

## LA COLUMNA DE...



**ENRIQUE MARSHALL**  
DIRECTOR PROGRAMA MBMF  
PUCV, EXVICEPRESIDENTE DEL  
BANCO CENTRAL

### ¿Están preparados los clientes para las finanzas abiertas?

Las finanzas abiertas son el ecosistema del futuro y hacia allá nos encaminamos. Las finanzas del pasado, focalizadas en los intermediarios más que en los clientes, tarde o temprano, quedarán atrás.

Los principios en que descansan las finanzas abiertas constituyen su principal fortaleza y fuente de atracción. Entre ellos están el foco en las personas, la titularidad y portabilidad de los datos y la interoperabilidad de las plataformas de servicios.

Chile se ha ido preparando para acometer esta tarea sin prisa, pero sin pausa. Por de pronto, cuenta ya con un marco normativo. La Ley Fintech, que contiene los principales lineamientos sobre la materia, se promulgó en 2022. La reglamentación de la CMF se conoció este año. La ciberseguridad cuenta ya con un nuevo marco institucional. Recientemente, el Congreso aprobó y despachó a ley la protección de datos personales.

Enseguida, el sistema financiero tradicional puede exhibir la madurez y solvencia necesarias para transitar a este nuevo escenario. Desde una posición de debilidad no podría haber emprendido la tarea sin quedar expuesto a riesgos, pero afortunadamente no es el caso.

Por el lado de las Fintech, las noticias son también auspiciosas. En los últimos años, se han posicionado como actores relevantes, quizá no en todos, pero sí en varios segmentos o nichos del mercado financiero o en su periferia.

Como vemos, todo parece bien dispuesto para avanzar. Sin embargo hay una pregunta relevante que no ha recibido suficiente atención. ¿Están preparados los clientes para emprender esta travesía? Sobre todo, si se piensa que ellos son el centro del nuevo sistema.

Sobre este punto, traigo a colación dos antecedentes empíricos que despiertan preocupación. Uno es que la portabilidad financiera, lanzada hace pocos años, ha mostrado logros bastante modestos a la fecha, sugiriendo que a los consumidores les cuesta moverse de un proveedor de servicios financieros a otro.

El otro es una encuesta conocida recientemente. Encargada por la CAF y la CMF, esta muestra que solo el 15% de la población estaría dispuesta a compartir con otras entidades su información financiera para acceder a mejores condiciones. Este bajo porcentaje es bastante transversal y aumenta solo levemente en los grupos con mayor escolaridad o nivel de ingreso. Estos antecedentes no sorprenden en demasía, porque conversan con una cultura de la desconfianza, reportada en numerosos estudios realizados en nuestro país. Asimismo, son coherentes con los bien conocidos bajos niveles de educación financiera de la población.

Con todo, son elementos que deben procesarse con atención porque sugieren que el principal desafío para las finanzas abiertas está en la preparación y disposición de los clientes para abrazarla. Si es así, ¡vaya tarea para la educación financiera!

**“La portabilidad financiera ha mostrado logros bastante modestos, sugiriendo que a los consumidores les cuesta moverse de un proveedor a otro”.**