

118 aniversario **36** años  
 DIARIO FINANCIERO

**5,2 MILLONES**  
 DE CLIENTES SUMO NUBANK  
 EN EL SEGUNDO TRIMESTRE.

DIARIO FINANCIERO / LUNES 11 DE NOVIEMBRE DE 2024

# Algo "Neo" está en el aire... y son los bancos

■ Los neobancos se extienden por toda la región. Una oferta 100% digital que promete ahorrar años de trámites, papeleos y personalizar la experiencia en el sector financiero sin límites. **POR NATALIA SAAVEDRA**

**N**o tienen sucursal ni ejecutivos. En rigor no existen en el espacio físico, pero sí en el espacio virtual. Se trata de los neobancos, un concepto que toma fuerza en Chile tras la aprobación temporal de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de la primera institución de este tipo que va a operar formalmente en Chile: Tenpo.

Los nuevos bancos son empresas reguladas que ofrecen servicios financieros como cuentas corrientes, hipotecas, créditos e inversiones, pero que surge 100% online, en rigor son una disrupción tecnológica en la industria y no una empresa espejo de la sucursal física.

Para aterrizar su impacto en el mercado de América Latina, el mejor ejemplo es Nubank. El neobanco formado en Brasil en el año 2013 nació como la respuesta ante las altas tasas de insatisfacción de los clientes con los bancos tradicionales.

El resultado ha sido evidente: Nubank sumó 5,2 millones de clientes en el segundo trimestre de 2024, alcanzando un total de 104,5 millones de usuarios en todo el mundo. "Esto refuerza la posición

de Nu como una de las plataformas de servicios financieros digitales más grandes y de más rápido crecimiento en el mundo. Nubank ha agregado más clientes en los últimos 12 meses que los principales cinco bancos tradicionales de Brasil juntos, según datos del Banco Central", reportó la empresa en agosto.

El atractivo de los neobancos se basa en mejorar el nivel de satisfacción y en una oferta tan tentadora como el secreto de la eterna juventud: el ahorro de tiempo. El pasado 17 de octubre Nubank informó que, entre octubre del año pasado y septiembre, sus clientes "ahoraron juntos más de 750 mil horas, equivalente a aproximadamente 85 años y medio", al utilizar su sistema de asistente de pagos en la aplicación.

La herramienta funciona como un asistente personal y tiene como objetivo contribuir proactivamente con notificaciones y sugerencias para una mejor gestión y organización de las cuentas, así como automatizar tareas manuales y repetitivas.

El CEO de Tenpo, Fernando Araya,

## ¿Cómo funciona un neobanco?

- Es una institución financiera que está regulada pero no opera bajo la lógica de un banco tradicional ya que es 100% digital.
- No tiene sucursales físicas, todo su respaldo de operaciones está en la nube.
- Todas las transacciones, solicitudes y operaciones se realizan en línea, es decir a través de aplicaciones en celular o sitios web.
- Ofrece servicios ligados al análisis masivo de datos, como propuestas de ahorro o inversión para cada cliente de manera automática.
- El objetivo es que el costo de mantenimiento sea más bajo que la oferta tradicional.
- Están más limitados en operaciones complejas como hipotecas o créditos de mayor dificultad.

explicó que para entender su ADN es clave comprender los neobancos como una disrupción a la propuesta tradicional. "Los fundadores de todas estas compañías muchas veces no vienen de la industria financiera y por eso la cultura de estas empresas es diferente. Tal como pasó cuando se innovó en la industria de la

música, las películas o el delivery. Estas innovaciones mejoran la calidad, el acceso y democratizan los servicios porque tienen una forma totalmente diferente de pensar el negocio", comentó.

Araya agregó que el desafío es que la propuesta sea tan innovadora que se genere el efecto contrario

al que se experimenta en la banca tradicional, es decir, que aumente la satisfacción del cliente.

"De los 1,8 millones de clientes que tenemos, el 70% recomienda el servicio versus el 30% de la tasa de bancos tradicionales.

Queremos que ese porcentaje llegue al 90%, ¿por qué? Porque podemos personalizar el servicio financiero, en conjunto con elevar los estándares de seguridad, sin tener techo versus las compañías análogas", asegura.

## Regular para mejorar

El presidente del Consejo Consultivo del Mercado de Capitales, Enrique Marshall, explicó que lo que ahora debería esperarse en Chile es un avance paulatino de las innovaciones en el mercado local. "La digitalización es un proceso en marcha que ha experimentado avances muy significativos. En el ámbito de los pagos, por ejemplo, la sustitución de los medios tradicionales por los digitales ha sido muy pronunciada, sobre todo, desde la pandemia en adelante", dijo el economista y agrega que "no se requieren regulaciones sustancialmente distintas.

Lo que se necesita es revisar y flexibilizar las actuales normas para eliminar ciertos sesgos o prejuicios en contra de los avances que estamos observando y lograr así que las normas se tornen neutrales tecnológicamente.

Marshall advirtió que, pese a que la Ley Fintech otorga el marco para que los actores tradicionales y emergentes puedan competir en un mismo ecosistema, habrá que revisar periódicamente cómo evolucionan las cosas y, cuando se justifique, adoptar acciones correctivas.

"Me parece que no es bueno forzar la digitalización. Esta procederá naturalmente porque es bueno para todos, intermediarios y clientes. Lo que debemos hacer es explicar bien sus beneficios. En esa perspectiva, el principal reto es la educación financiera de los consumidores con un énfasis en digitalización".

Araya de Tenpo agregó que la regulación debe ser usada en favor de los clientes de los neobancos. "En el sector financiero tenemos una cantidad enorme de datos sensibles, el tema es cómo usarlos de manera que permitan apoyar a las personas. Por ejemplo, si detecto que la residencia de un cliente cambió de país ¿qué podría ofrecerle para que su experiencia sea más segura y efectiva? Ese es el desafío del neobanco, personalizar la experiencia a un nivel que no hemos visto antes", concluyó.