

Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Antecedentes Generales.....	2
2.1	Características de la Organización.....	2
3.	Justificación del problema.....	5
4.	Objetivos.....	7
4.1	Objetivo general.....	7
4.2	Objetivos específicos.....	7
5.	Marco Conceptual.....	8
5.1	Metodología MAC.....	8
5.2	Modelo de 8 bloques para un régimen de Open Banking.....	9
5.3	Planificación estratégica.....	10
6.	Metodología.....	13
6.1	Investigación de mercado Open Banking.....	13
6.1.1.	Diagnóstico de la situación actual.....	13
6.1.2.	Estimación del modelo en Chile.....	13
6.2	Diagnóstico de la institución.....	14
6.2.1.	Análisis estratégico de la institución.....	14
6.3	Formulación de la estrategia.....	14
6.3.1.	Elaboración de la estrategia.....	14
7.	Resultados esperados y alcances.....	15
8.	Investigación de mercado.....	16
8.1	Diagnóstico de la situación actual.....	16
8.1.1.	Mapa de actores.....	16
8.1.2.	Benchmarking internacional.....	21
8.2	Modelo de 8 bloques para Chile.....	23
8.2.1.	Entrevistas a Fintech.....	23
8.2.2.	Entrevistas a la banca.....	25
8.2.3.	Entrevistas a expertos.....	28
8.2.4.	Entrevistas al regulador.....	30
8.2.5.	Principales hallazgos.....	32
9.	Análisis estratégico de la empresa.....	35
9.1	Análisis externo.....	35
9.1.1.	Análisis del entorno general.....	35
9.1.2.	Análisis del entorno de la industria.....	38
9.1.3.	Análisis de competidores.....	40

9.1.4.	Principales hallazgos	43
9.2	Análisis Interno.....	45
9.2.1.	Recursos, capacidades y competencias centrales	45
9.2.2.	Análisis de la cadena de valor	48
9.2.3.	Principales hallazgos	50
9.3	Análisis situacional	51
10.	Elaboración de la estrategia.....	53
10.1	Cuadro de Mando Integral.....	53
10.1.1.	Perspectiva financiera.....	54
10.1.2.	Perspectiva del cliente	55
10.1.3.	Perspectiva interna.....	57
10.1.4.	Perspectiva de aprendizaje y conocimiento.....	59
10.2	Principales objetivos Open Banking	61
10.2.1.	Objetivos del FODA	61
10.2.2.	Iniciativas.....	65
11.	Riesgos y Recomendaciones	69
12.	Conclusiones.....	71
13.	Glosario	72
14.	Bibliografía.....	73
15.	Anexos.....	78
15.1	Anexos 1: Ingresos Banco Falabella 2014-2020.....	78
15.2	Anexos 2: Margen EBITDA Banco Falabella 2014-2020	78
15.3	Anexos 3: Bancos en Chile	79
15.4	Anexos 4: Fintech radar en Chile.....	79
15.5	Anexos 5. Set de preguntas a entrevistados.....	80
15.6	Anexos 6. Resumen de entrevistas.....	81
15.7	Anexos 7. Calificación App Banco Falabella	82
15.8	Anexos 8. Calificación App Fpay	83
15.9	Anexos 9. Estimación de Ingresos Open Banking Banco Falabella	84
15.10	Anexos 10. Costo de Objetivos FODA	86