejada en registros operacionales, cartolas, comprobantes y mecanismos de auditoría, no solo en documentos contractuales.

Mandato configurable.

El usuario debe poder definir límites de monto, categorías, comercios permitidos, frecuencia, duración, finalidad y nivel de autonomía. La revocación del mandato debe ser simple, efectiva y trazable.

Trazabilidad transaccional.

Cada operación ejecutada por un agente debería conservar evidencia sobre quién actuó, bajo qué mandato, con qué límites y usando qué credencial. Las cartolas, comprobantes y registros internos deberían permitir distinguir entre operaciones iniciadas por una persona y operaciones ejecutadas por un agente.

Seguridad contextual.

La autenticación debe complementarse con validación de comportamiento, contexto, reputación del comercio, integridad de la instrucción, límites aplicables y monitoreo de anomalías. Un agente autorizado puede ejecutar una operación riesgosa si actúa fuera del mandato o si fue manipulado.

Resolución de disputas.

Los procedimientos actuales deberán adaptarse a operaciones donde el usuario autorizó un mandato, pero discute la interpretación o ejecución del agente. Esa categoría no calza bien en los moldes tradicionales de fraude, desconocimiento de operación o incumplimiento del comercio.

Interoperabilidad.

Los agentes necesitarán operar sobre APIs, iniciación de pagos, billeteras, rieles cuenta a cuenta, tarjetas, comercios, marketplaces y plataformas logísticas. La fragmentación puede volver cara, lenta y poco confiable una experiencia que promete ser fluida.

Preparación del comercio.

Los comercios deberán mejorar la calidad de sus datos, inventarios, políticas de devolución, reputación, seguridad e integración tecnológica. La visibilidad humana seguirá importando, pero la visibilidad algorítmica empezará a ser decisiva.

Educación del usuario.

Delegar una decisión financiera no equivale a guardar una tarjeta en una aplicación. Los usuarios deberán entender qué autorizan, cómo configuran límites, cómo revocan mandatos, cómo revisan operaciones y quién responde ante errores.

Los pagos agénticos pueden reducir fricción, automatizar tareas repetitivas, mejorar decisiones y habilitar nuevos servicios financieros y comerciales. Esa promesa es real. Pero cuando una máquina puede buscar, comparar, elegir y pagar, la eficiencia deja de ser suficiente. Pagar será cada vez más sencillo. Lo difícil será asegurar que el agente actúe bajo un mandato claro, dentro de límites verificables, con evidencia suficiente y con responsabilidades asignables cuando algo sale mal. La pregunta de esta nueva etapa no será solo cómo eliminar fricción, sino cómo preservar control, conciencia y confianza cuando la decisión económica empieza a ser delegada.

Miradas de la región

Los sistemas de pago de América Latina avanzan a ritmos distintos, pero enfrentan preguntas cada vez más parecidas. **Interoperabilidad, entrada de nuevos actores, prevención del fraude, acceso a infraestructura crítica y equilibrio entre innovación y certeza regulatoria forman parte de una agenda regional que también importa a Chile.** Mirar la región no busca imitar modelos ajenos. Busca entender cómo otros mercados están resolviendo tensiones que ya están presentes, o pronto lo estarán, en el ecosistema chileno.

Los aportes incluidos en esta sección también muestran el valor de las soluciones colaborativas construidas por la propia industria. Cuando la tecnología cambia rápido y la regulación avanza por etapas, la coordinación privada puede ayudar a ordenar prácticas, elevar estándares y reducir fricciones operativas. **En ese contexto, las asociaciones gremiales no solo representan intereses.** También pueden transformarse en espacios de articulación técnica entre reguladores, incumbentes y nuevos participantes.

La comparación regional también muestra que no existe una única trayectoria de desarrollo. **Un país puede exhibir avances más profundos en pagos instantáneos, otro en billeteras digitales, otro en adquirencia, y otro en esquemas de apertura e interoperabilidad.** Esa diversidad no debilita la comparación. La vuelve más útil. Permite identificar experiencias que pueden servir de referencia para otras jurisdicciones y abre espacio para una circulación más rica de buenas prácticas entre mercados que, aunque distintos, enfrentan preguntas parecidas. La región ofrece un espacio útil para comparar experiencias, aprender de errores y compartir soluciones entre mercados que avanzan por caminos distintos, pero enfrentan desafíos parecidos.

A este panorama se suma una dimensión que ha comenzado a ganar visibilidad en los últimos años. **La geopolítica también está incidiendo en la industria de los pagos.** Los regímenes de sanciones internacionales, la creciente atención sobre la soberanía de la infraestructura crítica y la necesidad de contar con sistemas más resilientes frente a tensiones externas han introducido nuevas preguntas en el debate. Estas discusiones ya no se limitan al plano internacional. Pueden impactar la capa de infraestructura, la organización del mercado y la evolución de las reglas aplicables al sector. Por eso, entender el desarrollo de los pagos en la región exige también observar cómo se cruzan hoy la innovación, la regulación y la seguridad económica en un entorno internacional cada vez más complejo.





Perú: expansión, estándares e inclusión en construcción

Allyson Nash Sevilla
Directora Ejecutiva
Perú Payments Association (PPA)



En menos de una década, Perú ha comenzado a mover su sistema de pagos desde un ecosistema dominado por el efectivo hacia otro más digital, interoperable y abierto a nuevos actores. El punto de partida estuvo en la Ley de Dinero Electrónico de 2012, pero el verdadero salto llegó durante la pandemia. En 2015, cada adulto realizaba en promedio 29 pagos digitales al año. En 2025, esa cifra llegó a 665. Ese crecimiento convirtió a Perú en uno de los mercados de pagos minoristas más dinámicos de la región.

Ese avance, sin embargo, no equivale todavía a madurez plena. El uso de efectivo cayó de 96% a 64% en una década, pero sigue predominando en las transacciones locales. El crecimiento de las billeteras digitales sigue concentrado en personas ya bancarizadas y el acceso al crédito formal sigue siendo limitado. La principal tensión del caso peruano está ahí. Cómo transformar una expansión rápida en una inclusión más profunda y sostenida.

Arquitectura institucional y regulatoria

La arquitectura del sistema de pagos peruano descansa en dos instituciones principales. El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) actúa como órgano rector del sistema. Regula el funcionamiento de los pagos, supervisa la liquidación interbancaria y ha liderado la agenda de interoperabilidad y masificación de pagos digitales. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), por su parte, vela por la estabilidad del sistema financiero y hoy cumple un rol central en inclusión financiera, sandbox y Finanzas Abiertas. Ambas instituciones comparten una orientación común. Pasar de un modelo de pagos más cerrado, fragmentado y complejo a uno más abierto, interoperable, competitivo y fácil de usar.

A estas dos entidades se suman otros actores públicos con competencias complementarias. INDECOPI, en libre competencia y defensa del consumidor. La Autoridad Nacional de Protección de Datos, en resguardo de datos personales. Y la Secretaría de Gobierno Digital, en materias de digitalización del Estado. El caso peruano muestra, así, una arquitectura donde el impulso principal viene desde el regulador monetario, pero donde la evolución del ecosistema depende de una coordinación institucional más amplia.

En términos normativos, varios hitos ayudan a entender el recorrido reciente. La Ley de Dinero Electrónico de 2012 convirtió a Perú en uno de los pioneros regionales en esta materia y dio origen a BIM, la primera billetera móvil interoperable de América Latina. Aunque BIM no alcanzó la escala esperada, ayudó a abrir camino para nuevos actores y modelos. Más adelante, la pandemia aceleró la adopción de pagos digitales al utilizar billeteras como BIM y Yape para distribuir bonos de emergencia a millones de peruanos sin cuenta bancaria.

A esa base se sumó la estrategia de interoperabilidad del BCRP, contenida en la Circular N° 0024-2022-BCRP. La Fase 1 integró a Yape y Plin. La Fase 2 habilitó transferencias por número telefónico y QR. La Fase 3 incorpora cuentas de dinero electrónico. La Fase 4, todavía en desarrollo, busca integrar a más actores bajo un modelo de iniciación de pagos. Esta hoja de ruta ha sido decisiva para ordenar la expansión del ecosistema y para reducir una de sus fricciones históricas, la fragmentación entre soluciones cerradas.

El siguiente paso regulatorio fue el Reglamento General del Sistema Nacional de Pagos, publicado en abril de 2026. Esta norma incorpora por primera vez a billeteras digitales, facilitadores y proveedores tecnológicos bajo supervisión formal, con exigencias en gobierno corporativo, gestión de riesgos, ciberseguridad e interoperabilidad obligatoria. A esto se suma la habilitación práctica del pago de remuneraciones vía billetera, mediante el Decreto Supremo N° 011-2026-EF, que amplía el uso de estos instrumentos hacia trabajadores dependientes.

El ecosistema seguirá cambiando durante los próximos años. A fines de 2026 entrará en funcionamiento TAPP, la Plataforma Pública de Pagos Minoristas del Perú, basada en el modelo UPI de India y diseñada para facilitar la participación de fintechs, nuevos proveedores y pagos en tiempo real 24/7. En paralelo, el BCRP desarrolla un piloto de dinero digital con BiPay y Bitel, orientado a incluir a personas sin acceso a internet en zonas alejadas. En el ámbito de la SBS, destacan la ampliación del sandbox regulatorio para incorporar fintechs no supervisadas y la Hoja de Ruta de Finanzas Abiertas, que proyecta una transición hacia Open Finance pleno en 2029. Dentro de esa agenda, la consulta

pública del Reglamento de Banking as a Service, realizada en mayo de 2026, marca un punto de inflexión al permitir que entidades no bancarias ofrezcan servicios financieros sobre infraestructura bancaria supervisada, con responsabilidades claras frente al cliente y al regulador.

El motor de transformación

Si hubiera que resumir en una sola idea la transformación reciente del ecosistema peruano, esa idea sería interoperabilidad. La regulación ha cumplido un papel decisivo, pero su aporte más relevante no ha sido solo habilitar nuevos actores. Ha sido ordenar el crecimiento a través de estándares comunes, acceso más amplio y menor fragmentación. En esa lógica, la interoperabilidad aparece como la principal palanca para ampliar el uso de pagos digitales, reducir costos de transacción y evitar que la expansión del mercado termine reproduciendo islas tecnológicas o experiencias cerradas.

Ese esfuerzo regulatorio también ha estado conectado con una visión más amplia de inclusión. La masificación de pagos digitales en Perú no se juega solo en billeteras urbanas o en usuarios ya bancarizados. También se juega en la capacidad de extender los beneficios del sistema a zonas rurales, trabajadores dependientes, pequeños comercios y personas con acceso limitado a conectividad o servicios financieros tradicionales. Por eso, iniciativas como TAPP, el piloto de dinero digital y el desarrollo de BaaS y Open Finance deben leerse como parte de una misma trayectoria. No son piezas aisladas. Son intentos por construir un ecosistema más escalable y menos excluyente.

El rol de Perú Payments

En un mercado que todavía está expandiéndose y ordenándose al mismo tiempo, la regulación por sí sola no basta. Desde Perú Payments buscamos articular a los principales actores del ecosistema, elevar los estándares de la industria y mantener un diálogo técnico con las autoridades. Participamos activamente en procesos de consulta del BCRP y la SBS, impulsamos la certificación Payments Standard y promovemos espacios de diálogo y foros internacionales que ayuden a consolidar una visión común.

La experiencia peruana confirma que la coordinación privada también cumple una función relevante en la evolución del sistema. Las asociaciones pueden actuar como espacios de articulación técnica, generación de consensos y difusión de

buenas prácticas, especialmente en mercados donde la regulación avanza por etapas y donde la implementación práctica de los cambios requiere diálogo constante entre reguladores, incumbentes y nuevos participantes.

Agenda pendiente y lección regional

El ecosistema peruano enfrenta hoy cuatro desafíos prioritarios. El primero es completar las últimas fases de interoperabilidad, incorporando más actores y más casos de uso. El segundo es reducir barreras de entrada para nuevos participantes, evitando complejidades regulatorias innecesarias. El tercero es fortalecer la prevención del fraude y la ciberseguridad en un entorno de pagos cada vez más inmediatos. El cuarto es definir con mayor claridad las condiciones de acceso a infraestructuras clave, donde el diálogo entre actores públicos y privados será determinante.

Por debajo de esos desafíos subyace un problema mayor. La informalidad estructural del país sigue poniendo un techo real al desarrollo del ecosistema. Con una informalidad laboral que alcanza al 71% de la población económicamente activa, la regulación de pagos puede abrir puertas, pero no resolver por sí sola brechas más profundas de formalización e inclusión económica. El avance del sistema va a depender de la capacidad de articular tecnología, regulación, incentivos y política pública en una dirección común.

La experiencia peruana deja tres lecciones útiles para la región. La primera es que la inclusión financiera no se logra solo con regulación ni solo con tecnología. Requiere coordinación pública y privada, infraestructura adecuada y foco en quienes todavía están fuera del sistema. La segunda es que la innovación necesita estándares para escalar de manera sostenible. Sin marcos claros, el crecimiento puede terminar fragmentando el ecosistema y debilitando la confianza de los usuarios. La tercera es que Open Finance puede ser una meta de largo plazo, pero instrumentos como BaaS pueden operar como punto de entrada concreto para abrir el sistema a nuevos modelos de negocio y ampliar el acceso financiero de millones de personas.



Brasil: escala, regulación e innovación en tensión

Ricardo Vieira

Vice Presidente Ejecutivo

Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)



Brasil tiene uno de los ecosistemas de pagos más desarrollados y dinámicos del mundo. Su trayectoria reciente combina tres elementos. Un regulador con fuerte protagonismo, una industria privada con alta capacidad de innovación y una infraestructura que ya opera a gran escala. Esa combinación ha permitido expandir el sistema con rapidez, pero también ha abierto tensiones más complejas en gobernanza, acceso, competencia y protección de datos.

Ese es, probablemente, el rasgo más distintivo del caso brasileño. Su sistema de pagos no ha evolucionado solo por la expansión de nuevos productos o por la entrada de más actores. Ha evolucionado sobre todo por la construcción de una arquitectura institucional robusta, centralizada y capaz de articular pagos, datos e infraestructura digital dentro de una misma lógica de política pública. El resultado ha sido un ecosistema con alto nivel de innovación, pero también con debates cada vez más intensos sobre gobernanza, acceso, poder de mercado, trazabilidad y protección de datos.

Arquitectura institucional y regulatoria

La arquitectura regulatoria brasileña se caracteriza por una fuerte centralización en el Banco Central do Brasil (BCB), un amplio uso de regulación infralegal y una creciente integración entre pagos, intercambio de datos e infraestructura digital. La base de este modelo está en la Ley N° 12.865/2013, que incorporó los arreglos y las instituciones de pago al Sistema de Pagos Brasileño (SPB). Sobre esa base legal se ha construido un marco regulatorio más amplio, desarrollado por el Consejo Monetario Nacional (CMN) y por el propio BCB.

Ese marco se ha expandido con rapidez durante la última década. Hoy ya no abarca solo servicios de pago en sentido estricto. También incluye infraestructuras de pagos instantáneos, ecosistemas de intercambio de datos como Open Finance, mecanismos de prevención de fraude, espacios de prueba para innovación financiera mediante sandbox regulatorio y la regulación de proveedores de servicios de activos virtuales. En otras palabras, Brasil ha ido construyendo un sistema donde los pagos no se entienden como un segmento aislado, sino como parte de una infraestructura digital financiera más amplia.

Entre las normas más relevantes de este marco se encuentran la propia Ley N° 12.865/2013, la Resolución CMN N° 4.282/2013, la Resolución Conjunta BCB/CMN N° 1/2020 sobre Open Finance, la Resolución BCB N° 29/2020 sobre sandbox regulatorio, las Resoluciones BCB N° 80/2021 y N° 150/2021 sobre instituciones y arreglos de pago, la Ley N° 14.478/2022 y el Decreto N° 11.563/2023 sobre activos virtuales, la Resolución BCB N° 246/2022 sobre tarifa de intercambio y plazos de liquidación, y las normas recientes sobre intercambio de datos de fraude y operación cambiaria de proveedores de servicios de activos virtuales.

En términos institucionales, la regulación, autorización y supervisión del ecosistema están hoy concentradas en el BCB. El CMN define las directrices generales de política monetaria y financiera que orientan su actuación. Junto a ellos operan otros órganos con competencias específicas o transversales. El Ministerio de Trabajo y Empleo y su Comité Gestor Interministerial, respecto de vales de alimentación y comida. Las entidades federativas responsables del transporte público colectivo, en la implementación del vale transporte. El CADE, en materias de competencia. Y la Autoridad Nacional de Protección de Datos, en tratamiento de datos personales. Se trata, por tanto, de un modelo altamente centralizado en lo regulatorio, pero conectado con otros ámbitos de política pública y supervisión.

El motor de transformación

Si hubiera que identificar una palanca central del desarrollo brasileño en pagos, esa palanca sería la combinación entre infraestructura pública e innovación privada. El mejor ejemplo es Pix, el sistema de pagos instantáneos instituido y operado por el BCB en 2020, que hoy concentra el mayor volumen de compras y transferencias del país. Pix no solo cambió hábitos de pago. También reordenó expectativas sobre velocidad, disponibilidad, acceso y competencia en el ecosistema.

A esta infraestructura se suman otras iniciativas que muestran la amplitud del modelo brasileño. Open Finance ha abierto un ecosistema estandarizado y seguro de intercambio de datos financieros. El sandbox regulatorio ha permitido probar productos, servicios y modelos de negocio innovadores

bajo condiciones simplificadas. DREX, la versión digital del real, busca habilitar una infraestructura orientada a liquidación programable, tokenización y automatización mediante contratos inteligentes. Y el modelo de Banking as a Service ha permitido que instituciones reguladas y empresas tecnológicas ofrezcan soluciones integradas en plataformas no bancarias.

Todo esto muestra que Brasil ha logrado abrir un espacio relevante para la innovación. Pero también deja ver que esa apertura convive con barreras importantes. La complejidad normativa, los costos de cumplimiento, la concentración de ciertas infraestructuras esenciales y algunas incertidumbres regulatorias siguen siendo parte del paisaje. En un ecosistema de esta escala, innovar no es solo abrir puertas. También exige coordinar mejor las reglas del juego.

El rol de ABECS y la coordinación privada

En un sistema tan amplio y tecnológicamente exigente, la regulación estatal no opera sola. La coordinación privada cumple un papel relevante para ordenar prácticas, elevar estándares y facilitar implementación. En ese espacio se inserta ABECS, que representa a la gran mayoría del sector de medios electrónicos de pago en Brasil y que además ha sido reconocida por el propio BCB como un actor relevante en autorregulación, estandarización operativa y definición de buenas prácticas.

La contribución de ABECS no se limita a representar institucionalmente al sector. También complementa la regulación pública mediante reglas orientadas a reforzar seguridad, interoperabilidad, transparencia y protección de usuarios. Entre sus iniciativas sectoriales se cuentan una base estandarizada de códigos MCC, un mapa de claves criptográficas para terminales PinPad, un riel específico para el procesamiento de transacciones con vouchers y una watchlist para monitoreo y prevención de fraudes. Otras asociaciones, como ABRANET, ABIPAG y Zetta, también cumplen un papel importante en la formulación de propuestas regulatorias y en la promoción de iniciativas de innovación.

El caso brasileño muestra con claridad que, en sistemas de pagos complejos, la autorregulación no sustituye al regulador, pero sí puede complementar su labor. Especialmente cuando se trata de construir estándares comunes, implementar cambios tecnológicos o reducir fricciones operativas entre actores que compiten entre sí, pero dependen de la misma infraestructura.

Fricciones, agenda pendiente y lección regional

El ecosistema brasileño sigue transformándose con rapidez, y esa transformación viene acompañada de desafíos relevantes. Uno de los más visibles es el fraude y la prevención del lavado de dinero. El crecimiento de las transacciones digitales ha elevado la preocupación de reguladores e industria por el uso indebido de fintechs e infraestructuras de pago en esquemas ilícitos. Esto ha impulsado mecanismos de intercambio de datos y monitoreo sectorial, pero persisten desafíos en interoperabilidad, trazabilidad y equilibrio entre seguridad, privacidad y experiencia de usuario.

Otro frente de tensión es la gestión de riesgos de los arreglos de pago. En los últimos años se han registrado eventos de liquidez de participantes y usuarios finales con potencial impacto sistémico. El BCB ha respondido reforzando las reglas de gestión de riesgos, especialmente en liquidación, pero aún quedan desafíos jurídicos, técnicos y operativos para su implementación efectiva.

También han surgido debates en torno a las billeteras digitales bajo el modelo pass-through, por sus implicancias en interoperabilidad, acceso a infraestructura y poder de mercado de grandes plataformas tecnológicas. En paralelo, la actuación simultánea del BCB como regulador, supervisor y operador de Pix ha abierto discusiones sobre gobernanza corporativa y eventuales ventajas de ese arreglo frente a competidores privados. A esto se suman las tensiones entre protección de datos y trazabilidad en el desarrollo de DREX, que obligan a pensar nuevas soluciones técnicas y jurídicas.

La experiencia brasileña deja una lección útil para la región. La madurez de un sistema de pagos no elimina las fricciones. Las transforma. A medida que el ecosistema gana escala, interoperabilidad y sofisticación, las preguntas dejan de girar solo en torno a inclusión o adopción. Empiezan a girar también en torno a gobernanza, acceso a infraestructura crítica, estándares comunes, poder de mercado y protección de datos. Brasil muestra que la innovación puede expandirse con fuerza cuando existe una arquitectura institucional robusta, pero también que esa misma expansión exige revisar permanentemente el equilibrio entre regulación, competencia y resiliencia del sistema.



Argentina: interoperabilidad, competencia y coordinación en un mercado en transformación

Cámara Argentina de Medios de Pagos



Durante la última década, Argentina ha reordenado su ecosistema de pagos a partir de cuatro fuerzas. La expansión de los proveedores de servicios de pago, la apertura de la multiadquirencia, el crecimiento de las billeteras digitales y una política regulatoria activa en interoperabilidad. El resultado ha sido un mercado con alta adopción digital y una experiencia especialmente visible en pagos con transferencia y QR interoperable. En ese cruce entre regulación, competencia e implementación técnica está la singularidad del caso argentino.

Esa trayectoria no responde a una sola palanca. Combina regulación, competencia e implementación técnica. El caso argentino resulta especialmente interesante porque muestra cómo un regulador puede empujar un modelo abierto e interoperable, al mismo tiempo que el mercado desarrolla nuevas soluciones de aceptación, billeteras, pagos sin contacto y servicios de valor agregado. En ese cruce entre diseño regulatorio y ejecución privada se explica buena parte de la evolución reciente del sistema.

Arquitectura institucional y regulatoria

Desde el punto de vista regulatorio, el esquema argentino se organiza principalmente en torno al Banco Central de la República Argentina (BCRA), que cumple el rol central en regulación, supervisión y promoción del funcionamiento seguro y eficiente del sistema nacional de pagos. A ello se suman la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065, en lo relativo a su marco legal de base, y la Secretaría de Comercio en materias comerciales de su competencia.

Sobre esa base, el sistema ha evolucionado a través de una combinación de comunicaciones del BCRA, normas prudenciales, reglas operativas y estándares técnicos que alcanzan tanto a entidades financieras como a proveedores de servicios de pago. Entre los instrumentos más relevantes se encuentran las normas sobre transferencias inmediatas, pagos con transferencia, interoperabilidad QR, billeteras digitales, adquirencia, prevención de fraude y protección de usuarios.

Uno de los principales puntos de inflexión fue la apertura de la multiadquirencia en 2019. A ello se sumó, en 2020, el lanzamiento de Transferencias 3.0, mediante el cual el BCRA impulsó un modelo abierto e interoperable para pagos digitales, basado en acreditación inmediata e interoperabilidad entre cuentas bancarias y cuentas virtuales. A partir de ahí, el ecosistema comenzó a moverse con mayor intensidad hacia una lógica de competencia más abierta en aceptación, iniciación de pagos y experiencia de usuario.

Aunque el sistema aparece concentrado en el cuerpo normativo del BCRA, su implementación práctica depende de una red más amplia de actores públicos y privados. Por eso, puede describirse como un esquema híbrido. Centralizado en lo regulatorio, pero distribuido en su operación, desarrollo tecnológico y ejecución comercial.

El motor de transformación

Si hubiera que identificar una palanca central en la experiencia argentina, esa palanca sería la interoperabilidad. Transferencias 3.0 y la evolución del QR interoperable muestran una apuesta regulatoria orientada a evitar modelos cerrados y a favorecer competencia entre múltiples actores sobre estándares comunes. Esa decisión ayudó a acelerar la digitalización de pagos y a ampliar la aceptación de medios electrónicos en comercios y billeteras.

Las billeteras digitales se consolidaron como uno de los principales canales de acceso financiero para millones de usuarios. Al mismo tiempo, la interoperabilidad QR se convirtió en uno de los rasgos más distintivos del sistema argentino. Primero se aplicó a pagos con transferencia. Luego se extendió a pagos con tarjetas de crédito, débito y prepago iniciados desde billeteras digitales. La llamada interoperabilidad plena buscó precisamente asegurar que un mismo QR pudiera aceptar pagos iniciados desde distintas billeteras, con independencia de la marca del código o del proveedor tecnológico involucrado.

Junto con ello, la expansión de los pagos sin contacto con tecnología NFC, la mejora de la oferta en terminales y smart POS, y el desarrollo de servicios de valor agregado por parte de adquirentes y otros actores reforzaron una dinámica de competencia e innovación. En paralelo, ciertas decisiones regulatorias también contribuyeron a mejorar la experiencia y seguridad del usuario, como las reglas orientadas a que los titulares mantengan la posesión de sus tarjetas durante la transacción y la expansión de dispositivos de cobro más cercanos al punto de interacción comercial.

El rol de la coordinación privada

La experiencia argentina también muestra que la regulación no opera sola. La implementación técnica y operativa de muchos de estos cambios ha dependido de una coordinación intensa entre bancos, PSP, adquirentes, procesadores, cámaras empresarias y redes de infraestructura. En particular, la interoperabilidad QR y la expansión de nuevas funcionalidades de pagos con transferencia exigieron acuerdos técnicos complejos y una interacción continua entre actores que compiten entre sí, pero que deben operar sobre una base común.

En ese contexto, la coordinación privada y sectorial cumple un rol relevante. Las asociaciones, cámaras y espacios de trabajo técnico ayudan a articular posiciones, discutir estándares, canalizar problemas operativos y facilitar la implementación de cambios regulatorios. El propio proceso de desarrollo de Transferencias 3.0 mostró la importancia de contar con instancias permanentes de diálogo entre regulador e industria para ejecutar transformaciones estructurales en sistemas de pago complejos.

Agenda pendiente y lección regional

El ecosistema argentino enfrenta varios desafíos. Uno de los principales sigue siendo la interoperabilidad, que no puede entenderse como una meta cerrada, sino como un proceso en expansión hacia nuevos casos de uso, como pagos interoperables con tarjeta, transferencias pull o extracciones con transferencia. Cada una de estas etapas exige acuerdos técnicos, reglas claras y coordinación entre múltiples actores. También persisten desafíos en inclusión y adopción digital. Aunque Argentina presenta altos niveles de bancarización y penetración de billeteras en comparación regional, ciertos segmentos todavía operan predominantemente en efectivo, especialmente en espacios de informalidad o en

zonas con menor desarrollo tecnológico. A esto se suma una carga tributaria que, en algunos casos, introduce distorsiones en la elección de medios de pago y termina favoreciendo el uso de efectivo por sobre alternativas más trazables y eficientes.

El fraude y la ciberseguridad constituyen otro frente relevante. El aumento de transacciones digitales exige reforzar mecanismos de autenticación, monitoreo y prevención en todos los eslabones de la cadena. Junto con eso, el regulador enfrenta un desafío permanente: promover competencia e innovación sin comprometer seguridad, protección de usuarios ni estabilidad del sistema. En ese equilibrio también importa evitar asimetrías regulatorias entre actores que ofrecen servicios comparables.

La experiencia argentina deja una lección útil para la región. Es posible construir un ecosistema de pagos más abierto e interoperable cuando existe una combinación adecuada de regulador activo, estándares comunes y coordinación público-privada. Pero también muestra que la interoperabilidad no se decreta y se acaba. Requiere implementación, ajustes sucesivos y un marco suficientemente claro para evitar nuevas fragmentaciones. En ese sentido, Argentina ofrece una referencia valiosa para otros mercados que buscan impulsar competencia y digitalización sin renunciar a la coordinación técnica que un sistema de pagos interoperable exige.



El lenguaje de los pagos

Conceptos clave para entender un sistema que empieza a pagar de múltiples formas.

A medida que el ecosistema de pagos se vuelve más complejo, también aumenta la cantidad de conceptos necesarios para describirlo. Términos que antes estaban reservados a especialistas hoy aparecen en discusiones regulatorias, decisiones de negocio, desarrollos tecnológicos y conversaciones sobre competencia, seguridad o experiencia de usuario. Sin embargo, muchas veces esos conceptos se utilizan con significados distintos o se confunden entre sí. Esa falta de precisión dificulta la comprensión de cómo funciona realmente el sistema.

Este diccionario nace para ordenar esa conversación. Su propósito no es solo explicar términos regulatorios, sino ofrecer una base común para entender cómo funcionan los sistemas de pago, quiénes participan en ellos y qué conceptos permiten distinguir entre instrumentos, infraestructuras, servicios, riesgos y responsabilidades. En la primera edición de esta Radiografía, el glosario ayudaba a navegar una regulación especialmente densa y fragmentada. En esta nueva versión, el desafío es más amplio. Se trata de construir un vocabulario compartido para leer un ecosistema que ya no puede entenderse únicamente desde el mundo de las tarjetas.

Las palabras importan porque en pagos cada concepto cumple una función práctica. Un emisor no ocupa el mismo lugar que un operador. Un PSP no es lo mismo que un adquirente. Una transferencia electrónica de fondos no activa necesariamente los mismos procesos que una transacción con tarjeta. La interoperabilidad no es una aspiración abstracta, sino la capacidad concreta de que distintos actores, redes, sistemas y tecnologías puedan comunicarse para que un pago se inicie, autentique, autorice, compense y liquide correctamente. Algo parecido ocurre con conceptos como QR, alias, multiadquirencia, switch, compensación, liquidación, autenticación reforzada u orden de pago. Todos ellos ayudan a explicar una parte del engranaje.



Este capítulo busca acompañar al lector en esa transición conceptual. A medida que Chile avanza hacia un ecosistema de pagos más diverso, interconectado y competitivo, se vuelve necesario contar con definiciones simples, consistentes y útiles. No basta con conocer las normas. También hay que entender el idioma en que esas normas conversan con la tecnología, los modelos de negocio, la competencia, la seguridad y la experiencia de los usuarios.

El diccionario que se presenta a continuación reúne conceptos que permiten leer la Radiografía de manera transversal. Algunos provienen directamente de la regulación financiera. Otros nacen de la práctica de mercado, de la tecnología de pagos o de discusiones recientes sobre interoperabilidad, aceptación, autenticación, fraude, infraestructura y nuevos medios de pago. No pretende ser un catálogo cerrado ni una enciclopedia técnica. Su objetivo es más práctico. Busca entregar al lector una herramienta de consulta rápida para entender los términos que aparecen una y otra vez cuando se habla de pagos en Chile.

En un sistema que empieza a pagar de múltiples formas, tener un lenguaje común no es un lujo editorial. Es una condición mínima para discutir mejor. Permite comparar soluciones, identificar diferencias relevantes, evitar confusiones y conectar normas que muchas veces fueron diseñadas en momentos distintos. También ayuda a mirar el sistema completo, desde la experiencia cotidiana de pagar una cuenta o escanear un código QR, hasta los procesos menos visibles de autorización, compensación y liquidación que permiten que ese pago finalmente ocurra.

Formas de iniciar y aceptar pagos



Alias

El alias es un identificador simple que permite asociar una cuenta o medio de pago a un dato fácil de recordar. Puede ser un número de teléfono, un correo electrónico, un RUT u otro identificador definido por el sistema. Su valor está en la experiencia de usuario. Reduce errores, evita exponer datos bancarios completos y facilita pagos frecuentes. En pagos entre personas ya resulta útil. En pagos a comercios puede transformarse en una forma sencilla de identificar al beneficiario de una operación.

QR estático

El QR estático es un código que contiene información fija del comercio o del receptor del pago. El usuario lo escanea, ingresa el monto y confirma la operación. Su principal ventaja es la simplicidad. Puede ser impreso, exhibido en una caja o enviado digitalmente, sin requerir integración tecnológica sofisticada. Por eso suele ser útil para pequeños comercios, pagos de bajo valor o casos en que la prioridad es ampliar aceptación a bajo costo.

QR dinámico

El QR dinámico incorpora información específica de cada transacción. Puede incluir monto, identificador de operación, referencia del comercio u otros datos necesarios para procesar y conciliar el pago. A diferencia del QR estático, permite automatizar mejor la experiencia y reducir errores operativos. Suele ser más útil en comercios con mayor volumen, sistemas de caja integrados o necesidades de conciliación más exigentes.

Link de pago

El link de pago permite iniciar una operación mediante un enlace enviado al usuario. Puede utilizarse en comercio electrónico, mensajería, facturación digital, redes sociales o ventas a distancia. Su utilidad está en que traslada la experiencia de pago a canales remotos sin exigir que el comercio tenga una integración completa de e-commerce. Para pequeños comercios puede ser una puerta de entrada práctica al cobro digital.

Copy and paste

El mecanismo de copy and paste permite iniciar un pago mediante un código, referencia o conjunto de datos que el usuario copia desde un canal y pega en otro. Puede operar como una solución simple para pagos remotos, especialmente cuando no existe integración directa entre el comercio y el banco o proveedor de pagos. Es menos fluido que un link o un QR dinámico, pero puede ser útil cuando se necesita compatibilidad amplia y bajo costo de implementación.

Click to Pay

Click to Pay es una experiencia de pago diseñada para simplificar compras digitales con tarjeta. Permite que el usuario pague sin ingresar manualmente todos los datos de su tarjeta en cada comercio, usando credenciales previamente registradas y mecanismos de autenticación. Su objetivo es reducir fricción, mejorar seguridad y acercar la experiencia de pago en línea a un estándar más simple y consistente.

Tap to Pay

Tap to Pay permite aceptar pagos presenciales sin un terminal tradicional, utilizando un dispositivo compatible, como un teléfono móvil, para recibir pagos contactless. Su relevancia está en la reducción de barreras de entrada para comercios pequeños, profesionales independientes o vendedores móviles. También muestra cómo la aceptación de pagos comienza a separarse del hardware especializado y se acerca a dispositivos de uso cotidiano.

P2P

P2P significa person to person. Se refiere a pagos o transferencias entre personas naturales. Puede usarse para dividir una cuenta, enviar dinero a familiares, pagar pequeños gastos o transferir fondos entre usuarios de una misma plataforma. En estos pagos, la experiencia suele depender de la facilidad para identificar al destinatario, confirmar la operación y recibir notificación inmediata.



P2M

P2M significa person to merchant. Se refiere a pagos realizados por una persona a un comercio. A diferencia del P2P, normalmente involucra necesidades adicionales, como identificación del comercio, conciliación, comprobante, integración con caja, eventuales devoluciones y reglas de aceptación. Por eso, aunque ambos pueden usar tecnologías similares, sus exigencias operativas y comerciales no son iguales.

Iniciación de pagos

La iniciación de pagos consiste en la instrucción dada por un usuario para que un tercero inicie una operación de pago desde una cuenta o medio de pago determinado. Es un concepto relevante para modelos de finanzas abiertas, pagos cuenta a cuenta y nuevas experiencias digitales. Su importancia está en que separa la experiencia de inicio del pago de la entidad que mantiene la cuenta desde la cual salen los fondos.

Pagos cuenta a cuenta

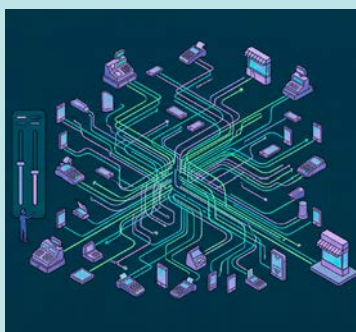
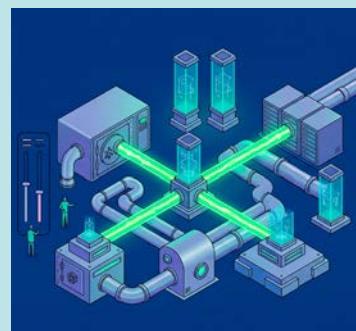
Los pagos cuenta a cuenta son operaciones en que los fondos se transfieren directamente desde la cuenta del pagador a la cuenta del beneficiario. Pueden competir o convivir con pagos con tarjeta, dependiendo del caso de uso, la experiencia, los costos, la velocidad y las reglas de protección aplicables. Su desarrollo suele estar asociado a interoperabilidad, iniciación de pagos, alias, QR y sistemas de compensación o liquidación eficientes.

Infraestructura y procesamiento



Pago de alto valor

El pago de alto valor corresponde a operaciones de mayor monto o relevancia sistémica, normalmente vinculadas a bancos, instituciones financieras, mercados financieros o grandes obligaciones entre participantes. Su foco principal está en la seguridad, la firmeza, la liquidación y la gestión de riesgos. En estos pagos, la prioridad no suele ser la experiencia de usuario masiva, sino la certeza de que las obligaciones se liquidan de forma segura y definitiva.



Pago de bajo valor

El pago de bajo valor corresponde a operaciones masivas de menor monto relativo, generalmente asociadas a compras, pagos cotidianos, transferencias entre personas, pagos de cuentas o transacciones comerciales frecuentes. Su relevancia está en el volumen, la capilaridad y la experiencia de uso. Aunque cada operación pueda ser pequeña, el sistema que las procesa debe ser seguro, eficiente, interoperable y capaz de soportar millones de transacciones.

Multiadquirencia

La multiadquirencia describe un escenario en que los comercios pueden contratar servicios de aceptación de pagos con más de un adquirente u operador. Su importancia está en la competencia, la continuidad operacional y la posibilidad de comparar precios, servicios y funcionalidades. En un mercado de pagos más abierto, la multiadquirencia permite que el comercio no dependa de una única relación para aceptar pagos digitales.

Estándar ISO 8583

ISO 8583 es un estándar de mensajería ampliamente utilizado en transacciones con tarjetas y en redes tradicionales de pago electrónico. Permite estructurar los mensajes necesarios para autorizar, procesar y registrar operaciones. Para un lector no especializado, la idea central es simple. Es uno de los lenguajes técnicos que permite que distintos actores de una red de tarjetas se entiendan entre sí.

Estándar ISO 20022

ISO 20022 es un estándar de mensajería financiera que permite transportar información más rica y estructurada junto con una operación de pago. Esa capacidad es especialmente útil cuando el pago requiere referencias, conciliación automática, integración con sistemas empresariales o trazabilidad más detallada. En términos simples, permite que el pago viaje acompañado de mejores datos.

ERP

Un ERP es un sistema de planificación de recursos empresariales. En pagos, suele ser relevante porque muchas empresas necesitan integrar sus cobros, pagos, facturación, contabilidad, inventarios y conciliación bancaria. Cuando un sistema de pagos conversa bien con el ERP, la operación financiera se vuelve más ordenada y menos manual. Cuando no conversa, empiezan las planillas eternas. Vieja tecnología chilena de resistencia, pero no precisamente de eficiencia.

Seguridad, identidad y prevención

ARC

La Autenticación Reforzada de Cliente, o ARC, es un mecanismo de seguridad que exige verificar la identidad del usuario mediante al menos dos factores distintos e independientes. Estos factores pueden estar asociados a algo que el usuario sabe, como una clave; algo que el usuario tiene, como un dispositivo registrado; o algo que el usuario es, como un dato biométrico. Su objetivo es reducir el riesgo de fraude y asegurar que quien accede a una cuenta o autoriza una operación sea efectivamente el usuario habilitado.



En el sistema de pagos, la ARC es especialmente relevante para operaciones electrónicas, acceso a canales digitales, autorización de transacciones y gestión de riesgos. Su importancia práctica está en que desplaza la discusión desde una autenticación mínima hacia estándares más exigentes de seguridad. En vez de preguntar solo si el usuario ingresó una clave, obliga a mirar cómo se verificó su identidad, qué factores se usaron, cuán independientes son y si el proceso permite proteger adecuadamente al usuario y al sistema.

KYC

KYC significa know your customer o conoce a tu cliente. Agrupa los procesos que permiten identificar y conocer a los clientes de una entidad, evaluar sus características y gestionar riesgos asociados. En pagos, es especialmente relevante para prevenir fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros usos indebidos del sistema financiero.



Lavado de activos

El lavado de activos es el proceso mediante el cual se busca dar apariencia lícita a fondos que provienen de actividades ilícitas. En el ecosistema de pagos, su prevención exige identificar clientes, monitorear operaciones, detectar patrones inusuales y reportar operaciones sospechosas cuando corresponda. La expansión de nuevos medios de pago aumenta la importancia de controles proporcionales, efectivos y compatibles con la innovación.



Beneficiario final

El beneficiario final es la persona natural que, en último término, posee o controla a una entidad, o en cuyo beneficio se realiza una operación. Su identificación es clave para entender quién está detrás de una empresa, estructura jurídica o relación comercial. En pagos, este concepto es relevante para la debida diligencia, la prevención de lavado de activos y la evaluación de riesgos.

PEP

PEP significa persona expuesta políticamente. Se refiere a personas que desempeñan o han desempeñado funciones públicas relevantes, así como a ciertos relacionados, según la normativa aplicable. Su identificación no implica una prohibición de operar, pero sí exige medidas reforzadas de conocimiento y monitoreo. En pagos, el concepto importa porque ayuda a gestionar riesgos de corrupción, lavado de activos y uso indebido del sistema.

OTP

OTP significa one time password. Es una clave de un solo uso que permite verificar una operación o acceso. Puede enviarse por SMS, correo, aplicación u otros canales. Su función es agregar una capa de seguridad, aunque su efectividad depende del canal utilizado y de los riesgos asociados. En la práctica, el OTP ha sido útil, pero ya no puede mirarse como una varita mágica contra el fraude.

Passkeys

Las passkeys son credenciales digitales que permiten autenticar a un usuario sin depender de contraseñas tradicionales. Normalmente utilizan criptografía y se apoyan en dispositivos de confianza, biometría o claves locales. Su promesa está en reducir phishing, simplificar la experiencia y mejorar la seguridad. En pagos, pueden ser relevantes para autenticar usuarios y aprobar operaciones con menor fricción.

Datos, consentimiento y reglas digitales

Base de licitud

La base de licitud es el fundamento legal que permite tratar datos personales. En pagos, este concepto importa porque muchas operaciones requieren recolectar, procesar, compartir o conservar información del usuario, del comercio o de la transacción. La base de licitud permite distinguir cuándo ese tratamiento se justifica por consentimiento, contrato, obligación legal, interés legítimo u otra causal reconocida por la normativa aplicable.



Dispositivo de confianza

Un dispositivo de confianza es un equipo previamente registrado o validado para operar con una cuenta, aplicación o servicio financiero. Puede ser un teléfono, computador u otro dispositivo reconocido por el proveedor. Su utilidad está en agregar contexto a la autenticación. No solo importa saber qué clave se ingresó, sino también desde dónde, con qué dispositivo y bajo qué patrón de uso.



Consentimiento

El consentimiento es una autorización otorgada por el titular de los datos o por el usuario para una finalidad determinada. En pagos, puede ser relevante para el tratamiento de datos personales, la autorización de operaciones, la conexión con terceros o el uso de ciertos servicios digitales. Su valor depende de que sea informado, específico y verificable. Un consentimiento escondido en letra microscópica sirve más para dormir abogados que para construir confianza.



Intención de compra

La intención de compra describe la manifestación de voluntad de un usuario de adquirir un bien o servicio bajo ciertas condiciones. En entornos digitales y de inteligencia artificial, este concepto puede volverse relevante para distinguir navegación, recomendación, instrucción, autorización y pago. Su importancia crecerá si agentes digitales comienzan a comparar, seleccionar o ejecutar compras por cuenta de una persona.

Nuevas tecnologías y nuevos modelos



Stablecoin

Una stablecoin o moneda estable es un criptoactivo diseñado para mantener un valor relativamente estable respecto de otro activo, como una moneda fiduciaria. En pagos, su interés está en la posibilidad de transferir valor de forma digital, especialmente en operaciones transfronterizas o entornos basados en blockchain. Su uso plantea preguntas sobre regulación, respaldo, custodia, prevención de lavado de activos, protección de usuarios y estabilidad financiera.

Blockchain

Blockchain es una tecnología de registro distribuido que permite mantener una base de datos compartida entre múltiples participantes, con mecanismos criptográficos para validar y registrar operaciones. En pagos, puede utilizarse para transferir criptoactivos, tokenizar dinero o construir infraestructuras alternativas de liquidación. Su relevancia no está en la palabra de moda, sino en entender qué problema resuelve, bajo qué gobernanza opera y qué riesgos introduce.

Inteligencia artificial generativa

La inteligencia artificial generativa permite crear texto, imágenes, código, recomendaciones, instrucciones u otros contenidos a partir de modelos entrenados con grandes volúmenes de datos. En pagos, puede aplicarse a atención de clientes, prevención de fraude, análisis transaccional, soporte operativo, personalización y automatización de procesos. También abre riesgos asociados a seguridad, sesgos, explicabilidad, protección de datos y responsabilidad por decisiones automatizadas.

Agente de inteligencia artificial

Un agente de inteligencia artificial es un sistema capaz de ejecutar tareas por cuenta de un usuario, combinando instrucciones, contexto, herramientas y cierto grado de autonomía. En comercio y pagos, un agente podría buscar productos, comparar precios, seleccionar una opción e iniciar una compra. Su desarrollo obliga a distinguir entre recomendación, intención, consentimiento, autenticación y autorización de pago. Esa distinción será clave para que el comercio agéntico no termine siendo una fiesta con la tarjeta ajena.

UPI (India)

Unified Payments Interface es el sistema de pagos instantáneos en tiempo real de la India. Creado en 2016 por la Corporación Nacional de Pagos de la India (NPCI), permite enviar y recibir dinero entre cuentas bancarias de forma gratuita utilizando solo un número de móvil o un código QR.

NPP (Australia)

La NPP (New Payments Platform o Nueva Plataforma de Pagos) es el sistema nacional de pagos rápidos e instantáneos de Australia. Creada por el Banco de la Reserva de Australia (RBA) y las principales instituciones financieras, permite transferir dinero en segundos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

IA, agentes y comercio digital

Pagos agénticos

Los pagos agénticos son pagos iniciados, preparados o ejecutados con intervención de un agente de inteligencia artificial que actúa por cuenta de un usuario, empresa u organización. El agente puede buscar alternativas, comparar condiciones, seleccionar un producto, llenar información, preparar una orden o incluso iniciar el pago, según el nivel de autorización entregado. Su desarrollo obliga a separar con claridad varias etapas que antes solían confundirse. Una cosa es recomendar. Otra es decidir. Otra es autorizar. Otra, bastante más delicada, es pagar.



En pagos agénticos, la confianza depende de que el sistema pueda demostrar qué instruyó el usuario, qué entendió el agente, qué comercio recibió la orden, qué medio de pago se usó y bajo qué condiciones se ejecutó la operación. Por eso conceptos como consentimiento, autenticación, intención de compra, mandato, trazabilidad, responsabilidad y revocabilidad se vuelven centrales.

Prompt injection

El prompt injection es una técnica de ataque que busca manipular las instrucciones que recibe un sistema de inteligencia artificial. Puede ocurrir cuando un usuario, una página web, un documento, un correo o una fuente externa introduce instrucciones diseñadas para alterar el comportamiento del modelo, saltarse restricciones o inducir respuestas no deseadas. En pagos, este riesgo se vuelve especialmente relevante cuando un agente de inteligencia artificial puede leer información externa, comparar productos, interactuar con comercios o iniciar instrucciones de pago. La pregunta práctica es sencilla, aunque incómoda. ¿El agente está siguiendo la instrucción del usuario o una instrucción escondida en el entorno?

Deepfake

Un deepfake es un contenido sintético, normalmente audio, imagen o video, generado o alterado mediante inteligencia artificial para imitar la apariencia, voz o conducta de una persona. En el ecosistema de pagos, los deepfakes pueden utilizarse para fraudes, suplantación de identidad, engaños a ejecutivos, falsas instrucciones de pago o manipulación de procesos de autenticación. Su importancia no está solo en la calidad técnica del engaño, sino en su capacidad para erosionar señales tradicionales de confianza. Ver y escuchar ya no siempre basta. Vieja regla bancaria, pero ahora con esteroides digitales.



KYA, Know Your Agent

KYA significa know your agent o conoce a tu agente. Es una adaptación conceptual del KYC al mundo de los agentes de inteligencia artificial. Mientras el KYC busca identificar y conocer al cliente, el KYA apunta a identificar, verificar y evaluar al agente que interactúa en una operación digital. Puede incluir quién lo creó, a quién representa, qué permisos tiene, qué tareas puede ejecutar, bajo qué límites opera y cómo se auditan sus acciones.

En pagos, el KYA será relevante para distinguir entre un usuario humano, un comercio, una plataforma, un agente delegado y otros sistemas automatizados que participan en una transacción. Su objetivo práctico es evitar que cualquier software aparezca en la cadena de pagos diciendo “vengo de parte del cliente” sin demostrarlo. En un ecosistema de agentes, la confianza no puede descansar solo en el saludo amable del bot.

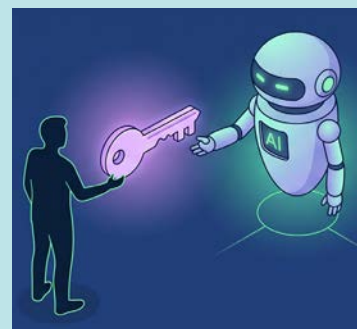
ACP, Agentic Commerce Protocol

ACP significa Agentic Commerce Protocol. Es un estándar abierto desarrollado por OpenAI y Stripe para habilitar experiencias de comercio agéntico, como Instant Checkout en ChatGPT. Su lógica es permitir que personas, agentes de inteligencia artificial y comercios colaboren para completar una compra dentro de una experiencia conversacional o asistida por IA.

La idea central del ACP es que el agente pueda orquestar la experiencia de compra sin desplazar completamente al comercio. El comercio mantiene elementos esenciales de la relación con el cliente, el cumplimiento de la orden, la postventa y el procesamiento del pago, mientras el agente facilita descubrimiento, selección y checkout. Para el sistema de pagos, ACP es relevante porque muestra una posible arquitectura para que la IA participe en el comercio sin transformarse necesariamente en el comercio, el adquirente o el emisor.

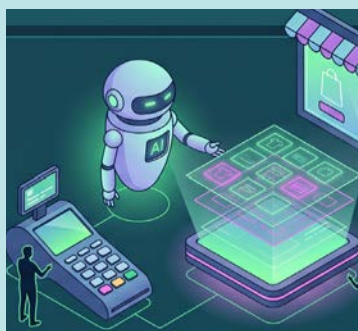
AP2, Agent Payments Protocol

AP2 significa Agent Payments Protocol. Es un protocolo abierto anunciado por Google para permitir pagos iniciados por agentes de inteligencia artificial de manera segura, verificable e interoperable. Su propósito es entregar una estructura de confianza para que usuarios, comercios, agentes y proveedores de pago puedan participar en operaciones donde la instrucción ya no nace necesariamente de un clic humano inmediato.



Intent Mandate

Una pieza central de AP2 son los mandatos o mandatos verificables. Estos mandatos permiten registrar, de forma firmada criptográficamente, qué autorizó el usuario y bajo qué condiciones. En términos simples, buscan dejar evidencia verificable de la instrucción. El Intent Mandate captura la intención o autorización general del usuario. El Cart Mandate confirma los detalles concretos de la compra, como comercio, productos, precio y condiciones relevantes. Esta distinción ayuda a resolver uno de los grandes problemas de los pagos agénticos. Cómo probar que el usuario realmente autorizó una operación específica, especialmente cuando el agente tomó decisiones intermedias.



Cart Mandate

AP2 también es relevante porque se presenta como agnóstico al riel de pago. En principio, puede servir para operaciones con tarjeta, transferencias cuenta a cuenta, billeteras, stablecoins u otros medios. Su foco no está en reemplazar los rieles existentes, sino en crear una capa de autorización, trazabilidad y confianza para pagos iniciados por agentes.

A2A, Agent-to-Agent

A2A significa Agent-to-Agent. Es un protocolo abierto para permitir comunicación e interoperabilidad entre agentes de inteligencia artificial, incluso cuando han sido desarrollados por distintos proveedores, plataformas o marcos tecnológicos. Su función principal es que los agentes puedan descubrirse, intercambiar información, delegar tareas y colaborar de forma estructurada.

A2A no es, por sí mismo, un protocolo de pago. Es una capa de comunicación entre agentes. Su relevancia para pagos aparece cuando distintos agentes deben coordinarse en una experiencia comercial o financiera. Por ejemplo, un agente del usuario, un agente del comercio, un agente logístico y un agente de pagos podrían necesitar intercambiar información antes de completar una operación. En esa arquitectura, A2A ayuda a que los agentes conversen; protocolos como AP2 o ACP ayudan a ordenar la confianza, la autorización o la experiencia de compra.



ChilePay

Pagos digitales para tod@s



✉ contacto@chilepay.org

📍 www.chilepay.org