



FERNANDO ARAYA, CEO Y COFUNDADOR DE LA FINTECH

# Tenpo acelera su salto a banco y advierte: en Chile, 8 millones de personas son susceptibles al financiamiento ilegal de prestamistas

CRISTIAN MÉNDEZ

Con 2,6 millones de clientes y en plena transición para operar como banco, Tenpo acelera su expansión en el sistema financiero chileno. Su CEO, Fernando Araya, advierte que el principal desafío ya no es solo la competencia con la banca tradicional, sino la exclusión del crédito formal, un espacio que —asegura— está siendo ocupado por el financiamiento informal y el crimen organizado.

El problema no es marginal —explica el ejecutivo—, ya que se trata de personas sin historial crediticio o con antecedentes negativos que quedan fuera del sistema financiero tradicional. La consecuencia es directa: "Redes criminales se están enriqueciendo a partir de la desesperación de personas que, aun estando bancarizadas, no califican para productos de crédito formales", advierte Fernando Araya en esta entrevista, en la que adelanta también los planes de Tenpo para lo que queda del año.

## Crecimiento y salto a la banca

—Desde que Tenpo se posiciona como neobanco, ¿cuál es su evaluación y qué viene hacia adelante?

"Actualmente, tenemos 2,6 millones de clientes, con un parque activo de tarjetas de crédito que supera los 300.000 clientes. Tenemos captaciones de clientes que superan los US\$ 300 millones y colocaciones por sobre los US\$ 130 millones.

Tenpo sigue con crecimientos tanto en escala como en balance, con niveles de experiencia de clientes que en términos de NPS (*net promoter score*) superan el 70%, muy por encima de los niveles promedio del mercado bancario.

Luego de haber obtenido la licencia bancaria a mediados de enero, la ley otorga un plazo de un año para iniciar operaciones y estamos a toda máquina en el proceso de *setup* para entrar en operación durante este segundo semestre".

—La irrupción de las *fintechs* en Chile ya suma varios años. Desde una mirada de industria, ¿qué transformación estructural han generado en el sistema financiero?

"En los últimos años, las *fintechs* en Chile han impulsado una transformación estructural importante en el sistema financiero. Lo que partió como una expansión en medios de pago, hoy se ha convertido en un ecosistema mucho más amplio, que ha diversificado la oferta de servicios disponibles para las personas y las empresas.

El desarrollo *fintech* en Chile es de los más importantes de la región, sumando más de 400 empresas, que ofrecen un amplio portafolio de servicios, tanto para personas como para empresas. A su vez, con la promulgación de la Ley Fintech, Chile está en un buen camino para liderar el desarrollo de Latinoamérica.

Sin embargo, vemos con preocupación la urgencia de aplicar una armonización regulatoria al mercado financiero. Nuestra experiencia nos ha regalado una perspectiva muy clara del costo de una regulación que requiere este trabajo, y que solo haciéndolo nos permitirá una reactivación significativa del crecimiento del país y una lucha directa con la inseguridad que viven millones de personas en Chile, que están siendo atendidas por el mercado financiero informal dirigido por el crimen organizado. Esta es una urgencia".

## Inclusión financiera: avances y límites

Según el último Índice de Inclusión Financiera Credicorp, Chile se ubicó en el segundo lugar del ranking de la región, un resultado que a juicio de Fernando Araya ha sido impulsado en parte por el rol que han cumplido las *fintechs*. "Estas han permitido ampliar el acceso a servicios financieros, gracias a productos de bajo costo, procesos 100% digitales y una oferta más fle-

Para el ejecutivo, la apuesta para revertir esta situación es profundizar el desarrollo de soluciones que aceleren la inclusión financiera. Luego de haber obtenido la licencia bancaria a mediados de enero de este año, la ley otorga un plazo de un año para iniciar operaciones, pero están trabajando a toda máquina para entrar en operación durante este segundo semestre.



La oferta informal, que es rápida, sin requisitos y aparentemente accesible, tiene al final "costos humanos y sociales altísimos", señala Fernando Araya.



xible que lo que había históricamente en Chile", destaca.

Sin embargo, a pesar de estos importantes avances, prefiere no hablar aún de una industria en etapa de consolidación, ya que también debe darse un aumento significativo de la competencia y del acceso al crédito.

—La inclusión financiera ha sido una de las grandes promesas del sector. ¿Qué avances concretos se han logrado al integrar a personas históricamente excluidas del sistema?

"Nuestro propósito es acelerar la inclusión digital y financiera en el país, por lo que todos nuestros productos se han diseñado con ese foco. Queremos democratizar el acceso a servicios finan-

ciarios y que cualquier persona pueda ahorrar, invertir, pagar o pedir un crédito de forma simple, segura y 100% digital.

Un primer avance concreto ha sido facilitar el acceso. Hoy, una persona puede abrir una cuenta en Tenpo en minutos, solo con su cédula de identidad, sin costos de mantenimiento y sin necesidad de ir a una sucursal. Esto ha permitido incorporar a miles de personas que antes no podían acceder a servicios financieros formales, ya sea por costos, burocracia o falta de historial.

Pero ciertamente los elementos que estimamos más transformacionales de nuestra propuesta es el hecho de que en Chile actualmente todos pueden obtener una tarjeta de crédito (de Tenpo) gracias a una alternativa diseñada para quienes no tienen historial crediticio o tienen su historial "manchado" por no haber pagado una deuda en el pasado. Entre estas dos realidades existen hoy 8 millones de personas

La informalidad es un fenómeno que "ya superó el ámbito financiero y se convirtió en uno de seguridad nacional", asegura el CEO de Tenpo.

"Creemos que es necesario revisar nuestra tasa máxima convencional; es una de las más bajas de Latinoamérica. Se debe hacer un análisis para ver cuál es el punto de equilibrio", agrega.

## Los cambios de los neobancos

—El concepto de neobanco comienza a instalarse en Chile. ¿Qué lo diferencia realmente de la banca tradicional?

"Un neobanco es una entidad financiera que nació 100% digital y que opera exclusivamente de esta forma, sin oficinas físicas. Son empresas de tecnología, no una *app* o página web de un banco. Esto le da una estructura, costos y modelo de negocio considerablemente ágiles, apoyándose en tecnologías avanzadas para ofrecer servicios a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea. Su objetivo es brindar una experiencia bancaria simple, personalizada y

con muy altos estándares de seguridad", asegura Fernando Araya.

Los beneficios son múltiples, agrega: "Una mayor competencia, lo que debiera traer mejores productos, reducción de costos y comisiones para los clientes; una mayor agilidad y personalización, gracias al uso de tecnologías avanzadas como el análisis de datos, la inteligencia artificial y la automatización para personalizar la experiencia del usuario, y una mayor inclusión, ya que al operar sin sucursales físicas se puede llegar a poblaciones que históricamente han sido excluidas del sistema financiero, reduciendo la brecha financiera".

que están susceptibles al financiamiento ilegal de prestamistas".

## Crédito formal versus informal

—En esta línea, ¿la propuesta de flexibilizar la tasa máxima convencional les parece razonable para bancarizar a más personas?

"Creemos que es necesario revisar la tasa. Nuestra tasa máxima convencional es una de las más bajas de Latinoamérica. Creo que se debe hacer un análisis para ver cuál es el punto de equilibrio.

Esta es una discusión necesaria, especialmente considerando los efectos no deseados que puede generar en términos de inclusión financiera. Cuando la tasa no refleja correctamente el riesgo, muchas personas quedan fuera del sistema formal y terminan recurriendo a alternativas de crédito informal, mucho menos seguras.

Chile enfrenta hoy un fenómeno donde la falta de acceso al crédito formal está siendo aprovechada por organizaciones delictuales que ofrecen financiamiento rápido, sin requisitos, pero con costos humanos y sociales altísimos.

Según el Informe de Endeudamiento 2025 de la CMF, la Encuesta Financiera de Hogares muestra que aumentó levemente (a 6%) la proporción de hogares con deuda informal, aunque su monto mediano y su peso en la deuda total disminuyeron.

Este es un problema que ya superó el ámbito financiero y que ahora se convirtió en uno de seguridad nacional, donde redes criminales se están enriqueciendo a partir de la desesperación de personas que, aun estando bancarizadas y usando medios de pago digitales, no califican para productos de crédito formales. Gente que trabaja, emprende y consume, pero que no es considerada como sujeto de crédito por el sistema".

—Y en un entorno donde la confianza es clave, ¿cómo están abordando la protección de datos personales y la ciberseguridad frente a amenazas cada vez más sofisticadas?

"Primero, con la premisa de que los datos de nuestros clientes son de su propiedad y que podemos usarlos solo para los fines que ellos nos autorizan y siempre buscando devolver esa confianza que depositan en nosotros con un beneficio a cambio. Esto es fundamental para entregar productos personalizados que respondan a las expectativas de los clientes más exigentes, así como son fundamentales para la construcción de sofisticados modelos de seguridad para ellos. Sin el acceso y uso de estos datos, lo anterior no es posible.

Además, debemos entender que la ciberdelincuencia funciona como una industria tecnificada y es clave combatirla. Por eso, las instituciones deben elevar la protección de datos al más alto nivel de prioridad, garantizando la inversión necesaria para construir un ecosistema digital resiliente y avanzado.

Si bien la IA no reemplaza una estrategia de máxima seguridad sólida, sí potencia las capacidades existentes, permitiendo actuar con mayor eficiencia, precisión y escala.

Cuando se implementa con criterio, la IA aporta en la detección de falsos positivos y en la priorización inteligente de amenazas, enfocando los esfuerzos en los riesgos más relevantes. Además, permite el filtrado automatizado del perímetro digital y la interpretación de grandes volúmenes de datos y señales de ataque que serían imposibles de analizar manualmente en tiempo real. A su vez, reduce de forma importante los tiempos de respuesta sin requerir grandes inversiones ni equipos de ciberseguridad extensos. También, el uso adecuado de la IA permite proteger esa personalización sin comprometer la seguridad, actuando como una aliada para mantener la resiliencia frente a amenazas".