LITORALPRESS

Fecha: 21-06-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera - Pulso
Tipo: Noticia general
Título: Los bancos y fintechs que más conocen las personas en Chile y los atributos que más valoran

Pág. : 2
Cm2: 735,2

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

Los bancos y fintechs que más conocen las personas en Chile y los atributos que más valoran

Una encuesta de Descifra revela que la ciudadanía, mayoritariamente, prefiere instituciones sólidas y solventes, aunque tengan un mayor costo de mantención (78%), antes que una empresa digital con menor respaldo y menores costos (22%). En la banca, BancoEstado, Banco de Chile, Banco Falabella y Banco Santander son los más conocidos, mientras que entre las fintechs lideran Mercado Pago, Tenpo y Mach.

MARIANA MARUSIC

Todo parece indicar que lo que más les interesa y valoran las personas en Chile respecto a la industria financiera, es la seguridad que les da la institución en la que están.

Eso es lo que muestra una reciente encuesta de opinión pública de Descifra -alianza entre Copesa y la empresa de investigación de mercado y comunicaciones estratégicas Artool-, realizada entre el 9 y 16 de junio, que aborda la percepción que tiene la ciudadanía sobre los bancos y las fintechs.

Según el sondeo, la ciudadanía prefiere, mayoritariamente, transacciones con más validaciones que disminuyan el riesgo de fraudes (96%); antes que transacciones con menos validaciones, pero que haya un mayor riesgo de fraude (4%).

De hecho, un 78% prefiere una institución sólida y solvente, aunque tenga un costo mayor de mantención; en vez de una empresa digital con menos respaldo, pero con menores costos de mantención (22%).

La misma proporción responde que es partidaria de que a las instituciones se les exija un mayor capital para disminuir el riesgo, pese a que tengan menos recursos para dar crédito (78%); versus que a las instituciones se les exija menos capital para que tengan más recursos para dar crédito, aunque aumente el riesgo (22%).

En línea con lo anterior, al consultar a las personas sobre la característica principal que le hace confiar más en un banco, un 76% afirma que es "que tenga un alto estándar de ciberseguridad".

En esta consulta de selección múltiple, un 62% respondió además "que no esté asociado a escándalos o falta de transparencia", mientras que el 46% optó por "que sea grande y conocido" y un 36%, "que tenga una defensoría del cliente".

En tanto, un 20% confía más en un banco si es internacional, y un 18% lo hace si viene recomendado por un familiar o amigo. Solo el 10% escogió la opción "que tenga buenas recomendaciones en redes sociales".

Por otra parte, al evaluar con una nota del 1 al 7 la contribución al bienestar de las personas de seis distintas instituciones, los bancos son los que obtienen la mejor nota promedio, con un 5,4. Le siguen las compañías de seguros, con un 4,3; y luego las fintechs, con un 4,1. A continuación se posicionan las cooperativas (3,9), AFP (3,8) y las isapres (3,4).

El gerente general de la Asociación de Bancos (Abif), Luis Opazo, comenta al respecto que "la encuesta destaca a la banca como el sector que más contribuye al bienestar de las personas entre todas las organizaciones evaluadas. Esto es positivo, ya que refleja el rol de la industria, siendo un actor clave en las actividades cotidianas y la concreción de los proyectos de las personas, y refuerza la importancia de mantener una industria sana y competitiva para seguir aportando al desarrollo del país".

Opazo cree que "también es una buena noticia que las personas valoren de forma tan clara principios que la banca –y particularmente desde la Abif– ha promovido de manera consistente. La solidez y solvencia, la transparencia, los resguardos en ciberseguridad, e incluso medidas que pueden parecer engorrosas –como las validaciones de identidad– son percibidas positivamente al estar asociadas a la prudencia, la estabilidad y la prevención de fraudes".

Al pedir a las personas que ordenen según importancia ocho atributos de la industria financiera, lo que más valoran son dos cosas: que sea una institución sólida y solvente; y que tenga un bajo costo de mantención, ya que ambas opciones obtuvieron un 5,3, en una escala del 1 (menos valorado) al 10 (más valorado).

Pero los encuestados también valoran que las instituciones permitan realizar todas sus operaciones desde una plataforma digital (4,9), casi en empate con que sus productos y servicios sean fáciles de entender y transparentes, sin letra chica (4,8).

Más atrás se ubican las opciones "que sus canales de atención permitan resolver sus requerimientos" (4,3), "que entregue beneficios concretos como descuentos, puntos, millas o cashback" (3,9), y "que entienda sus necesidades y su contexto financiero" (3,9). En el último lugar se posiciona "que demuestre un compromiso real con la sostenibilidad y el impacto social" (2,9).

FICHA TÉCNICA:

Grupo objetivo
Hombres y mujeres mayores de 18 años, de los niveles socioeconómicos ABCD, residentes de todo el país y que cuentan con acceso a internet.

Instrumento
20 preguntas cerradas.

Técnica de recolección de datos
Encuestas online autoaplicadas.

Tiempo de aplicación
9 minutos promedio.

Fecha de ejecución
9 al 16 de junio.

Diseño muestral
Muestreo aleatorio y estratificado por cuotas. Datos ponderados por zona, género, edad y GSE.

Muestra total
947 casos. En un ejercicio de simulación estadística, el margen de error a nivel total es de más o menos un 3,2% considerando varianza máxima y un 95% de nivel de confianza.

LITORALPRESS

Fecha: 21-06-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera - Pulso
Tipo: Noticia general
Título: **Los bancos y fintechs que más conocen las personas en Chile y los atributos que más valoran**

Pág. : 3
Cm2: 488,0

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

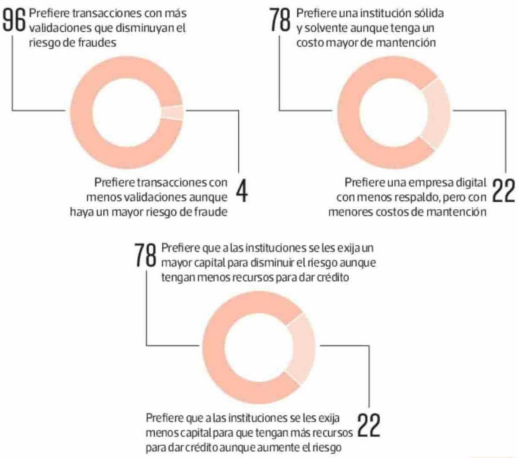
ENCUESTA DESCRIFRA SOBRE LA INDUSTRIA FINANCIERA

¿Qué cosas valora más de una institución financiera?
Ordenado desde mayor importancia a menor importancia.
Escala de 1 (menos valorado) a 10 (más valorado)

Durante el último año, antes de contratar servicios financieros, ¿ha consultado las siguientes opiniones?
En % según quienes responden sí.

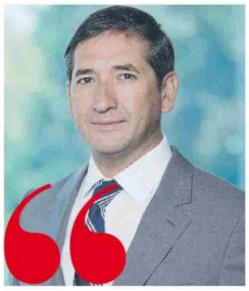
¿Cuáles de las siguientes características le hacen confiar más en un banco?
Selección múltiple. En %

¿Cuál de las siguientes afirmaciones lo representa mejor?
En %



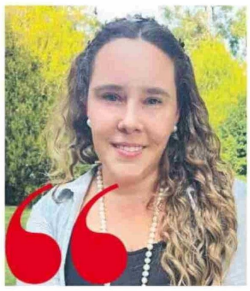
FUENTE: Descifra

LA TERCERA



La encuesta destaca a la banca como el sector que más contribuye al bienestar de las personas entre todas las organizaciones evaluadas. Esto es positivo, ya que refleja el rol de la industria".

Luis Opazo, gerente general de la Asociación de Bancos.



Para una industria que aún es relativamente joven, resulta muy positivo observar la creciente preferencia por los servicios fintech, y no solo entre los menores de 30 años".

Josefina Movillo, directora ejecutiva de FinteChile.

Los más conocidos

Al evaluar los bancos que más conocen las personas, aunque sea solo de nombre, lidera el BancoEstado, que fue seleccionado como tal por el 93% de los encuestados.

Le sigue el Banco de Chile, con un 87%, y luego los bancos Falabella y Santander, ambos con un 85%. Más atrás se posicionan Bci (80%), Scotiabank (78%), Itaú (76%), Ripley (73%), Bice (66%), Edwards (65%), Security (60%), Consorcio (46%) y Banco Internacional (45%).

Ante la misma consulta, pero ahora en el ámbito de las apps o fintechs, el primer lugar se lo lleva por lejos Mercado Pago, ya que fue mencionado por el 79% de los encuestados. En segundo lugar se ubica Tenpo con un 58%, y luego Mach con el 49%.

Más atrás se posicionan Fintual (15%) y Destácame (10%). Y luego Cumplo (5%), RedCapital (4%), Racional (4%), SoyFocus (3%),

SIGUE

LITORALPRESS

Fecha: 21-06-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera - Pulso
Tipo: Noticia general
Título: **Los bancos y fintechs que más conocen las personas en Chile y los atributos que más valoran**

Pág. : 4
Cm2: 413,0

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

Mento (2%), y YoTePresto (2%). Asimismo, un 11% respondió "ninguna de las anteriores" y 2% optó por "otra".

Respecto de si las personas optan por tener todas sus operaciones financieras en un solo lugar que le resuelva todo lo que necesita, o prefieren buscar al mejor proveedor para cada operación aunque eso implique usar distintos servicios financieros, se aprecia prácticamente un empate técnico, ya que el 51% escogió la primera alternativa y un 49% la segunda.

Por otra parte, son pocas las personas que aseguran haber cerrado una cuenta bancaria en el último tiempo, ya que solo el 18% dice haberlo hecho.

Algo similar ocurre cuando se les consulta si han cambiado su banco principal en el último año, donde solo un 16% responde que sí. Acá son más los jóvenes quienes afirman haber hecho un cambio, ya que un 28% de las personas entre 18 y 34 dice haberlo hecho, lo que baja al 20% entre quienes tienen entre 35 y 54 años, y disminuye al 14,6% entre las de 55 y 64 años. Por su parte, solo un 5,3% de los mayores de 65 años ha cambiado su banco principal en el último año.

En ese sentido, un 14% asegura haber cambiado los servicios financieros de su banco por los de una fintech en el último año. Esto también está explicado principalmente por los jóvenes: el 30,9% de las personas entre 18 y 34 afirma haberlo hecho. Esto cae al 13,5% entre los 35 y 54 años; algo similar responden quienes tienen entre 55 y 64 años (14,3%). Y solo un 3,4% de los mayores de 65 años afirma haberlo hecho.

Josefina Movillo, directora ejecutiva de FinteChile, comenta que "para una industria que aún es relativamente joven, resulta muy positivo observar la creciente preferencia por los servicios fintech, y no solo entre los menores de 30 años. De hecho, una parte significativa de usuarios mayores de 45 años ha encontrado valor en las soluciones financieras basadas en tecnología". Agrega que "esto refleja cómo la competencia ha brindado nuevas alternativas para que la ciudadanía pueda elegir entre distintos servicios financieros, impulsando una mayor participación de segmentos tradicionalmente desatendidos. La inclusión no es solo una consecuencia, sino un propósito: las fintech buscan que más personas –sin importar su edad, nivel de ingreso, género o ubicación geográfica– puedan acceder a herramientas que antes estaban fuera de su alcance".

Asimismo, señala que "desde FinteChile hemos visto cómo los diversos actores del ecosistema financiero coexisten y se complementan, aportando cada uno en mayor innovación e inclusión. Al final del día, lo que buscamos es democratizar el acceso a productos y servicios financieros, construyendo un sistema más abierto, justo y representativo para todos".

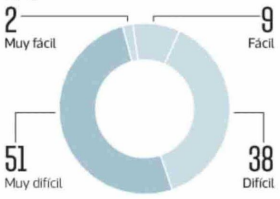
Al preguntar a las personas si durante el último año, antes de contratar servicios financieros, han consultado algunas opiniones, el 46% de los encuestados por Descifra afirma que sí lo hizo en el sitio web de la institución; mientras que un 43% consultó el consejo de un familiar, amigo o colega.

Quienes consultaron artículos de prensa son el 29%, y quienes lo hicieron en un sitio web de opiniones fueron el 24%. Asimismo, un 21% consultó con un asesor financiero y un 7% lo hizo con un *influencer* en redes sociales.

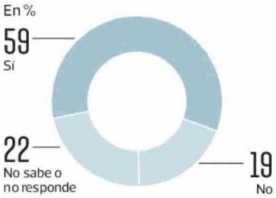
Es significativamente mayor la proporción de jóvenes que optaron por esta última alternativa: un 18,3% de las personas entre 18 y 34 años consultó un *influencer* en redes sociales en el último año antes de contratar servicios financieros. Esa cifra baja al 6,1% entre quienes tienen entre 35 y 54 años, disminuye al 3,4% entre 55 y 64 años, y está en un 4,6% en los mayores de 65.

ENCUESTA DESCRIFRA SOBRE LA INDUSTRIA FINANCIERA

Usted considera que obtener un crédito hipotecario es:
En %



¿Usted piensa que el proyecto de ley que incluye un subsidio para disminuir la tasa de interés y una garantía estatal facilitará el acceso a un crédito hipotecario?
En %



¿Por qué motivo señala que es difícil o muy difícil obtener un crédito hipotecario? En %

*Solo quienes contestaron que era difícil o muy difícil, 819 casos.

FUENTE: Descifra

LA TERCERA

La gran mayoría estima que es difícil acceder a un hipotecario

La percepción que tienen las personas sobre qué tan complejo es acceder hoy a un crédito hipotecario no deja lugar a dudas: la gran mayoría (89%) piensa que es "difícil" o "muy difícil". En el detalle, un 51% de los encuestados por Descifra considera que es "muy difícil", mientras que un 38% estima que es "difícil". Solo un 9% lo encuentra "fácil" y un 2% responde "muy fácil".

Entre quienes estiman que es difícil o muy difícil acceder a un crédito hipotecario (819 casos), el 39% cree que el principal motivo es "porque los bancos ponen muchos requisitos", mientras que un 25% estima que es "porque la tasa de interés es muy alta".

Más atrás, empatados con un 14%, están las opciones "porque no tiene los ingresos suficientes" y "porque los inmuebles están muy caros". En tanto, el 6% responde que "no le interesa comprar un inmueble" y un 2% opta por "otro".

En todo caso, un 59% de los sondeados estima que el proyecto de ley recién aprobado, que incluye un subsidio para disminuir la tasa de interés y una garantía estatal, facilitará el acceso a un crédito hipotecario, mientras que un 19% cree que no lo facilitará y un 22% no sabe o no responde.