



PROMETEN PROFUNDA TRANSFORMACIÓN DE LA INDUSTRIA

2025: ¿El año del despegue de los neobancos en Chile?

La CMF está en plena etapa de revisar y dar autorización a Tempo Bank para que entre en operación el próximo año. Será el primero de este tipo en el país que viene a competir por clientes con la banca tradicional y bancos digitales.

MARTA SÁNCHEZ L.

“Esta industria se va a transformar completamente; ya no es una fantasía, no es ciencia ficción. Vamos a vivir el cambio de la banca tradicional con la llegada de los neobancos. Van a convivir por un tiempo y, finalmente, se adoptará un nuevo modelo que será el que mejor satisfaga las necesidades”.

De esta manera, Fernando Araya, CEO de Tempo, describe las razones de la expectativa que existe en el mercado sobre el pronto aterrizaje de un nuevo actor: el neobanco Tempo Bank, actualmente en trámite en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), preparándose para debutar el próximo año.

En todo caso, no es una “lucha a muerte” entre la banca tradicional, digital o los neobancos, sino una competencia por quién satisfice de mejor manera a sus clientes y capta a las nuevas generaciones, que ya son 100% nativos digitales.

Enrique Marshall, exsuperintendente de Bancos e Instituciones Financieras y exconsejero del Banco Central, explica que el camino se ha ido abonando para

que la industria se acomode a la era digital. “Los bancos tradicionales, prácticamente como los conocimos hace 30 o 40 años, ya no existen, todos se encuentran en alguna fase del proceso de transformación digital”. Agrega que, sobre todo después de la pandemia, los clientes no aceptarían no poder hacer varias operaciones o recibir algunas prestaciones por medios digitales. “Sería inaceptable, ese banco simplemente no tendría clientes”.

Esta evolución ha llevado al desarrollo de los neobancos, que son entidades financieras que operan solo de forma digital, sin oficinas físicas, y buscan ofrecer una experiencia bancaria simplificada y personalizada. A diferencia de los bancos tradicionales, son empresas con una base tecnológica robusta, varias de ellas provenientes de las *fintech*.

Dada su concepción, explica Tomás Pintor, director académico del Diplomado *FinTech* de la Universidad Adolfo Ibáñez (UIA) y socio de Bitlaw, “los principales beneficios dicen relación con la oferta de productos y servicios financieros en mejores condiciones económicas; productos innovadores, rápidos, seguros y diseñados acor-

de a las necesidades particulares de cada segmento de consumidores. La tecnología permite estas cosas, bajar costos, escalar, ajustarse a las necesidades de cada cliente e innovar”.

Y aquí sí que la lucha es a muerte, porque la única posibilidad que tiene un neobanco de ser exitoso es “entregar un nivel de experiencia varias veces mejor que el de la banca tradicional; si no, ¿por qué razón una persona se cambiaría de su banco tradicional?”, sentencia Araya.

Experiencia internacional

Los expertos coinciden en que Chile está un poco rezagado en cuanto a neobancos, comparado con los años que llevan en Alemania, Brasil, Colombia, Estados Unidos y México, entre otros, en circunstancias de que existen amplias oportunidades para la transformación digital en economías emergentes. Por ejemplo, Marshall destaca que en América Latina existe baja penetración bancaria: 50% en promedio, contra 97% en mercados maduros; alta relevancia del teléfono móvil; bajo número de productos por clientes y altos márgenes en la banca minorista. Para Pintor, es deseable que haya más competencia en la industria financiera regional. “Chile no es la excepción. La entrada de actores desafiantes con modelos de negocios apalancados en tecnología, con estructuras de costos más eficientes, hace que traigan ofertas de productos y servicios con condiciones económicas más competitivas. El espacio estaba y hay varios que ya han comenzado a tomarlo”.

Institucionalidad chilena

Algunos se preguntan si Chile tiene la arquitectura legal necesaria para que los neobancos puedan desarrollarse y convivir “sanamente” con los otros actores de mercado. La respuesta de los expertos es que sí. Pese a que históricamente el país ha tenido un marco regulatorio conservador, en los últimos siete años las autoridades han dado pasos para responder a la transformación digital del ámbito financiero, tanto de las empresas como de las personas. Así, se cuentan avances como la Ley de Medios de Pago (Ley 20.950), la esperada Ley de Deuda Consolidada, la transición del modelo de pagos de tres a cuatro partes y la Ley *FinTech*, junto a la normativa de Finanzas Abiertas.

Para los neobancos, Marshall destaca que la Ley *FinTech* es un gran aporte, por

“Los neobancos no se pueden separar de la transformación digital del sistema financiero y de la banca en particular (...). Son expresión de este proceso más amplio”.

ENRIQUE MARSHALL,
exconsejero del Banco Central.

“No creo que se requiera de una nueva institucionalidad. La CMF ya se ha afianzado como un órgano regulatorio financiero colegiado y experimentado”.

TOMÁS PINTOR,
socio de Bitlaw.

“Los neobancos, entre otros factores, mejoran la ecuación de valor: no necesariamente es más barato, pero el cliente siente que por lo que paga recibe mucho más a cambio”.

FERNANDO ARAYA,
CEO de Tempo.

Principales características

Los términos neobanco y banco digital no son lo mismo. Una de las principales características de un neobanco es que es una entidad financiera que opera exclusivamente de forma digital, sin oficinas físicas y se enfoca en una experiencia *user friendly*.

Un banco digital, generalmente, es una extensión de un banco tradicional que ofrece la mayoría de sus servicios *online*, pero sigue operando bajo la infraestructura y procesos de un banco físico.

Los neobancos son empresas con una base tecnológica muy robusta, muchos de ellos provienen de alguna *fintech*, y —apalancados en tecnologías avanzadas— desarrollan soluciones financieras de alta calidad y seguridad.

Como están diseñados para brindar una experiencia 100% digital desde el inicio, la estructura, costos y modelo de negocio son más ágiles que los de un banco digital.

Mayor inclusión

Si bien no hay límites para el número de neobancos que puedan operar y será el propio mercado el que lo decida, lo seguro es que habrá más inclusión. “La transformación digital en la actividad financiera seguirá su marcha, porque además hay un elemento que no hay que perder de vista: a las nuevas generaciones les resulta atractivo y, al mismo tiempo, permitirá que más personas se beneficien con los servicios financieros”, afirma Marshall.

Para el CEO de Tempo, “nadie podría decir que este es un mercado poco competitivo, porque no hay evidencia objetiva para eso, pero sí es un mercado bastante concentrado todavía”. Por tanto, mirando indicadores objetivos de inclusión financiera, “hay muchísimo por recorrer, entendiendo inclusión no solamente como que los chilenos tengamos acceso a una cuenta para administrar nuestro dinero —cosa que está bastante avanzada con el trabajo de la CuentaRUU de BancoEstado y las tarjetas de prepago—, sino acceder a productos y servicios financieros completos, ahí hay un abismo”, dice.

Casos de éxito

► **Nubank** (Brasil, México y Argentina): Es la plataforma digital más grande del mundo fuera de Asia, y la cuarta institución financiera de Latinoamérica en número de clientes (105 millones en Brasil, México y Colombia), y brinda servicios financieros completos. En Brasil logró que 20,7 millones de habitantes tuvieran su primera tarjeta de crédito en cinco años.

► **SoFi** (Estados Unidos): Fundado en 2011 como una forma de ayudar a los estudiantes a pagar la matrícula universitaria, con un modelo de préstamos que conectaba a estudiantes y recién graduados con inversionistas y exalumnos. Luego, cambió hacia un modelo de suscripción no tradicional centrado en otorgar préstamos a clientes responsables. Tiene casi seis millones de usuarios y ofrece cuentas corrientes de administración de efectivo y plataformas de inversión que incluyen servicios de asesoría y opciones de corretaje.

► **Chime** (Estados Unidos): Esta *fintech* se asocia con bancos regionales (Bancorp Bank y Stride Bank) con productos centrados en el cliente que priorizan su salud financiera. Su objetivo principal es cambiar los montos de comisiones por sobregiro.

► **Revolut** (Reino Unido): Ofrece cuentas sin comisiones en varias divisas, lo que ha sido especialmente útil para los viajeros y expatriados. Según McKinsey, ha logrado reducir hasta un 50% las tarifas asociadas a pagos internacionales, comparado con los bancos tradicionales del país. En 2020, ya tenía más de 16 millones de usuarios.

► **N26** (Alemania): Ha crecido rápidamente en Europa, con más de siete millones de usuarios en 2023. Ofrece cuentas sin comisiones y funciones de gestión financiera personal para controlar mejor los gastos. Ha forzado a otros bancos europeos a reducir sus comisiones y mejorar sus servicios en línea.