

OPEN BANKING EN CHILE

UNA MIRADA DESDE LAS PERSONAS

Preparado para:



Nicolás Fritis

Octubre, 2025

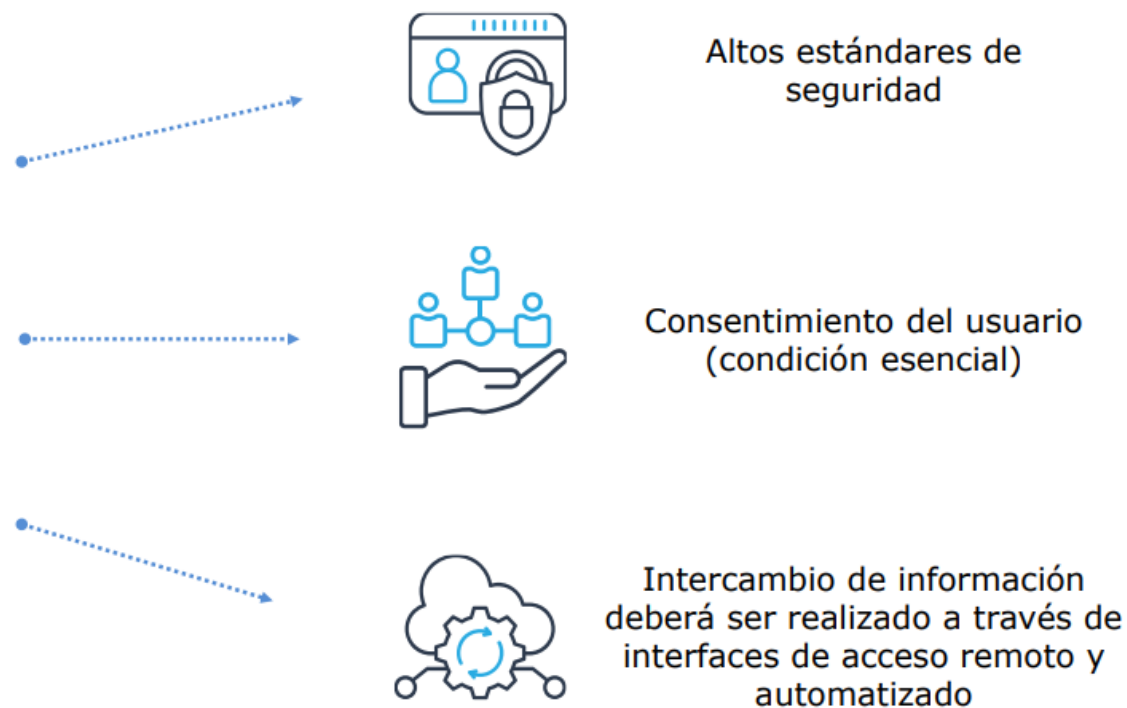
La Transformación del Open Banking

El próximo año en el mes de febrero se zanjará la nueva ley sobre un importante transformación que afectará a los servicios financieros que en el mundo se conoce como el Open Banking o Finanzas Abiertas.

Open Banking o Finanzas Abiertas

"Es un conjunto de reglas y procedimientos que permite el intercambio de información general de una institución proveedora de información, así como de clientes que hayan consentido expresamente para ello, a prestadores financieros basados en información y proveedores de servicios de iniciación de pagos."

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF); ¿Qué son las finanzas abiertas?.



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF); Hoja de ruta de la regulación del Sistema de Finanzas Abiertas en Chile (2024).

La Mirada de los Usuarios de la Banca Chilena

Ipsos ha querido levantar la percepción de los chilenos en torno a esta transformación que afecta transversalmente a una de las más relevantes industrias de servicios.

- ✓ Estudio **Online** vía **Panel Ipsos Digital**
- ✓ **150** encuestas clientes bancarizados
- ✓ Medición **septiembre** 2025



Open Banking: Una mirada a su potencial

RIESGOS



¿QUÉ TAN **DISPUESTOS** ESTÁN LOS CHILENOS A **COMPARTIR INFORMACIÓN** FINANCIERA CON INSTITUCIONES?

PROPUESTA DE VALOR



¿COMO VEN EL **ATRACTIVO DE LA IDEA DEL OPEN BANKING?**



¿CUALES SON LOS **SERVICIOS MÁS VALORADOS?**

CONFIANZA



¿EN **QUÉ INSTITUCIONES MÁS CONFÍAN** LOS CHILENOS PARA COMPARTIR SU INFORMACIÓN FINANCIERA?

RIESGOS



¿QUÉ TAN **DISPUESTOS**
ESTÁN LOS CHILENOS A
COMPARTIR INFORMACIÓN
FINANCIERA CON
INSTITUCIONES?

PROPUESTA DE VALOR



¿COMO VEN EL ATRACTIVO DE LA
IDEA DEL OPEN BANKING?



¿CUALES SON LOS SERVICIOS
MÁS VALORADOS?

CONFIANZA



¿EN QUÉ INSTITUCIONES MÁS
CONFÍAN LOS CHILENOS PARA
COMPARTIR SU INFORMACIÓN
FINANCIERA?

Partamos con una breve pregunta...

EN TU CELULAR, MUCHAS APLICACIONES, AL USARLAS, SUELEN PEDIR PERMISO PARA ACCEDER A SUS CONTACTOS O A SUS FOTOS. EN GENERAL, ¿CÓMO RESPONDE USTED A ESTAS SOLICITUDES?

1. En general acepto, no me complica demasiado
2. A veces acepto, depende la aplicación
3. Sólo si es estrictamente necesario para lo que necesito
4. Nunca acepto, independiente de la necesidad que tenga

Tipología de los Usuarios respecto a las Solicitudes de Permisos

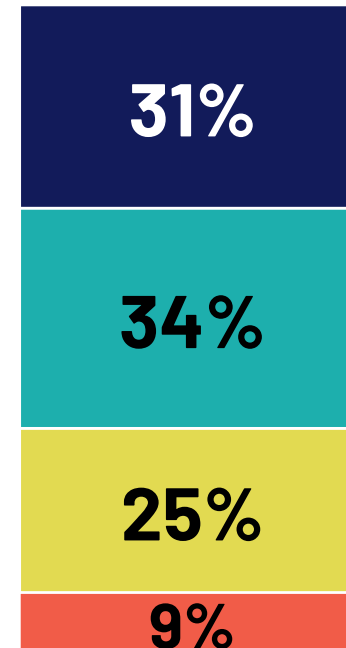
Permisivo sin preocupaciones

Selectivos condicionales

Pragmáticos Cautelosos

Protectores Inflexibles

- En general acepto, no me complica demasiado
- A veces acepto, depende de la aplicación
- Solo si es estrictamente necesario para lo que necesito
- Nunca acepto, independientemente de la necesidad que tenga



← Sin diferencias en edades de 54 o menos.

← Menor disposición a mayor edad, con resistencia importante 55+ años.

PERCEPCIÓN RIESGO ESPECÍFICO AL COMPARTIR INFORMACIÓN FINANCIERA

Al interactuar con aplicaciones financieras, decrece la "liberalidad de los datos"

Información Personal General

En su celular, muchas aplicaciones suelen pedir **permiso para acceder a sus contactos o a sus fotos**. En general, ¿cómo responde usted a estas solicitudes?

Información Personal Financiera

Imagine que, al estar interactuando con esa aplicación, ella le pide **permiso para 'ver' (no para tocar o mover) el saldo de su cuenta corriente**: ¿usted la autorizaría?.

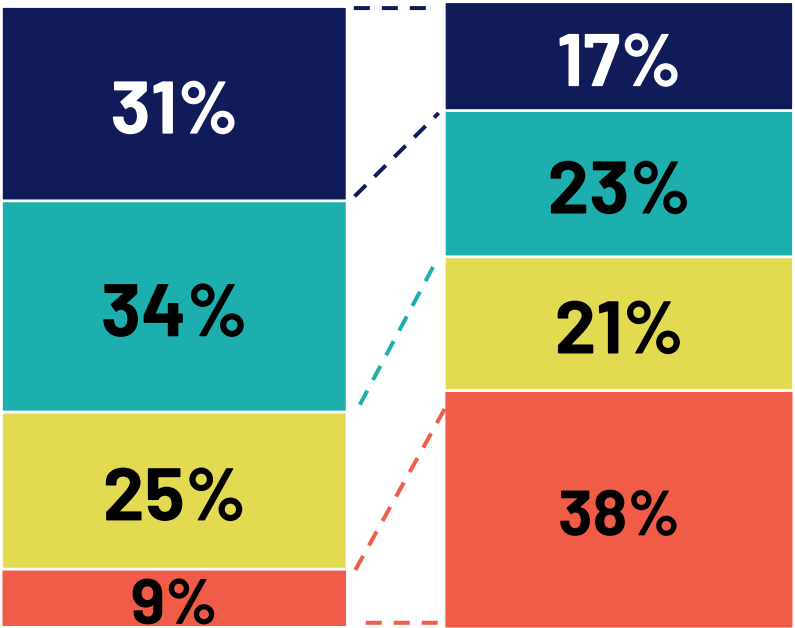
Permisivo sin preocupaciones

Selectivos condicionales

Pragmáticos Cautelosos

Protectores Inflexibles

- En general acepto, no me complica demasiado
- A veces acepto, depende de la aplicación
- Solo si es estrictamente necesario para lo que necesito
- Nunca acepto, independientemente de la necesidad que tenga



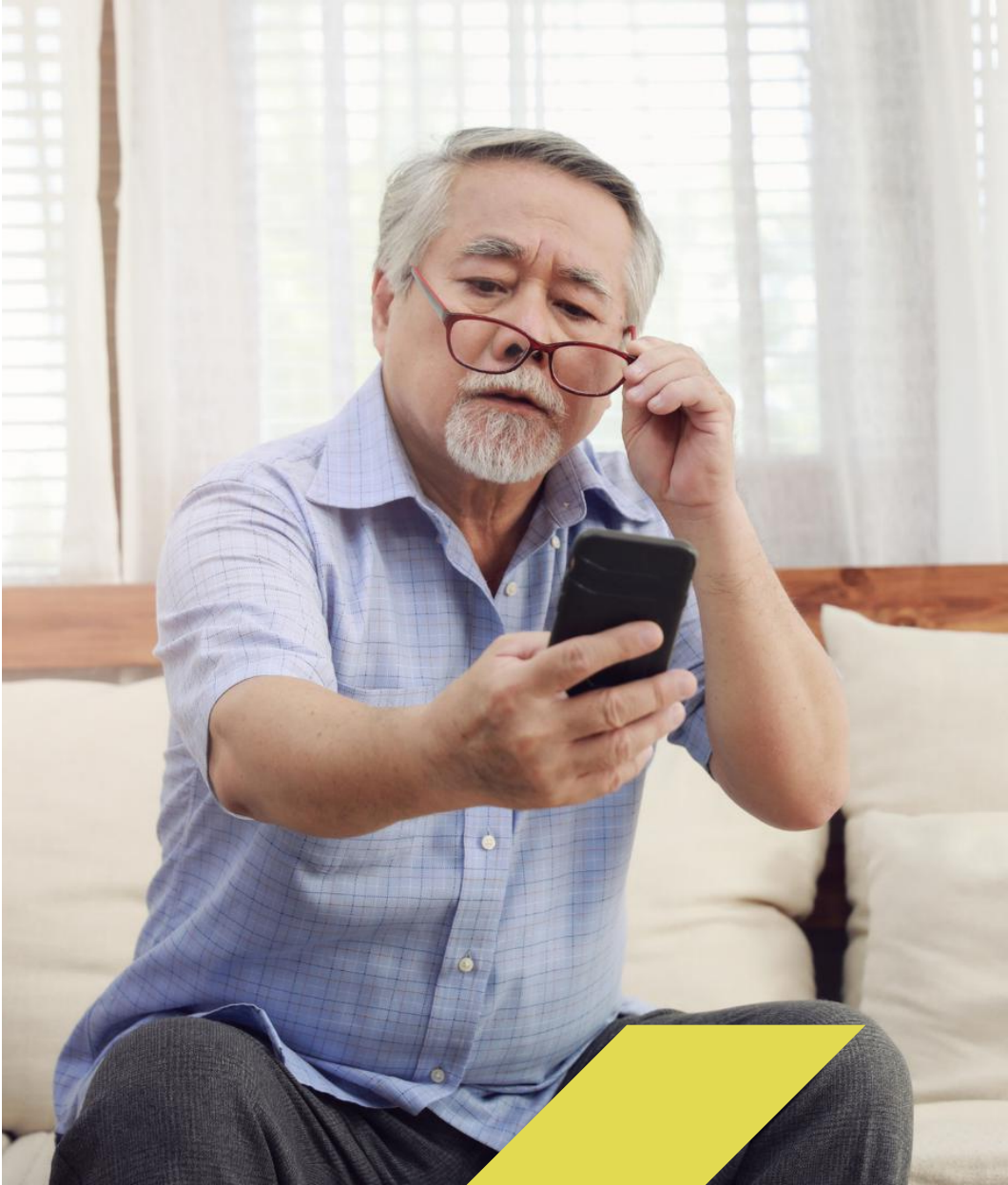
- Sí, mientras la esté utilizando. No me complicaría demasiado
- Probablemente sí, dependiendo de la empresa con que esté interactuando
- Probablemente no, dudaría dejarle ver mi información financiera
- No, independientemente de lo confiable que me parezca la empresa

PERCEPCIÓN RIESGO COMPARTIR INFORMACIÓN
FINANCIERA

Mayores resistencias en mayores
de edad

Imagine que, al estar interactuando con esa aplicación, ella le pide **permiso para 'ver' (no para tocar o mover) el saldo de su cuenta corriente**: ¿usted la autorizaría?.

	Sí, mientras la esté utilizando. No me complicaría demasiado	No, independientemente de lo confiable que me parezca la empresa
Total	17%	38%
20-34	27%	13%
35-54	14%	44%
55+	8%	67%



RIESGOS



¿QUÉ TAN DISPUESTOS ESTÁN
LOS CHILENOS A COMPARTIR
INFORMACIÓN FINANCIERA CON
INSTITUCIONES?

PROPUESTA DE VALOR



¿COMO VEN EL **ATRACTIVO
DE LA IDEA DEL OPEN
BANKING?**



¿CUALES SON LOS **SERVICIOS
MÁS VALORADOS?**

CONFIANZA



¿EN QUÉ INSTITUCIONES MÁS
CONFÍAN LOS CHILENOS PARA
COMPARTIR SU INFORMACIÓN
FINANCIERA?

Simplificando la idea de “Open Banking”

Un “pasaporte digital” que ofrece libertades para transitar entre distintas aplicaciones

Presentamos la idea de Open Banking de esta forma:

"Vamos a hablar de una idea nueva. Imagine que, en el futuro cercano, por ley, usted será reconocido como el único dueño de toda su información financiera. Para gestionarla, usted tendría una especie de '**pasaporte financiero digital**', personal y seguro.

Con este '**pasaporte**', solo usted podría dar **permisos temporales y seguros** a aplicaciones o bancos certificados para que 'vean' su información financiera, con el único fin de ofrecerle mejores servicios y soluciones.

Usted siempre tendría el control total para dar y quitar estos permisos cuando quiera y para el tipo de información que desea mostrar (sus saldos en cuentas y tarjetas, sus deudas, etc.)."



52%

considera a priori
altamente atractiva
la idea de un
“pasaporte financiero”

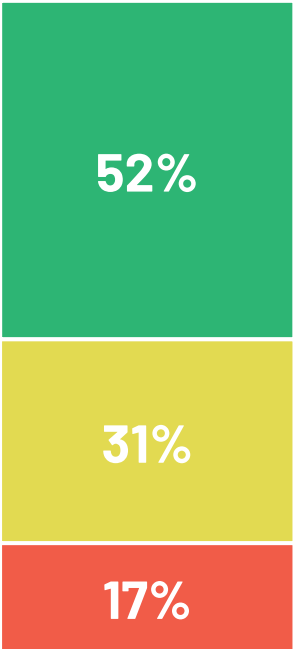


PROPUESTA DE VALOR

Concepto de “pasaporte financiero” es considerando como altamente atractivo por la mayoría.

En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada atractivo" y 7 es "Muy atractivo", ¿qué tan atractiva le parece esta idea de tener un 'pasaporte financiero' que usted controla?

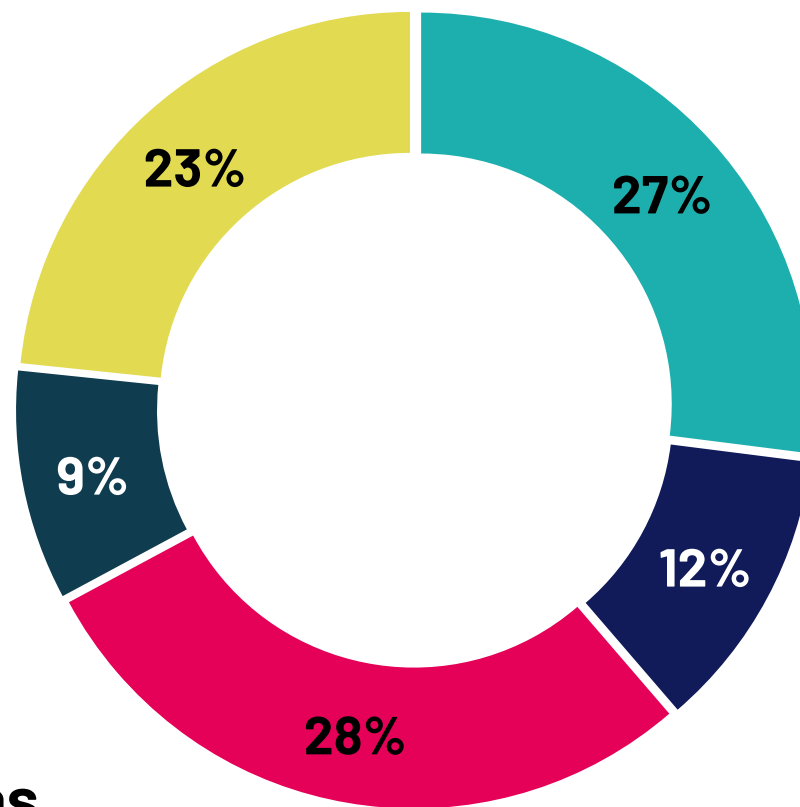
- Alto Atractivo (6 + 7)
- Indecisión (4 + 5)
- Nulo/Escaso Atractivo (1 + 3)



! Mayor atractivo en → Menores de 55 y Mujeres

Total	Edad			Género	
	20-34	35-54	55+	Mujer	Hombre
52%	51%	59%	42%	55%	49%

Beneficios más valorados en el pasaporte financiero



Predilección por Herramientas de Comparación y Gestión de Cuentas

Considere una **app que represente su pasaporte financiero**, garantizando todas las condiciones de seguridad: si la app le ofreciera los siguientes servicios: ¿Cuál le parece más útil?

- Una app, o aplicación, que le permite para ver saldos y movimientos de todas sus cuentas y tarjetas de distintos bancos en una ...
- Un asesor automático, basado en IA, que analiza sus gastos y le entrega consejos personalizados para ahorrar, ordenar sus finan...
- Una app que facilita comparar condiciones cuando necesite contratar algún servicio financiero (como seguros, créditos, medios d...
- Un servicio que le notifica proactivamente que puede obtener mejores condiciones para sus créditos vigentes y le permite acceso...
- Una app que le permite simplificar y acelerar trámites (como postular a un arriendo o un crédito hipotecario) al poder demostra...

La importancia del ciclo de vida en las preferencias.

Necesidad de una comunicación enfocada en necesidades de cada segmento.

Considere una **app que represente su pasaporte financiero**, garantizando todas las condiciones de seguridad: si la app le ofreciera los siguientes servicios: **¿Cuál le parece más útil?**

	Total	20-34	35-54	55+
Una app que facilita comparar condiciones cuando necesite contratar algún servicio financiero (como seguros, créditos, medios de pago, crédito hipotecario, inversiones, etc.) y permite encontrar las mejores condiciones de tasas y comisiones.	28%	20%	29%	42%
Una app que facilita comparar condiciones cuando necesite contratar algún servicio financiero (como seguros, créditos, medios de pago, crédito hipotecario, inversiones, etc.) y permite encontrar las mejores condiciones de tasas y comisiones.	27%	29%	25%	28%
Una app que le permite simplificar y acelerar trámites (como postular a un arriendo o un crédito hipotecario) al poder demostrar su situación financiera al instante y de forma segura.	23%	24%	31%	11%
Un asesor automático, basado en IA, que analiza sus gastos y le entrega consejos personalizados para ahorrar, ordenar sus finanzas y ahorrar más.	12%	15%	10%	6%
Un servicio que le notifica proactivamente que puede obtener mejores condiciones para sus créditos vigentes y le permite acceso a créditos preaprobados de forma instantánea basados en su comportamiento financiero real.	9%	13%	5%	14%

Testeando la idea de “Open Banking”

Volvimos a evaluar la idea de Open Banking **Post Evaluación de beneficios:**

*Al ganar cierta familiaridad, los entrevistados, con el concepto de '**pasaporte financiero digital**', luego de evaluados sus posibles beneficios, regresamos con la evaluación de su valor percibido.*



PROPUESTA DE VALOR

Al visualizar los posibles beneficios del “pasaporte financiero”, aumenta el atractivo a un 62%

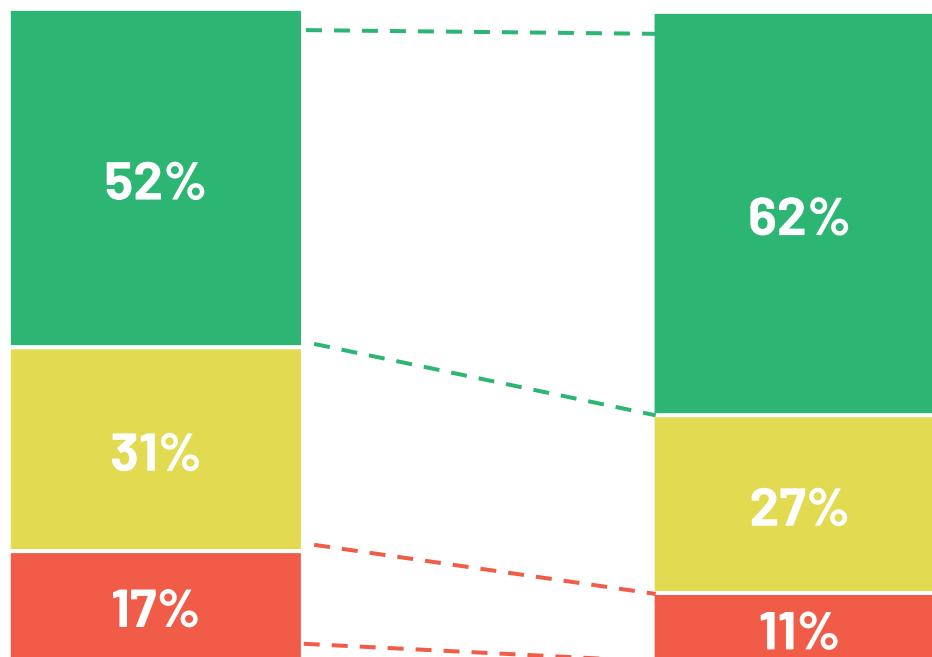
Pre Evaluación Beneficios

T0: En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Nada atractivo” y 7 es “Muy atractivo”, ¿**qué tan atractiva** le parece esta idea de tener un ‘pasaporte financiero’ que usted controla?

Post Evaluación Beneficios

T1: Para terminar, ahora que visualiza más claramente los tipos de beneficios que podría tener este “Pasaporte Financiero personal”, con que nota volvería a calificar este servicio financiero...

- Alto Atractivo (6 + 7)
- Indecisión (4 + 5)
- Nulo/Escaso Atractivo (1 + 3)



Pasaporte financiero, valorado en los distintos grupos socio-demográficos.

En 55+, es clave la información para levantar barreras.

T1: Para terminar, ahora que visualiza más claramente los tipos de beneficios que podría tener este “Pasaporte Financiero personal”, con que nota volvería a calificar este servicio financiero...

	Edad				Género		NSE		
	Total	20-34	35-54	55+	Mujer	Hombre	AB C1a	C1b C2	C3 D
Alto Atractivo	62%	60%	63%	64%	68%	57%	61%	66%	58%



En **Edades 55+** aumenta en +22pp el atractivo al estar informado de los beneficios, pasando a ser quienes más atractivos consideran los beneficios.

RIESGOS



¿QUÉ TAN DISPUESTOS ESTÁN
LOS CHILENOS A COMPARTIR
INFORMACIÓN FINANCIERA CON
INSTITUCIONES?

PROPUESTA DE VALOR



¿COMO VEN EL ATRACTIVO DE LA
IDEA DEL OPEN BANKING?



¿CUALES SON LOS SERVICIOS
MÁS VALORADOS?

CONFIANZA



¿EN QUÉ **INSTITUCIONES MÁS
CONFÍAN** LOS CHILENOS
PARA COMPARTIR SU
INFORMACIÓN FINANCIERA?

CONFIANZA

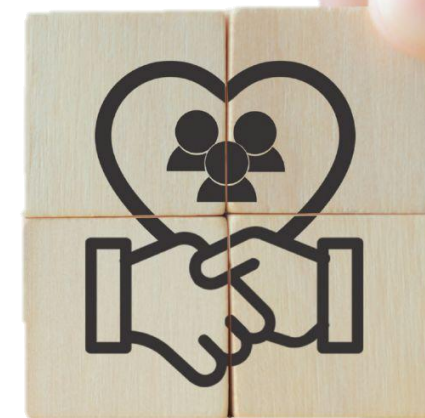
¿En quienes confían los usuarios para ofrecer una app con las características del "pasaporte digital"?

Habitualidad crea confianza.

69%

confía fuertemente* en la institución financiera con las que **opera actualmente**

*Top 2 Box. Pensando en los distintos tipos de instituciones o empresas que podrían ofrecerle una app que tuviera las características del "pasaporte digital"...Califique qué tan CONFIABLE le parecería cada una, con nota de 1 (Nada confiable) a 7 (Muy confiable).



CONFIANZA

Al evaluar opciones distintas a la que usa actualmente, la confianza disminuye.

...pero los niveles de confianza son similares

Top 2 Box. Pensando en los distintos tipos de instituciones o empresas que podrían ofrecerle una app que tuviera las características del “pasaporte digital”...Califique qué tan CONFIABLE le parecería cada una, con nota de 1 (Nada confiable) a 7 (Muy confiable).

Confiable + Muy Confiable



Un banco cualquiera

36%



Una empresa tecnológica
(como Google, Amazon, Mercado Libre, u otra).

35%



O un Banco 100% digital o fintech

31%

**ENTONCES,
¿CON QUÉ NOS
QUEDAMOS?...**



Open Banking: Una mirada a su potencial

1 PERCEPCIÓN DE RIESGO AL COMPARTIR INFORMACIÓN

Disposición a compartir información varía según el tipo de datos.

- Mientras que un 31% está altamente dispuesto a dar permiso para acceder a información personal general, esta disposición disminuye al 17% cuando se trata de información financiera.
- Adicionalmente, **un 38% indica que no está dispuesto a compartir información financiera**, independientemente de la institución o empresa involucrada, principalmente en edades sobre de 55 y más.



Open Banking: Una mirada a su potencial



2 PROPUESTA DE VALOR

En base al atractivo de la idea del “pasaporte digital”, **el mercado potencial se sitúa entre el 52% y el 62%.**

- Un 52% considera atractiva la idea por sí sola, mientras que un 62% la encuentra atractiva al considerar sus beneficios.
- Beneficios más valorados corresponden a Herramientas de Comparación y Gestión de Cuentas.
- Edades 55+ aumentan en +22pp percepción de alto atractivo al estar informados de los beneficios.

Clave informar, partiendo por aquellos segmentos que en un comienzo se muestran más reticentes.

Open Banking: Una mirada a su potencial

3 CONFIANZA

Las instituciones financieras con que opera habitualmente son las más confiables donde los **bancos ocupan una posición fuerte** como las instituciones más confiables para ofrecer el servicio de un “pasaporte digital”, sin embargo **la apertura a nuevos actores es pareja...**

El llamado a las Fintech es a desafiar esta posición, informando sobre los beneficios y construyendo puentes de confianza con los potenciales usuarios.



Este y otros estudios en Ipsos.cl



¡Muchas gracias!



Más información:

Nicolás.fritis@ipsos.com