

PUNTO DE VISTA

—Por **Mauricio Larraín**—

Académico de la Universidad de los Andes



Fintech: oportunidad de unir confianza y eficiencia

Carlos tiene 62 años y sigue yendo cada mes al banco para pagar sus cuentas. Su hija le instaló una app financiera con una tarjeta digital sin comisiones, pero él nunca la usó. “¿Y si me roban la plata? ¿Y si no me responde nadie?”, fue su reacción. Aunque reconoce que los bancos pueden ser más lentos y caros, agrega: “Por último, sé que están ahí”.

La reciente Encuesta de la Industria Financiera de Descifra revela que el caso de Carlos no es aislado. Los atributos más valorados por los encuestados en una institución financiera son la solidez y los bajos costos. Sin embargo, ante la disyuntiva, una amplia mayoría (78%) prefiere una entidad sólida, aunque implique mayores costos, por sobre una empresa digital más barata, pero percibida como menos confiable.

Esta inclinación por instituciones sólidas también se refleja en la disposición a aceptar regulaciones más exigentes: más del 75% está dispuesto a que se exija mayor capital a las entidades, incluso si eso reduce la oferta de crédito. En línea con esta percepción, los bancos son vistos como los que más contribuyen al bienestar, con una nota promedio de 5,4 (en una escala de 1 a 7), por encima de las fintech.

¿Por qué esta diferencia? Principalmente por la percepción de seguridad. Tres de cada cuatro personas declaran confiar en los estándares de ciberseguridad de los ban-

cos. Una proporción similar cree que estas instituciones hacen esfuerzos reales por prevenir el fraude, mientras que menos de la mitad opina lo mismo sobre las fintech.

Las fintech ya han demostrado su valor: su propuesta de menores costos, mayor acceso y agilidad es ampliamente reconocida. Lo que ha faltado, hasta ahora, es un marco regulatorio claro que les otorgue legitimidad y estabilidad.

En ese contexto, la reciente Ley Fintech marca un punto de inflexión. Al incorporar a estas empresas al perímetro regulatorio de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la ley les exige cumplir con estándares de seguridad, continuidad operacional, transparencia y capital que antes no aplicaban. Todos ellos son atributos que transmiten seguridad y que, según la encuesta, los chilenos valoran. Así, la nueva regulación abre la puerta para que las fintech avancen hacia un modelo que combine eficiencia y solidez institucional.

En finanzas, no basta con ser rápido o barato. También hay que ser confiable. Hoy, con reglas claras, las fintech tienen la oportunidad de cerrar la brecha de credibilidad y posicionarse como actores tan innovadores como confiables. Fortalecer su legitimidad no solo beneficia a estas empresas: también amplía las opciones del público, promueve la competencia y empuja al sistema financiero hacia mayor inclusión y eficiencia.