

taquion
RESEARCH STRATEGY

Bancos Digitales y Apps de Pagos

Mayo 2020



Qué está pasando_

Los argentinos y la relación con los bancos y las apps de pagos.



DATO

2,5

De cada 10 personas usaba APPS de pagos previo al COVID. Hoy estamos cerca al 4,5 de cada 10 y el crecimiento es continuo y sostenido

OPORTUNIDAD

Olvidémonos de la Transformación digital. Eso ya sucedió.

La capilaridad de la tecnología de compra y administración de dinero digital por fuera de los bancos tradicionales recibió el último impulso. Sólo 1 de cada 10 personas no quiere HOY operar en medios digitales. La sensación de libertad de los usuarios es una gran amenaza para aquellos que pensaban en estructuras de clientes que se sostenían en el tiempo.



DATO

63%

Utiliza las apps de pago porque les da comodidad y practicidad

OPORTUNIDAD

La gente está migrando su fidelidad de las marcas hacia ellos mismos y sus necesidades.

Las experiencias son priorizadas por sobre los atributos de una marca. Elegir la mejor alternativa para cada necesidad, en lugar de tener todo resuelto en un único lugar, es la tendencia de los clientes. La seguridad, un atributo fuerte de las grandes marcas, ha perdido fuerza. El desafío es reformularse como prácticas y no como seguras o confiables



DATO

83%

De quienes usan APPS manifiesta que desde que lo hace utiliza mucho menos su banco tradicional.

OPORTUNIDAD

Casi el 62% estaría dispuesto a reemplazar definitivamente su banco tradicional por soluciones digitales.

El desafío de los Bancos tradicionales es integrarse a este ecosistema digital comprendiendo que no se puede dominar sino que se tiene que convivir. El posicionamiento y la ventaja se logran a partir de brindar soluciones simples, disponibles y adecuadas a las experiencias que buscan hoy los clientes



DATO

77 %

De los argentinos bancarizados utiliza canales digitales. El **60%** para consulta de saldos, **56%** para realizar pagos y **36%** para realizar transferencias.

OPORTUNIDAD

La omnicanalidad dirigida y pensada para cada tribu de clientes

Los bancos hoy cuentan con propuestas múltiplataforma para dar soluciones a sus clientes, pero la identificación de cada tribu (segmentación de acuerdo a intereses, expectativas y perfil socio-cultural) y definición de una experiencia específica en cada caso permitirá no solo una mejor relación con estos, sino un mejor uso de los recursos escasos.



DATO

23 %

De los argentinos que no opera en Bancos ya utiliza APPS de Pago.

OPORTUNIDAD

El fin de las excusas

Los bancos tradicionales siempre vieron a las personas por fuera del sistema como inalcanzables. Era un mundo gigantesco en el que no sabían cómo hablarles ni qué ofrecerles. Deben apurarse: alguien por fuera del sistema ya lo está haciendo y ganando adeptos. Lo importante: el mercado no se achicó debido al incremento de oferta. Se amplió.



DATO

45 %

De los encuestados NO opera con bancos.

OPORTUNIDAD

La educación es prioritaria.

En este país, donde existen pagos de subsidios a un sector importante de la población, no debemos olvidar que esas personas transaccionan con dinero. Pero un BANCO les queda grande. Por eso comienzan a utilizar APPS de pago (antes que un banco) a pesar de tener tarjetas de débito. Los procesos de abordaje de esas personas (ceranos, sencillos a su problemática) son la clave para continuar incrementando el mercado digital.



Los números en detalle_

Los argentinos y la relación con los bancos y las apps de pagos.



Del total de personas bancarizadas el **53% utiliza apps para realizar pagos desde el celular.**

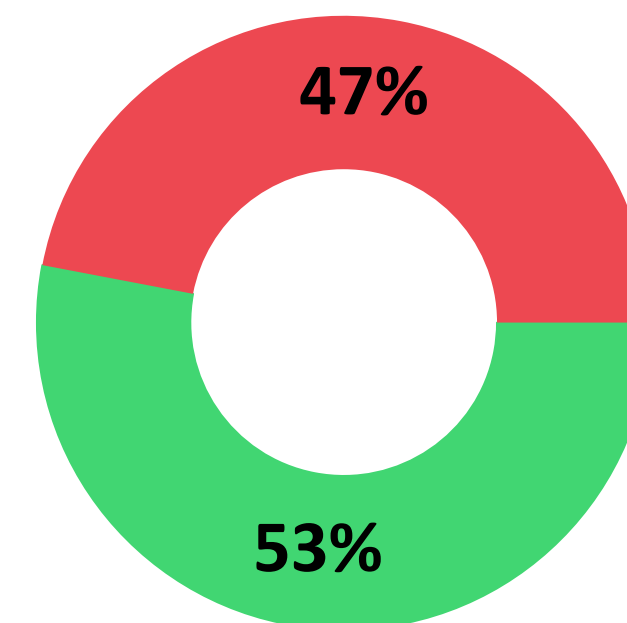
Mientras que del total de aquellas personas que no se encuentran bancarizadas, el 20% las utiliza.

¿Utilizás apps para realizar **pagos desde tu celular?**

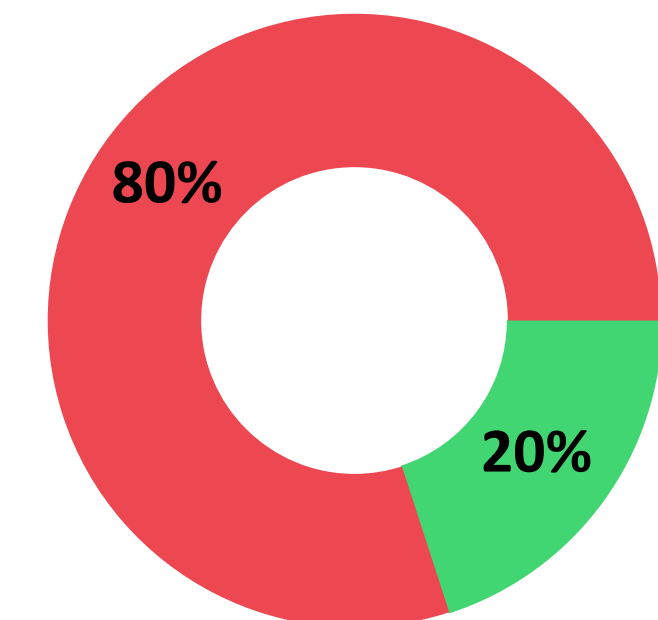
Leyenda de gráficos

- Sí
- No

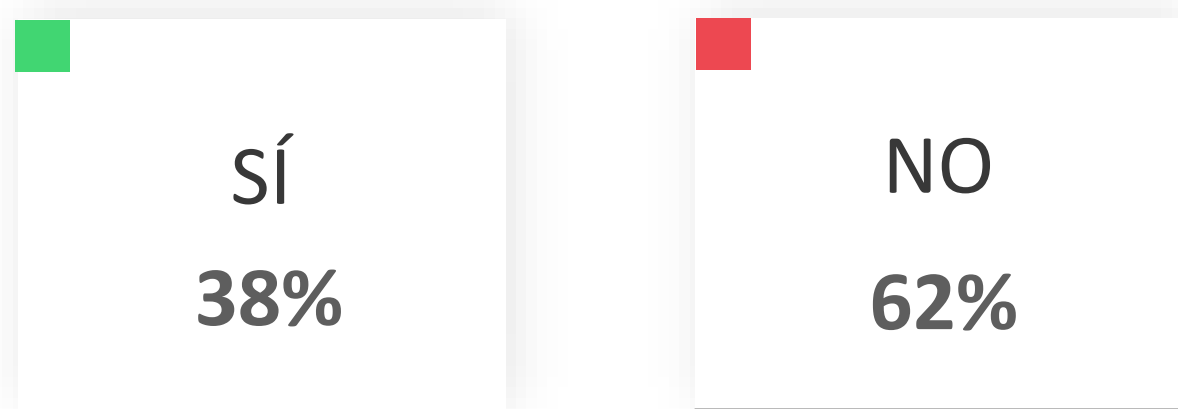
Personas que operan con Bancos



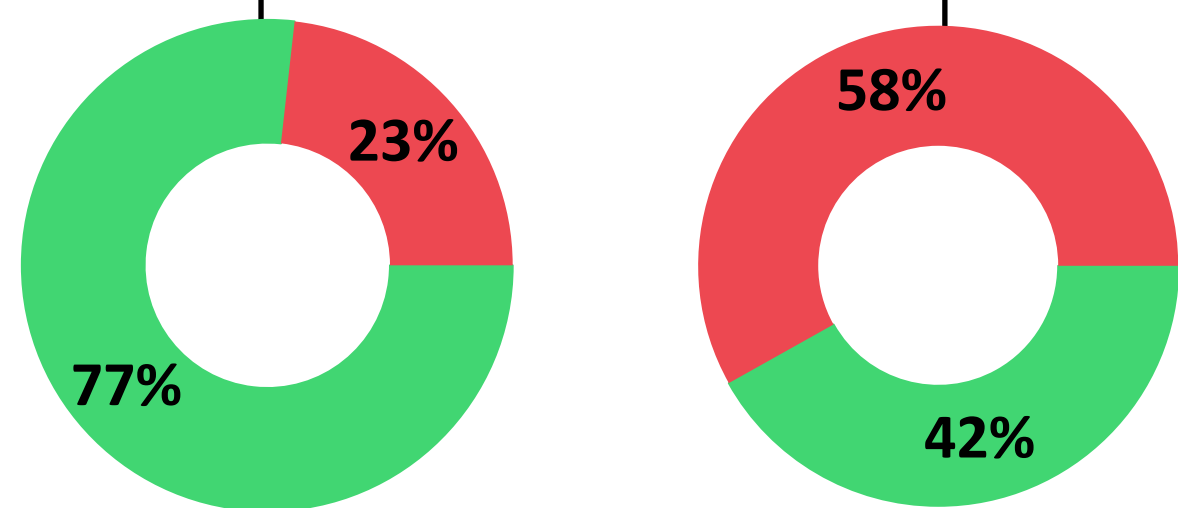
Personas que NO operan con Bancos



¿Usás aplicaciones para hacer pagos desde tu celular?



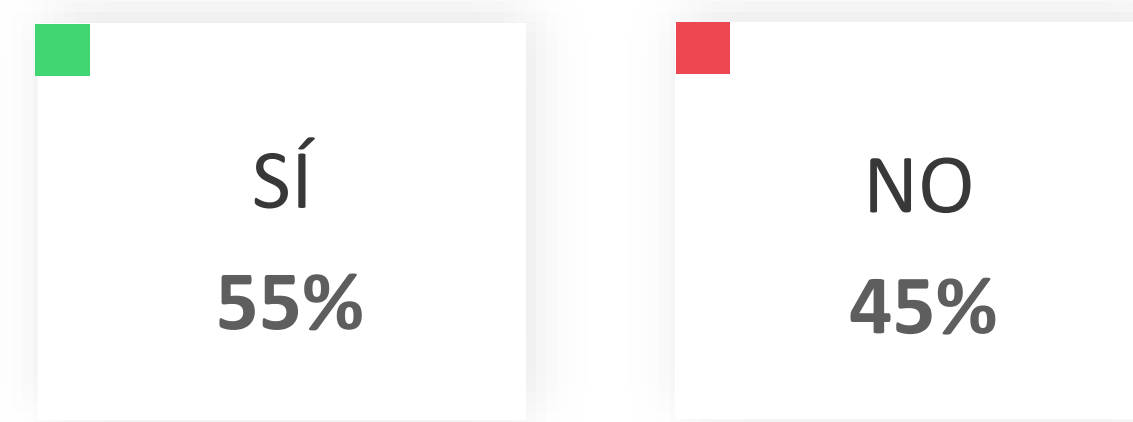
Actualmente, ¿operás con algún banco?



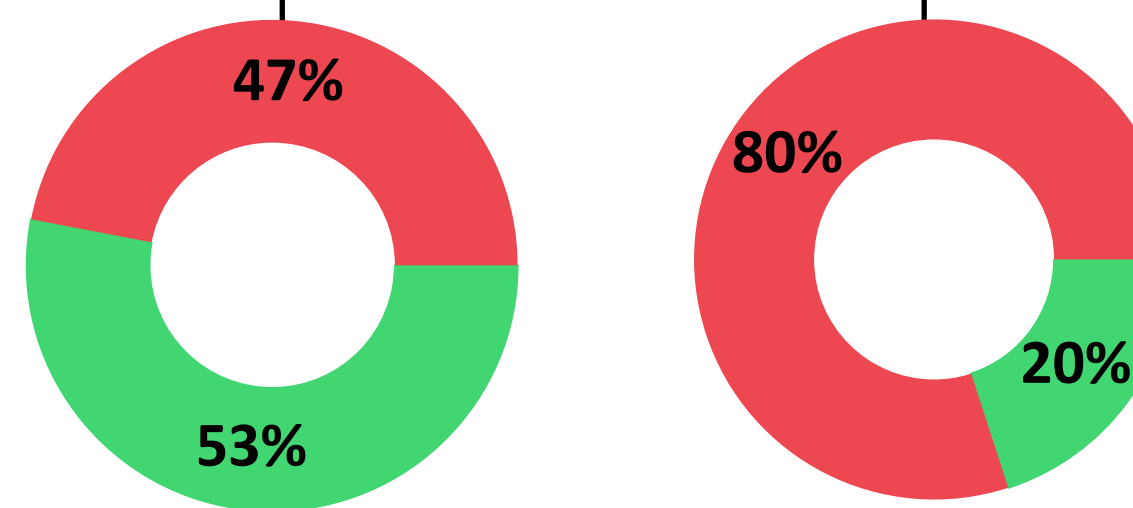
	NSE			Edad por rangos				
	ALTO	MEDIO	BAJO	18 A 25	26 A 35	36 A 45	46 A 55	56 y más
Sí	76%	64%	25%	27%	44%	48%	40%	33%
No	24%	36%	75%	73%	56%	52%	60%	67%

Actualmente, ¿operás con algún banco?

A todos los encuestados



¿Usás aplicaciones para hacer pagos desde tu celular?



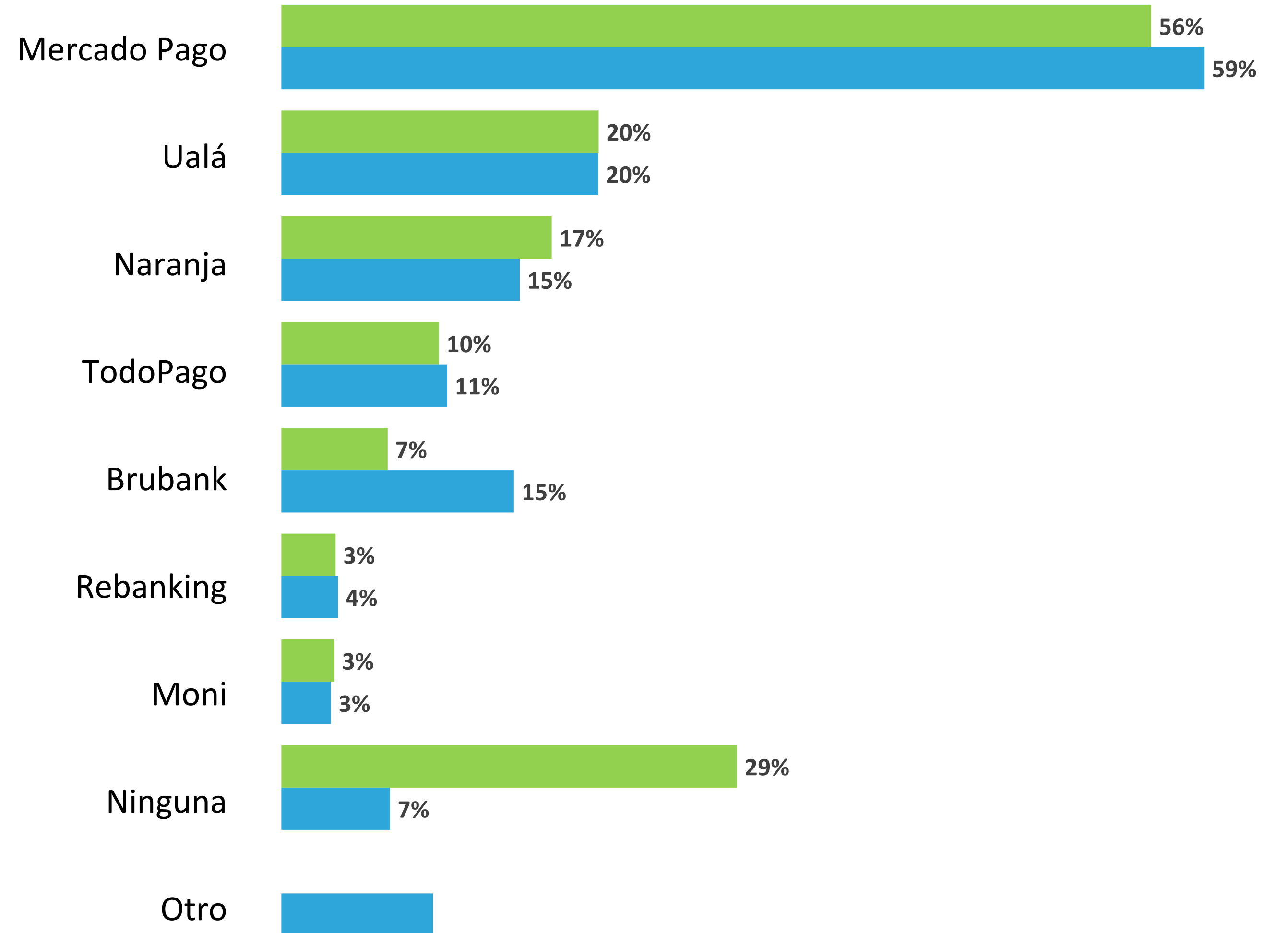
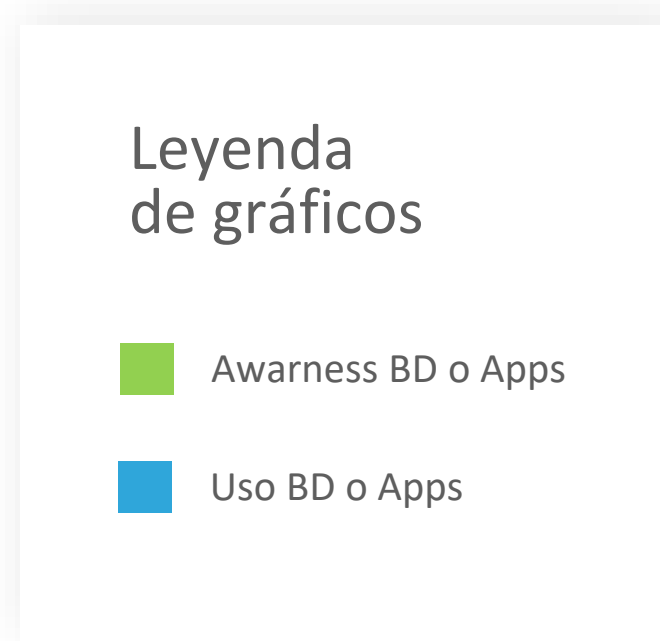
	NSE			Edad por rangos				
	ALTO	MEDIO	BAJO	18 A 25	26 A 35	36 A 45	46 A 55	56 y más
Sí	89%	89%	41%	39%	59%	57%	62%	57%
No	11%	11%	59%	61%	41%	43%	38%	43%

A hand holding a smartphone against a blue background. The phone is held in a way that the screen is visible, though the content on the screen is not clear. The background is a solid blue color with a subtle pattern of overlapping circles or ripples.

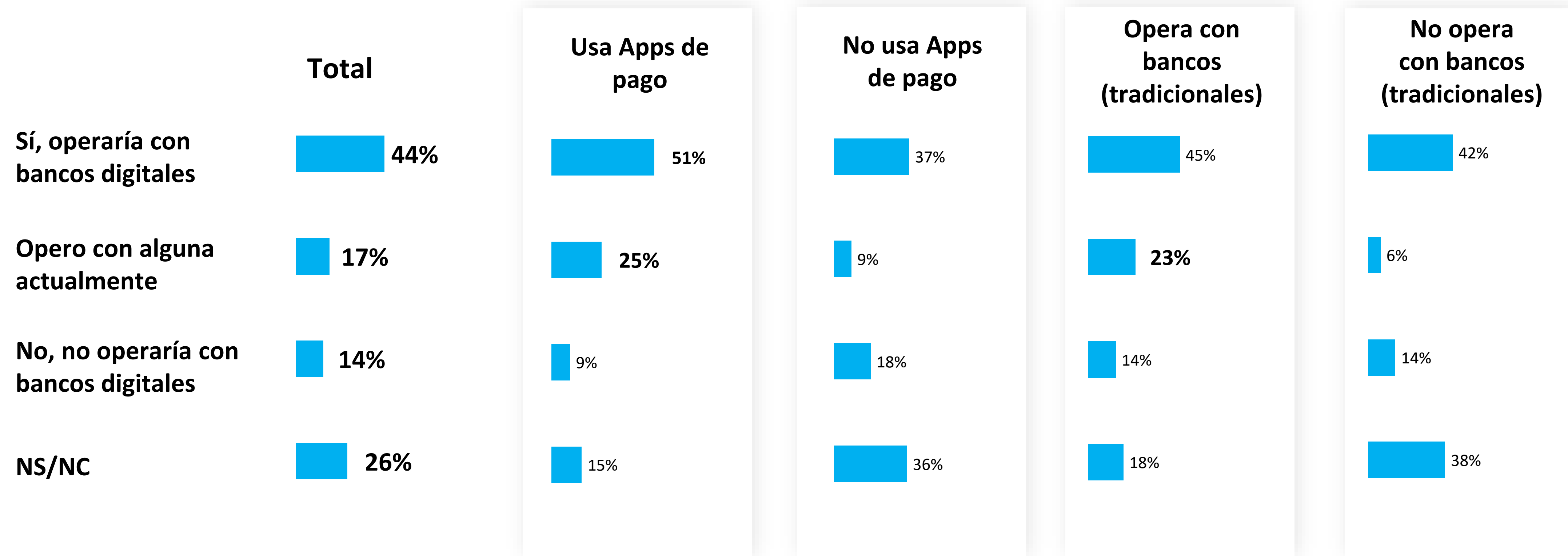
OPINIÓN DE QUIENES USAN APPS DE PAGOS Y BANCOS DIGITALES

¿Cuáles de estos bancos digitales o APPS de pago conocés/operás?

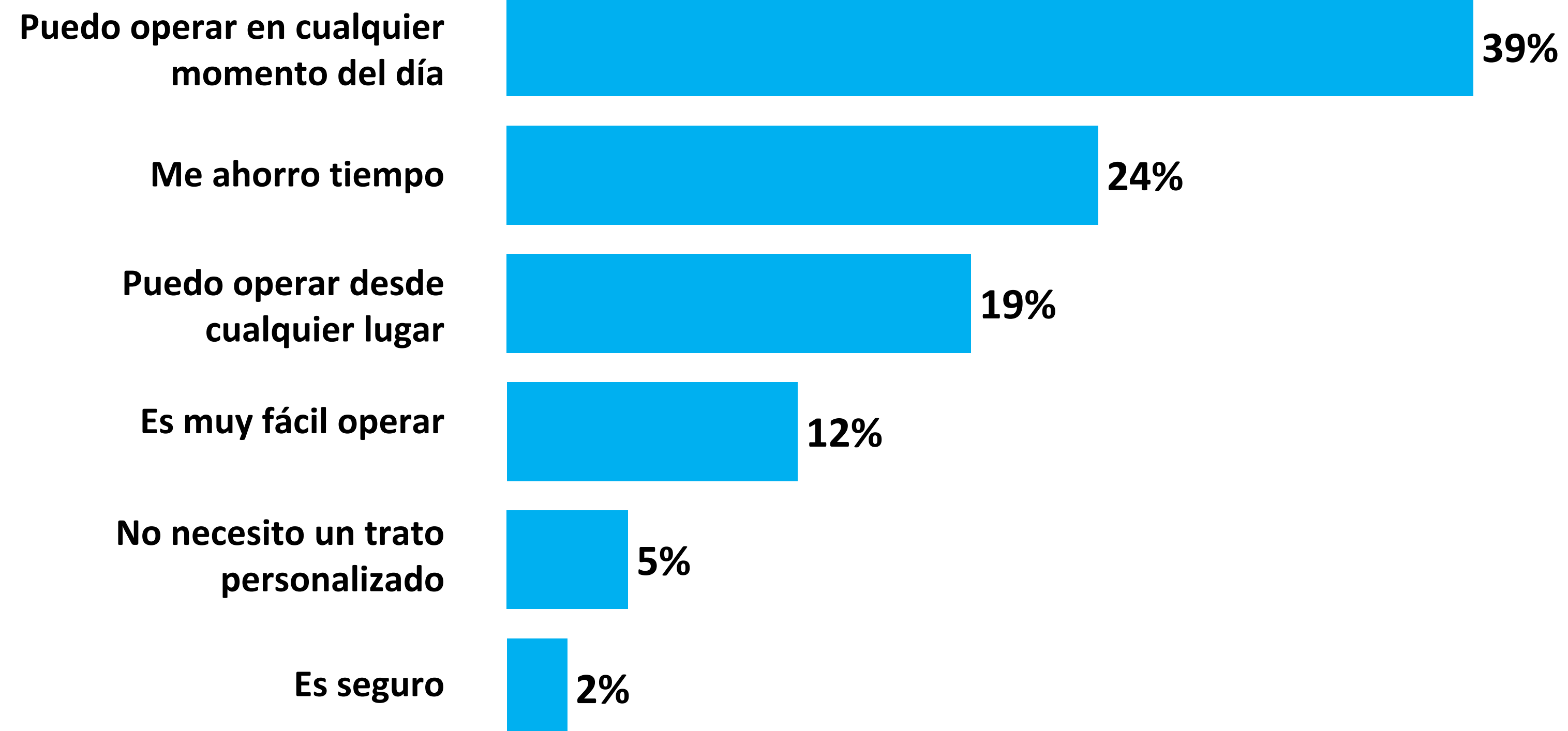
Respuesta de opción múltiple.



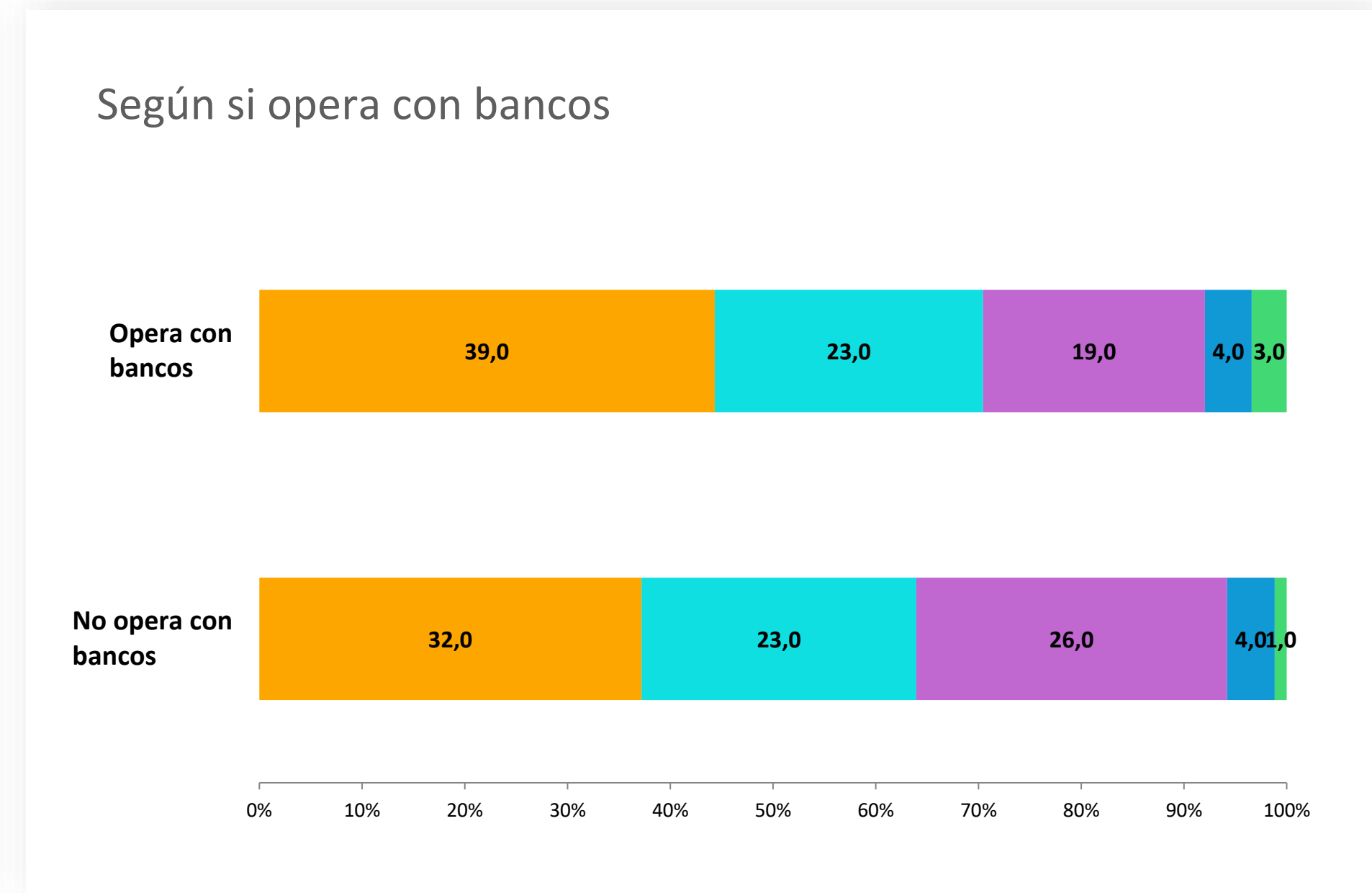
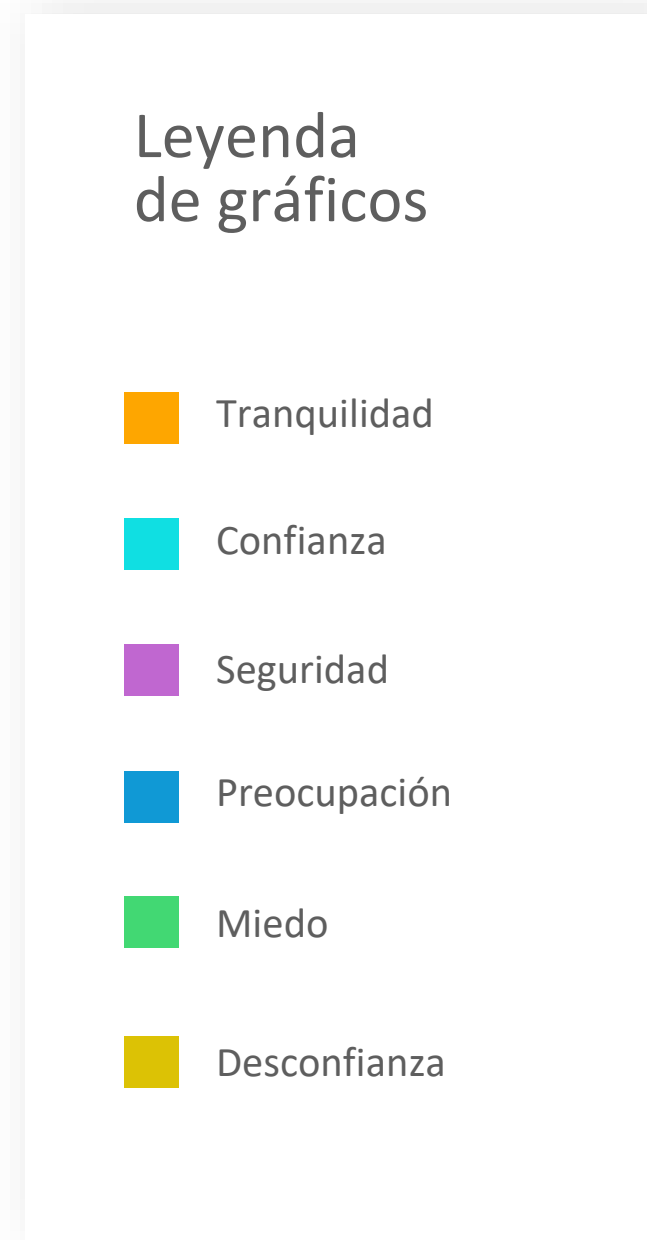
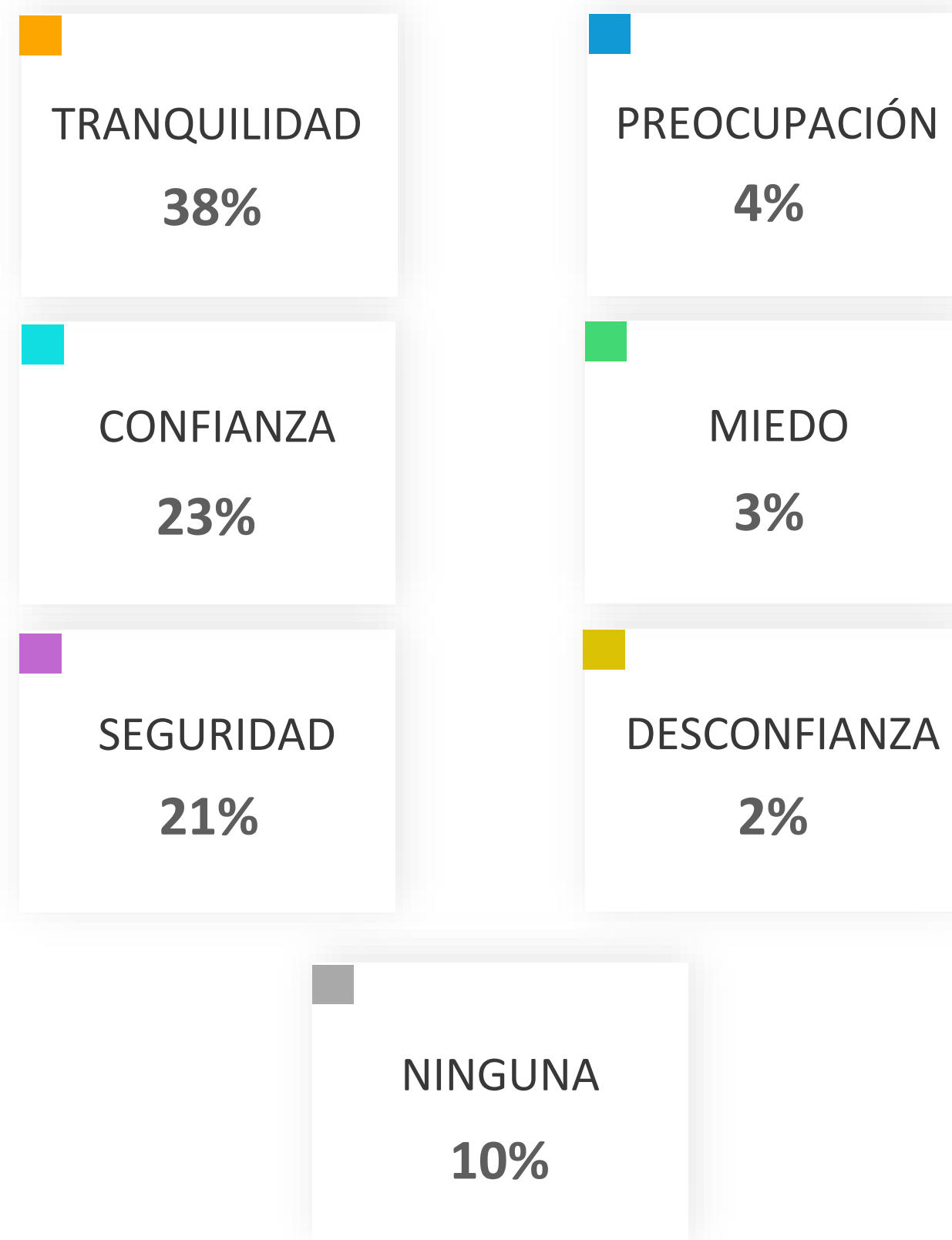
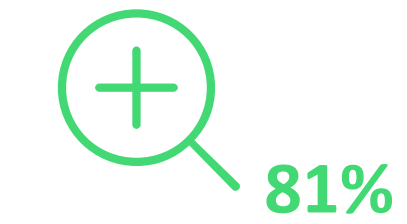
¿Estarías dispuesto a operar con un banco digital (BD), APP de pago o empresa de servicios financieros digitales?



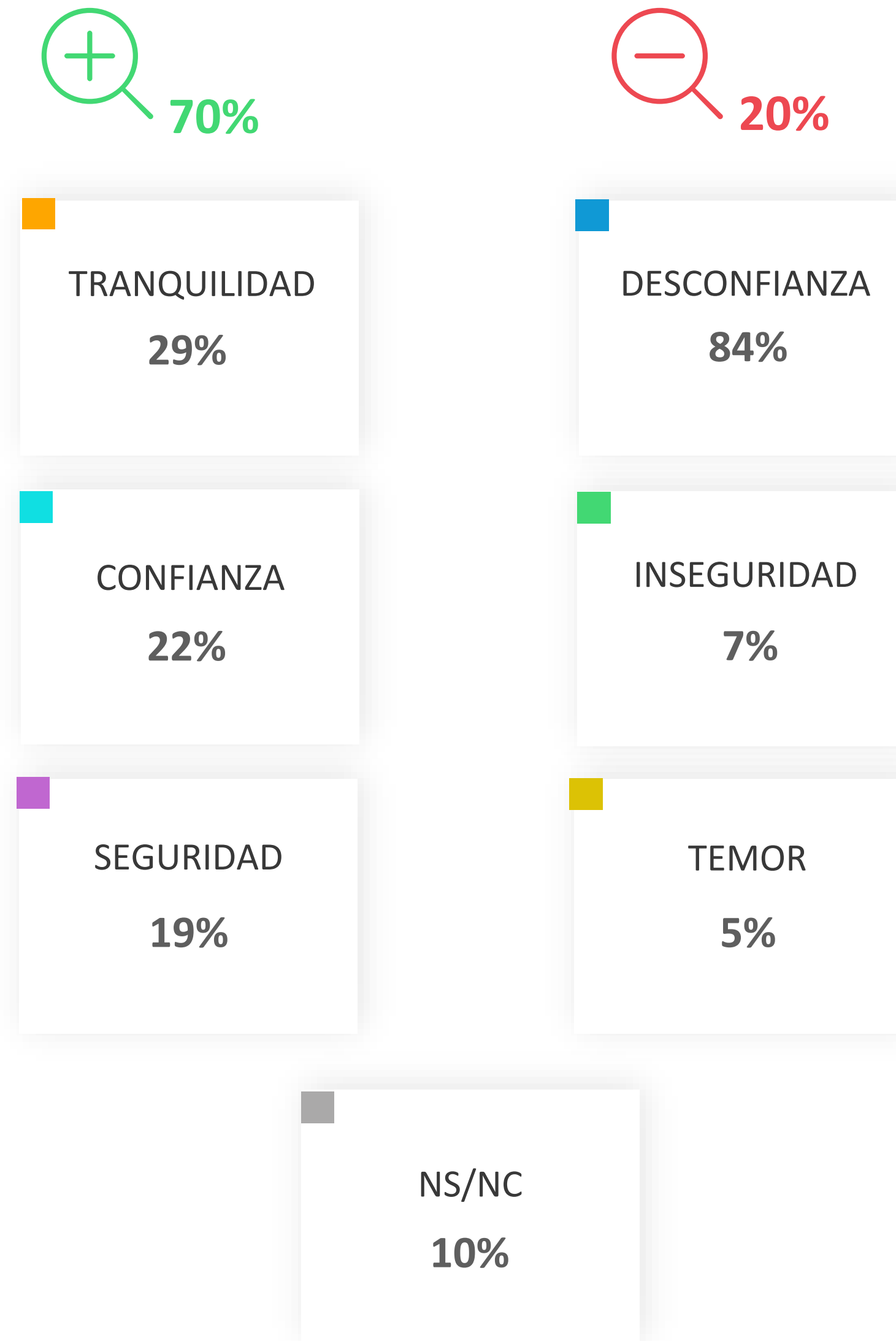
¿Cuál es el **motivo principal** por el que operás con bancos digitales o APPS de pago?



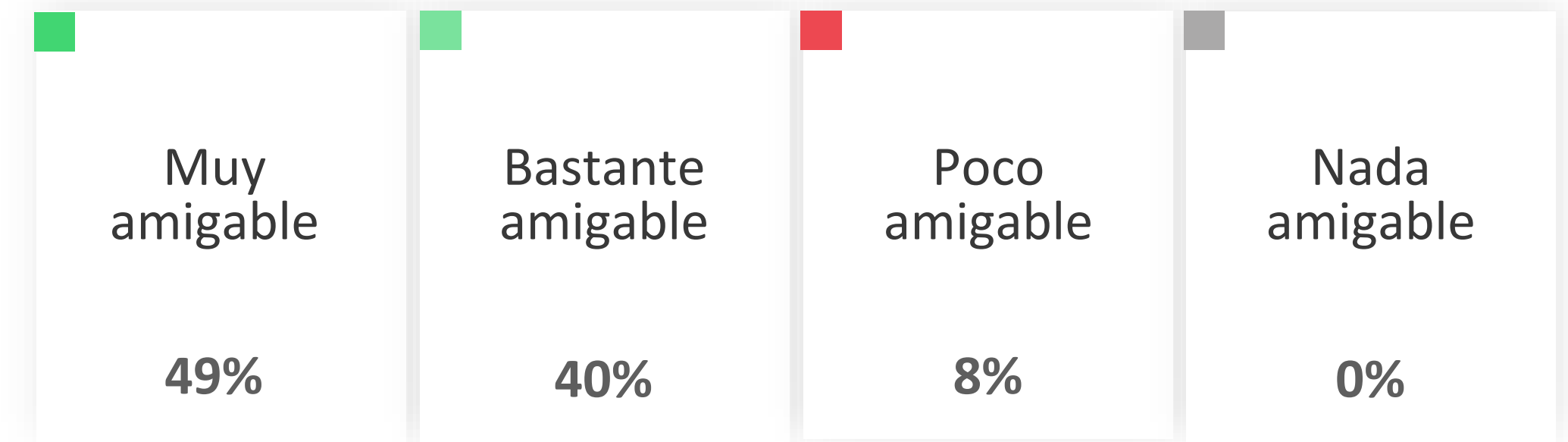
¿Qué **sensación** te produce utilizar APPS de pago?



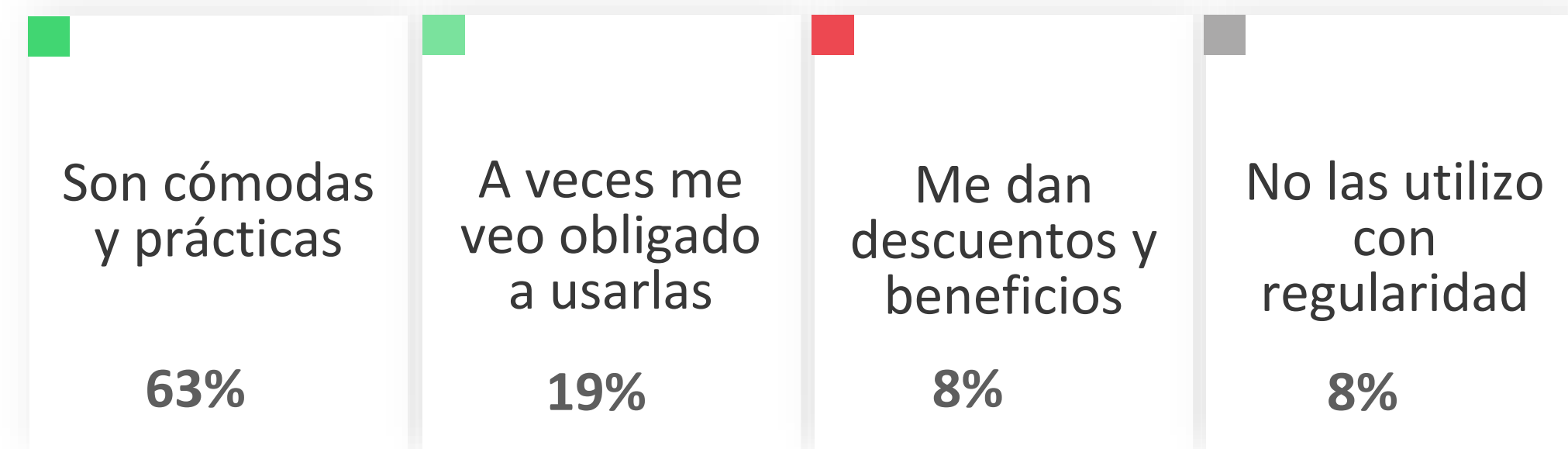
¿Qué **sensación** te generó la carga de datos personales en estas aplicaciones digitales?



¿Qué tan **amigable** te resultó entender el **funcionamiento** del banco digital o la app de pago?



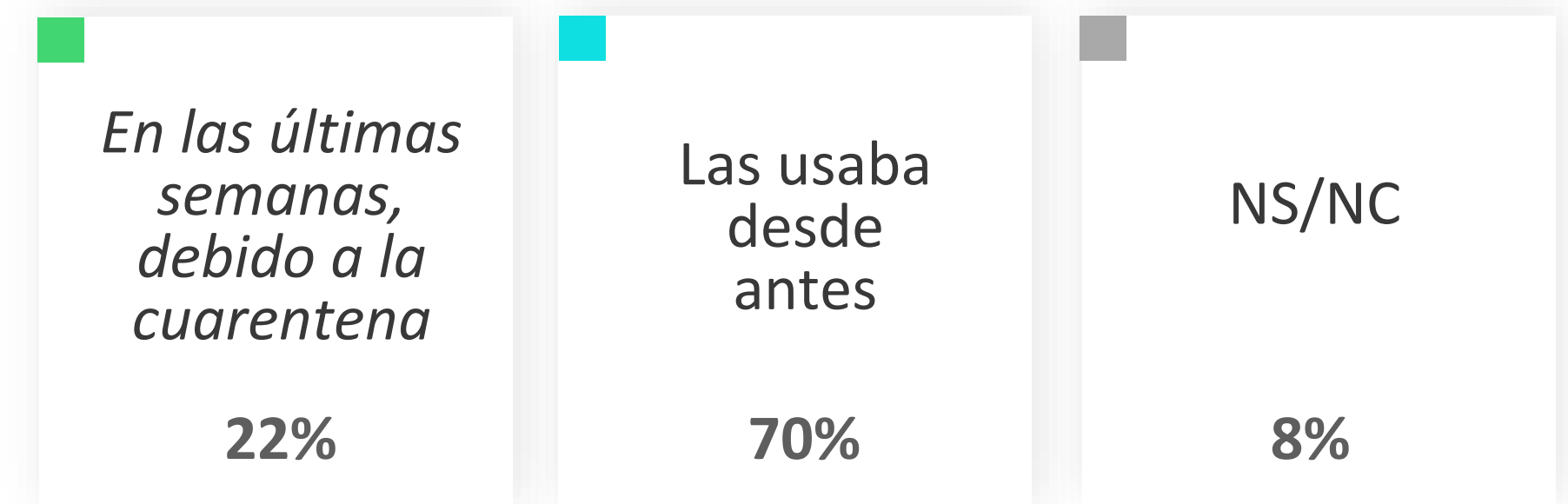
¿**Por qué usás** las APPS de pago?



¿Te sentís tranquilo operando tu dinero a través de un celular?

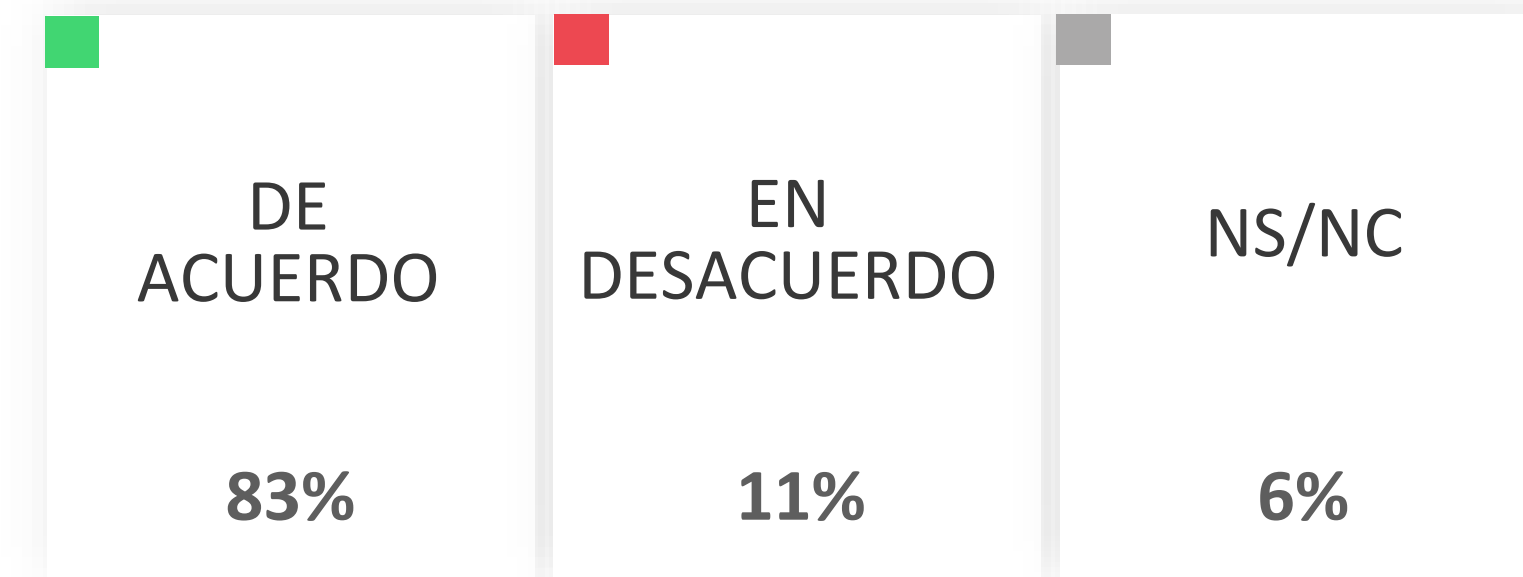


¿En qué momento empezaste a usar este tipo de plataformas digitales?

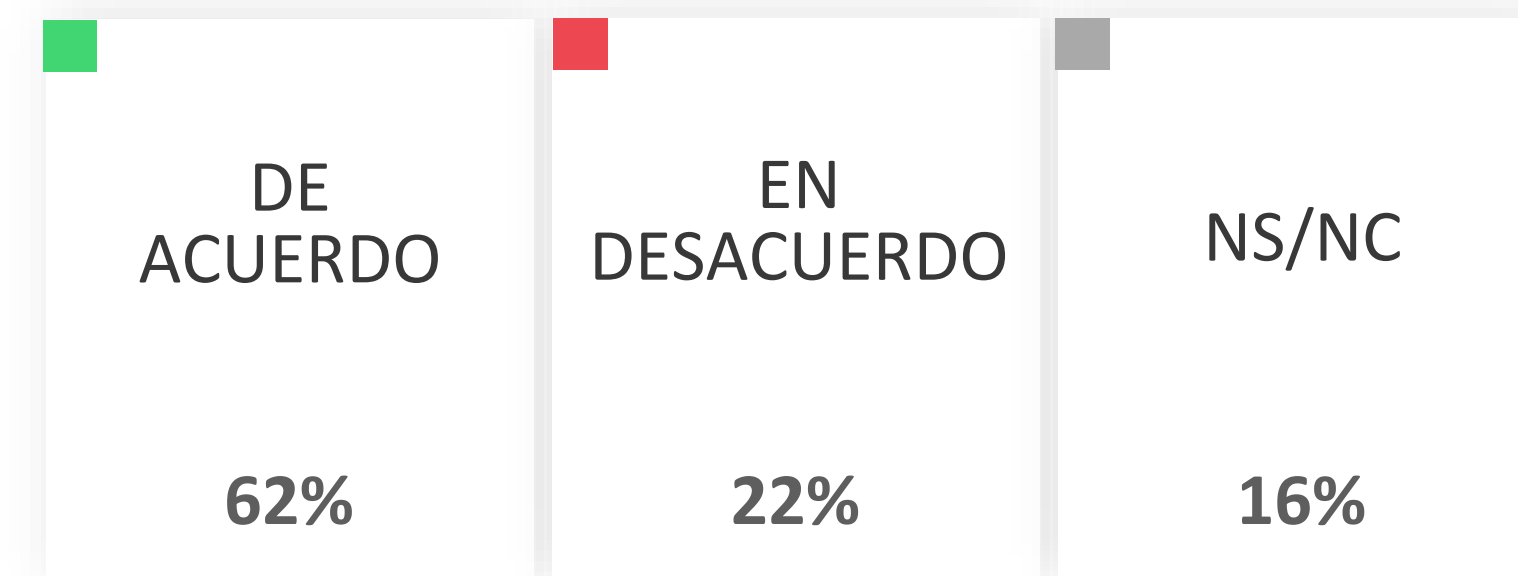


Grado de acuerdo con las frases...

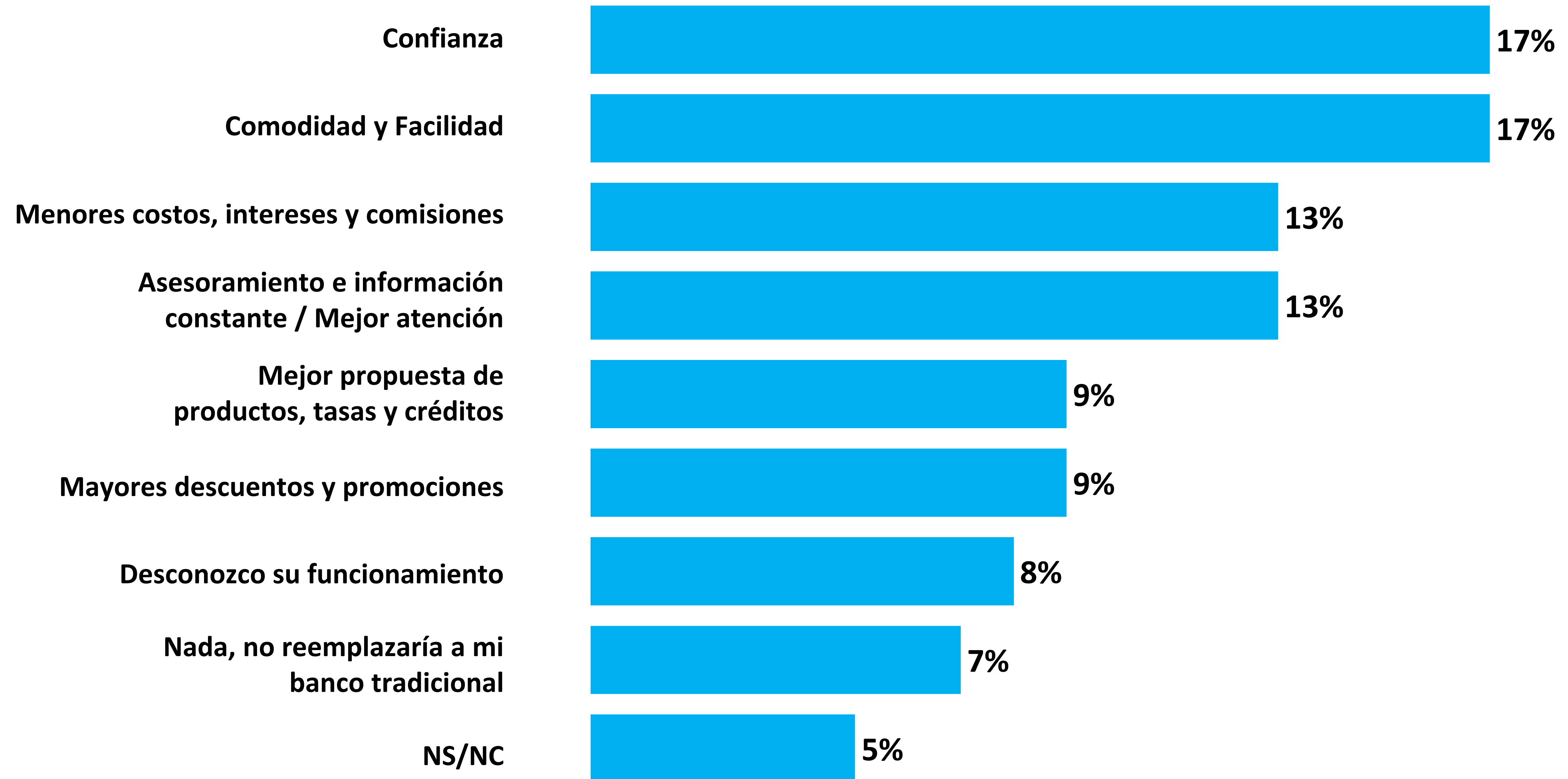
“Operar con entidades digitales hizo que usara menos mi banco principal”



“Reemplazaría la banca tradicional por operar sólo con entidades digitales”



¿Qué **servicio o beneficio** tendrían que ofrecerte las entidades digitales para que finalmente reemplaces a tu banco?



A hand holding a pen over a document, with a purple overlay. The text is white and centered on the page.

QUIENES OPERAN CON BANCOS

Qué opinan de los
canales digitales

Actualmente, ¿operás con algún banco?

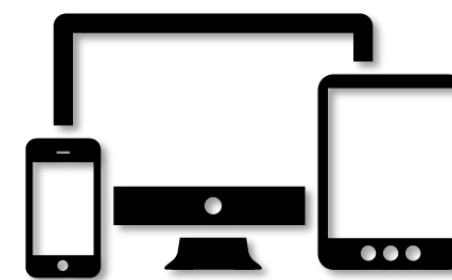
A todos los encuestados

SÍ
55%

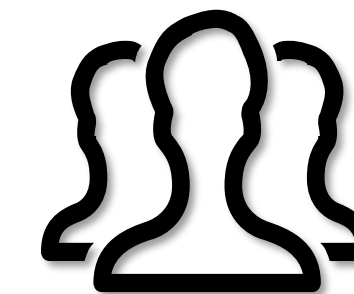
NO
45%

¿En qué canal preferís operar?

A todos quienes operan con algún banco

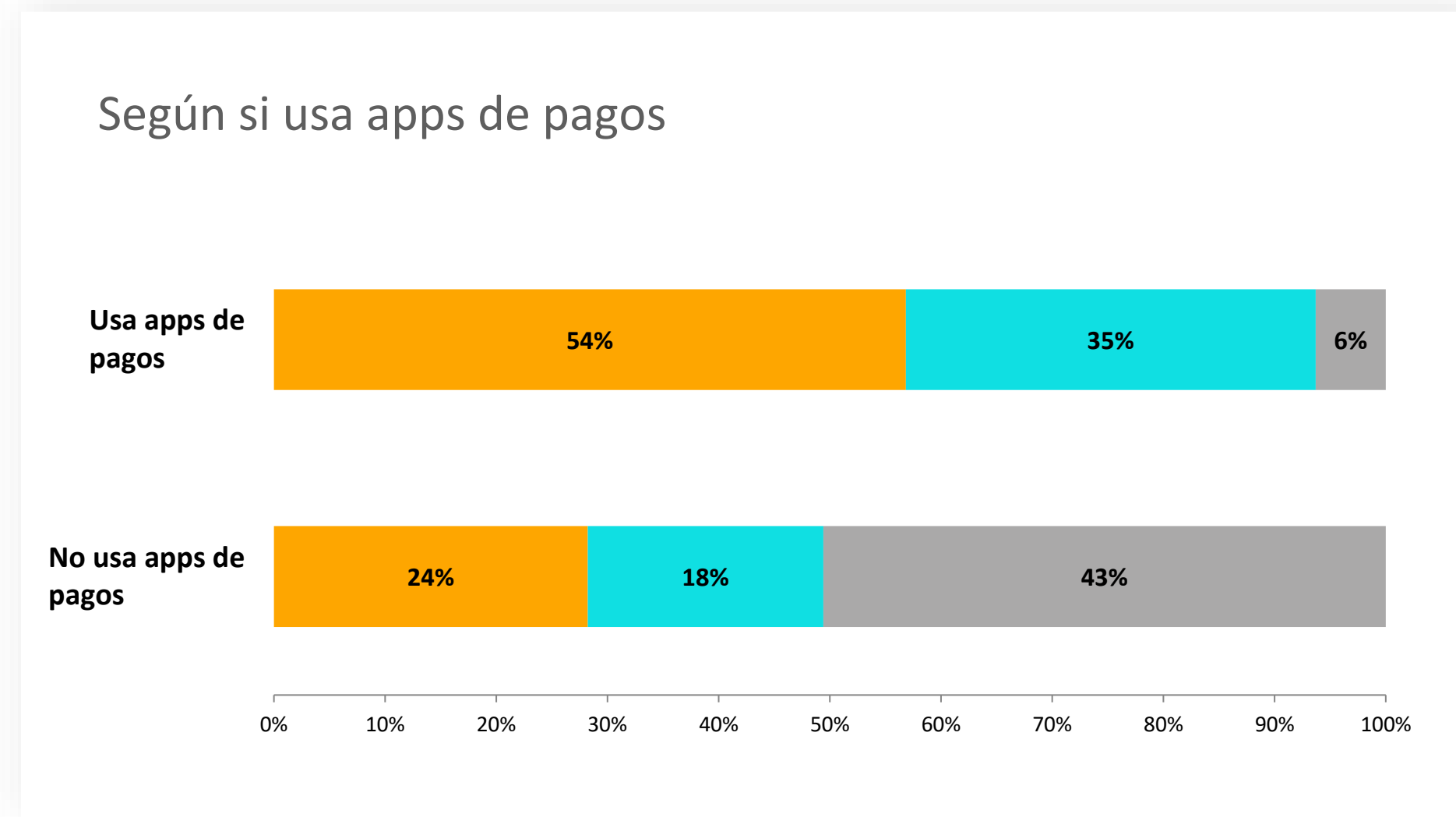
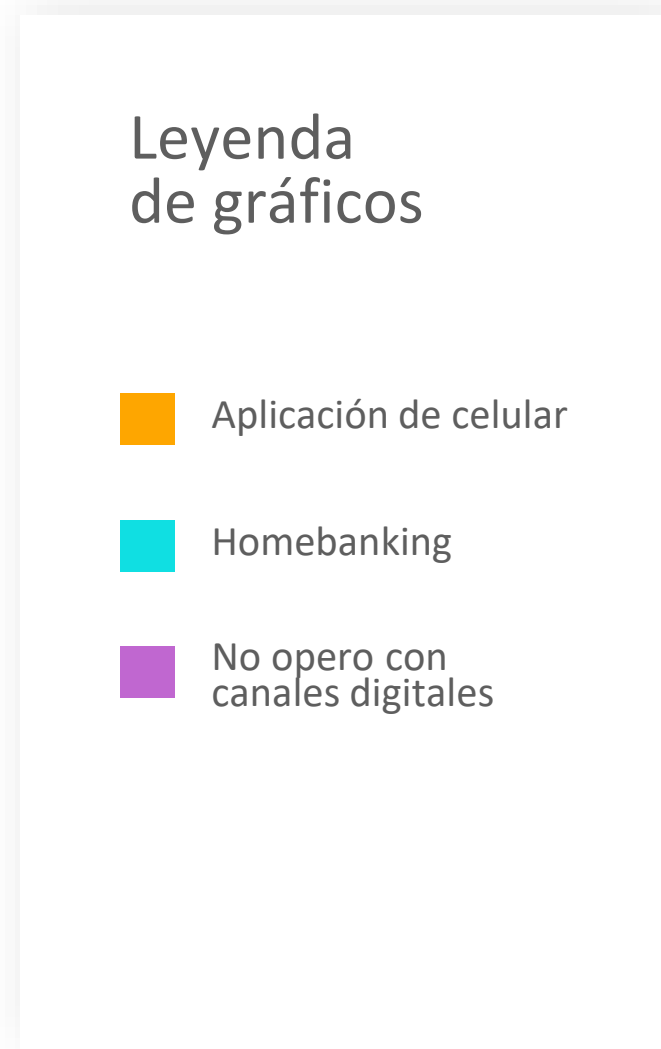
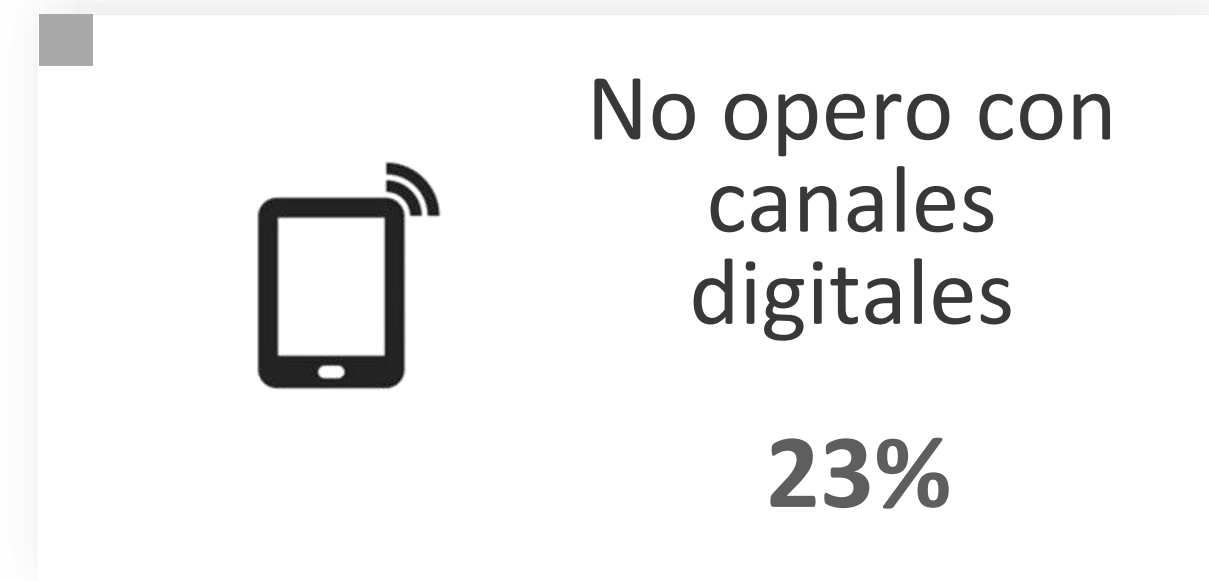
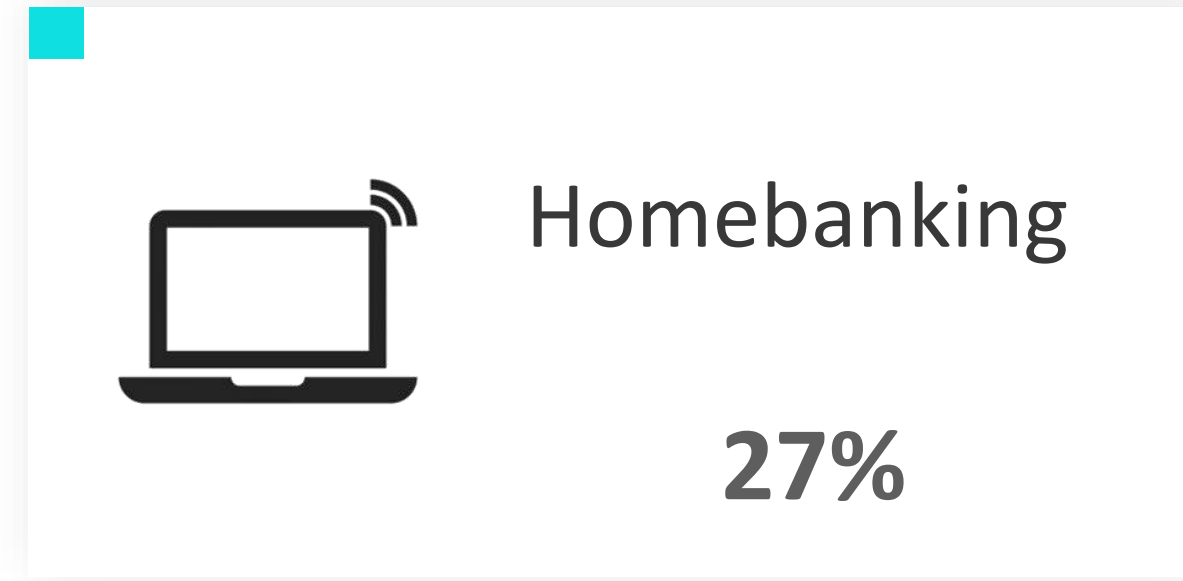
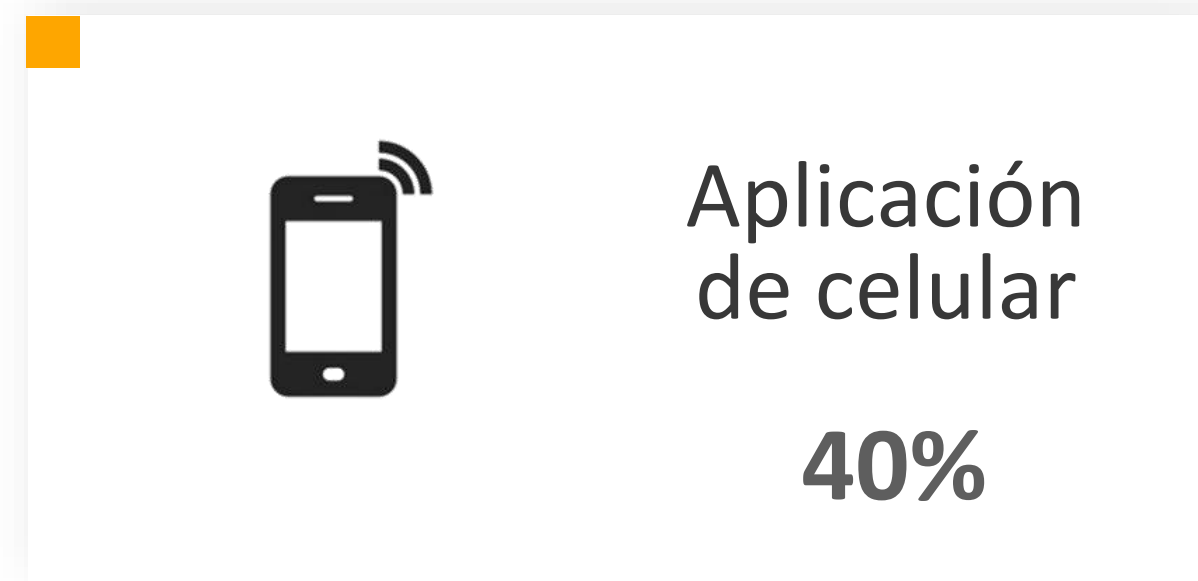


DIGITAL
77%

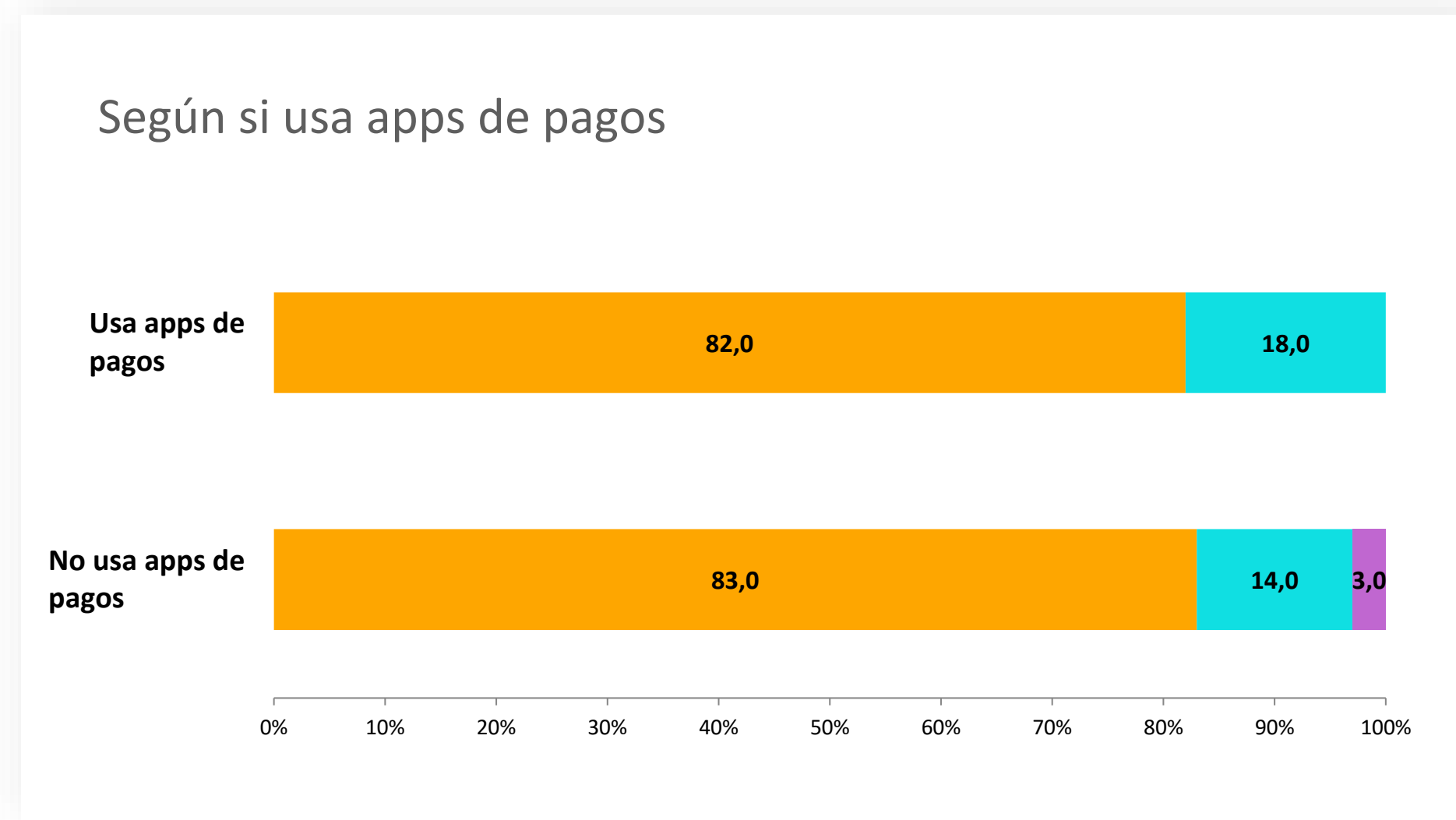
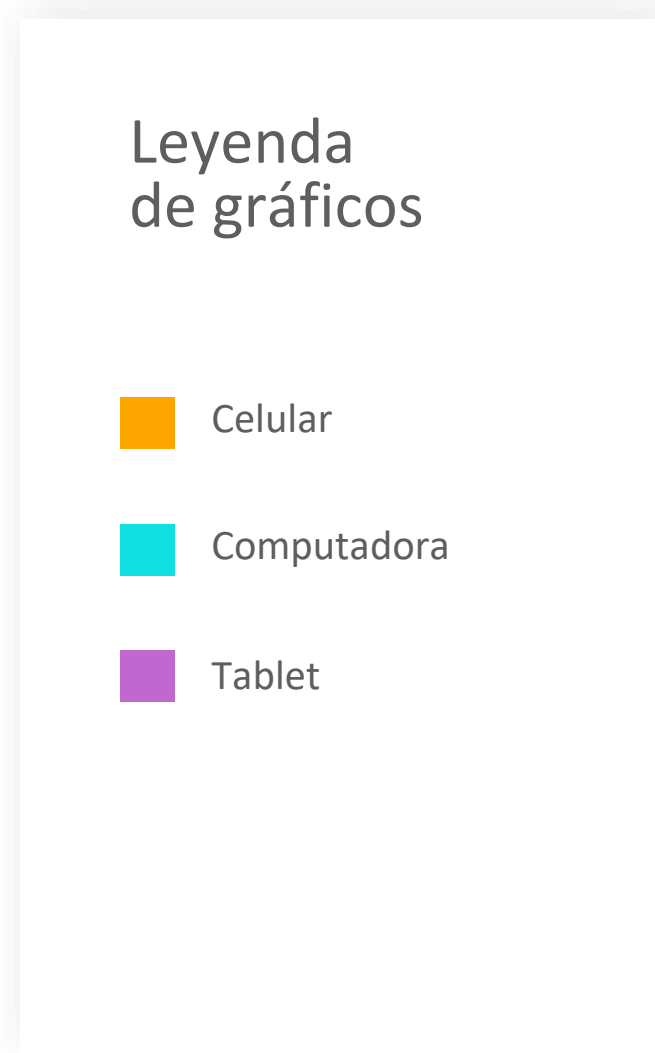
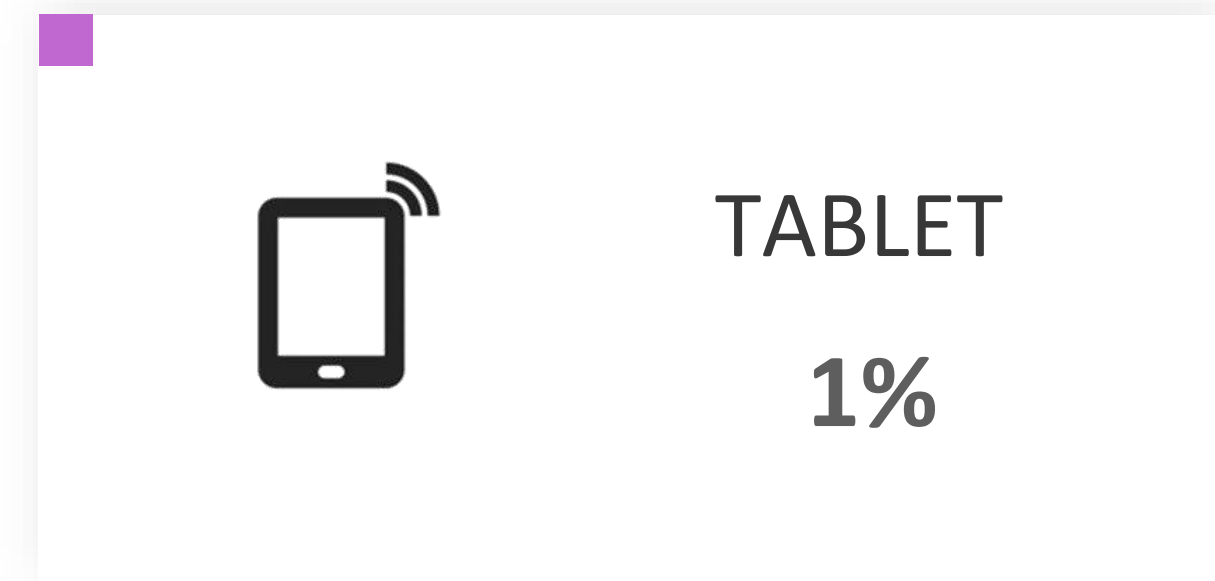
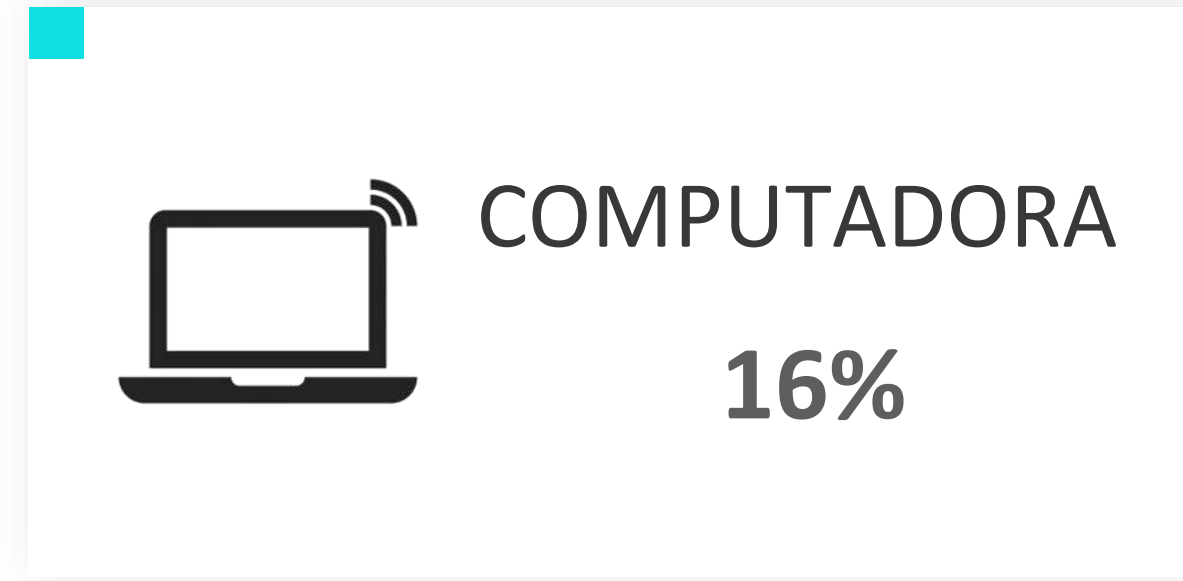
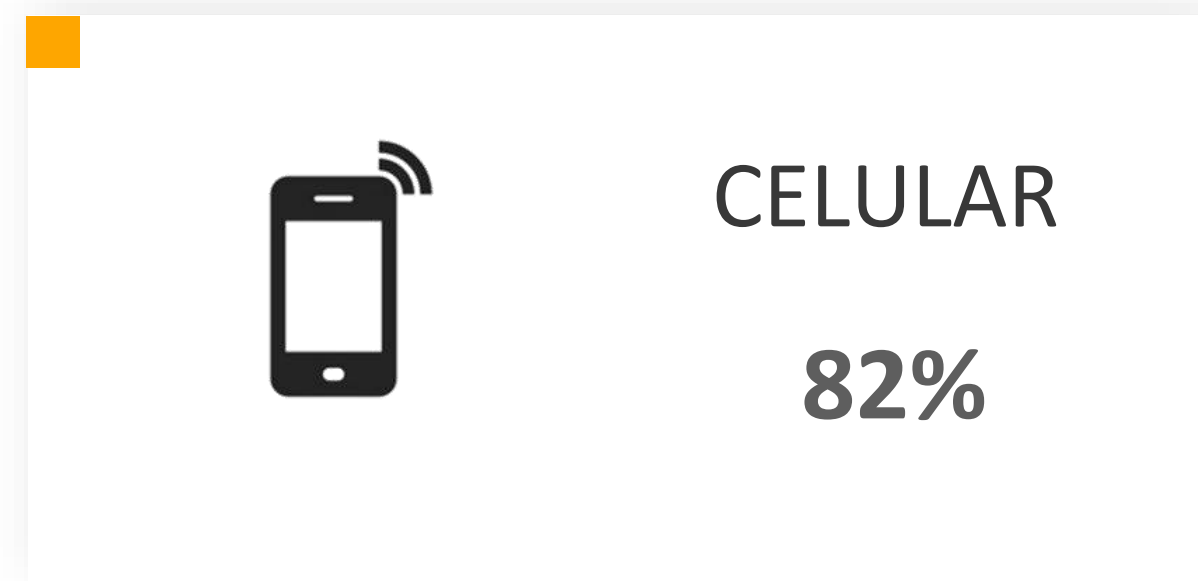


PRESENCIAL
23%

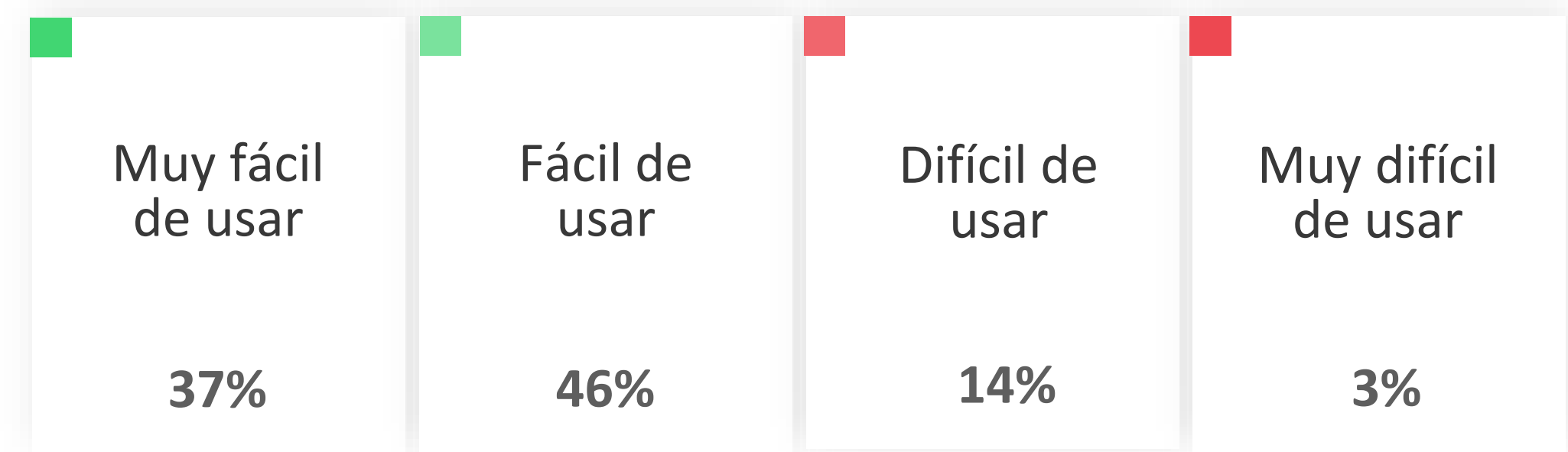
¿Cuál es el canal digital que usás con mayor frecuencia?



¿Qué dispositivo utilizás con mayor frecuencia para realizar operaciones bancarias?



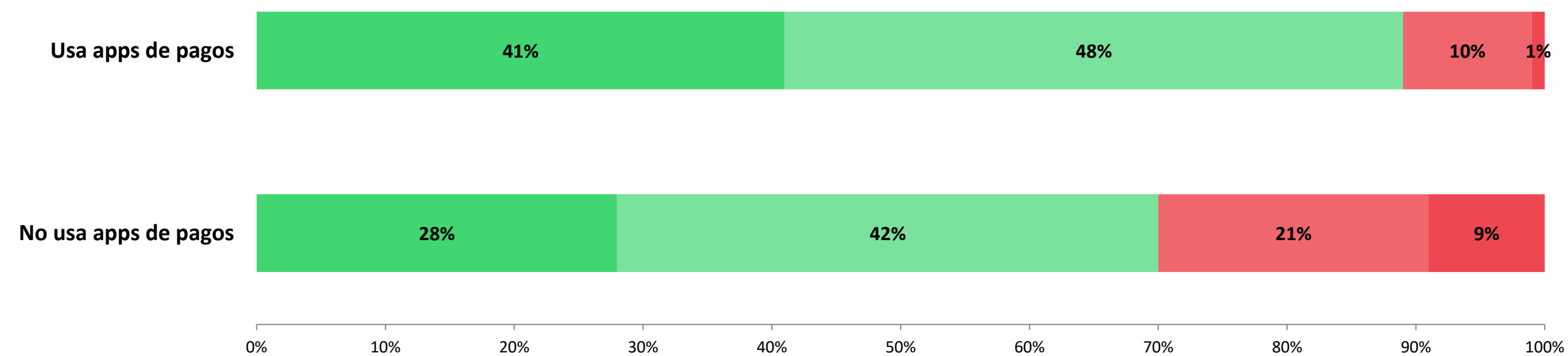
¿Cómo fue tu **primera experiencia** al usar los canales digitales que ofrece tu banco?



Leyenda de gráficos

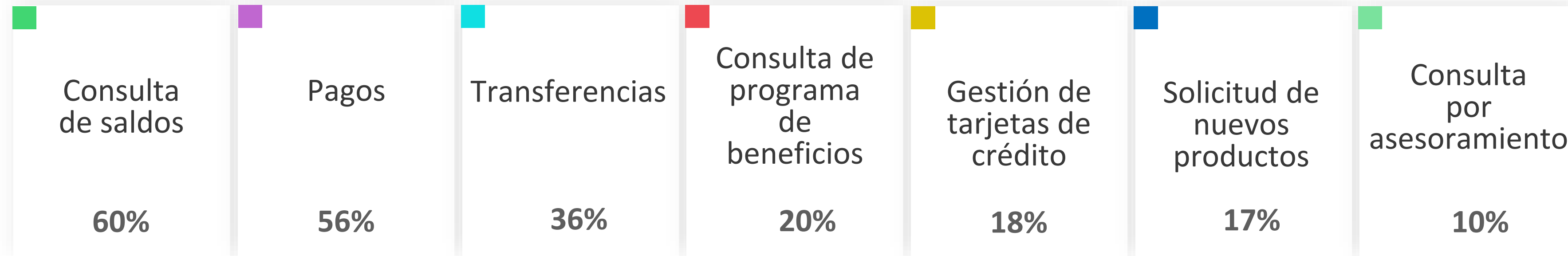
- Muy fácil de usar
- Fácil de usar
- Difícil de usar
- Muy difícil de usar

Según si usa apps de pagos



¿Qué tipo de operaciones realizás a través de canales digitales?

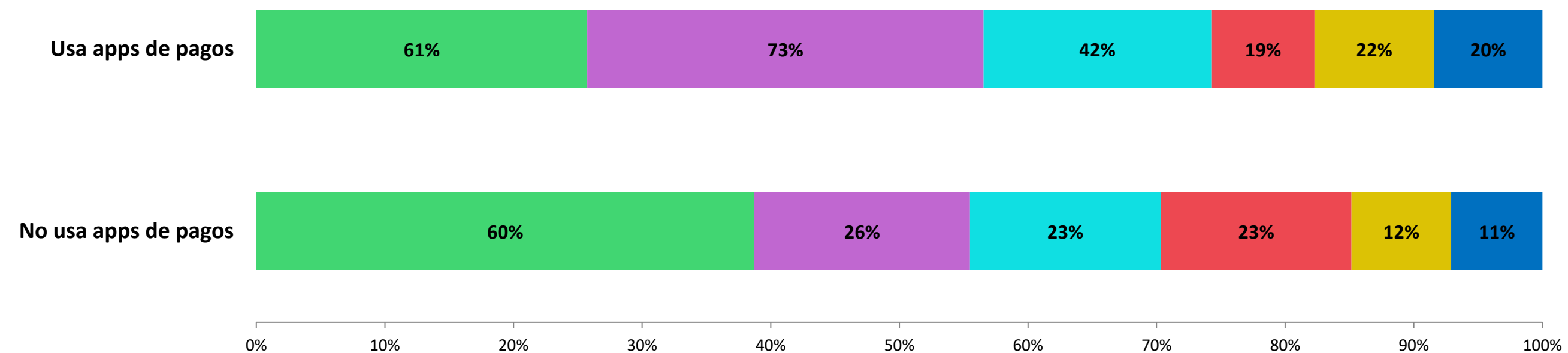
Para aquellos que usan apps y para los que operan u operarían con bancos digitales. Respuesta de opción múltiple. Primeras menciones.



Leyenda de gráficos

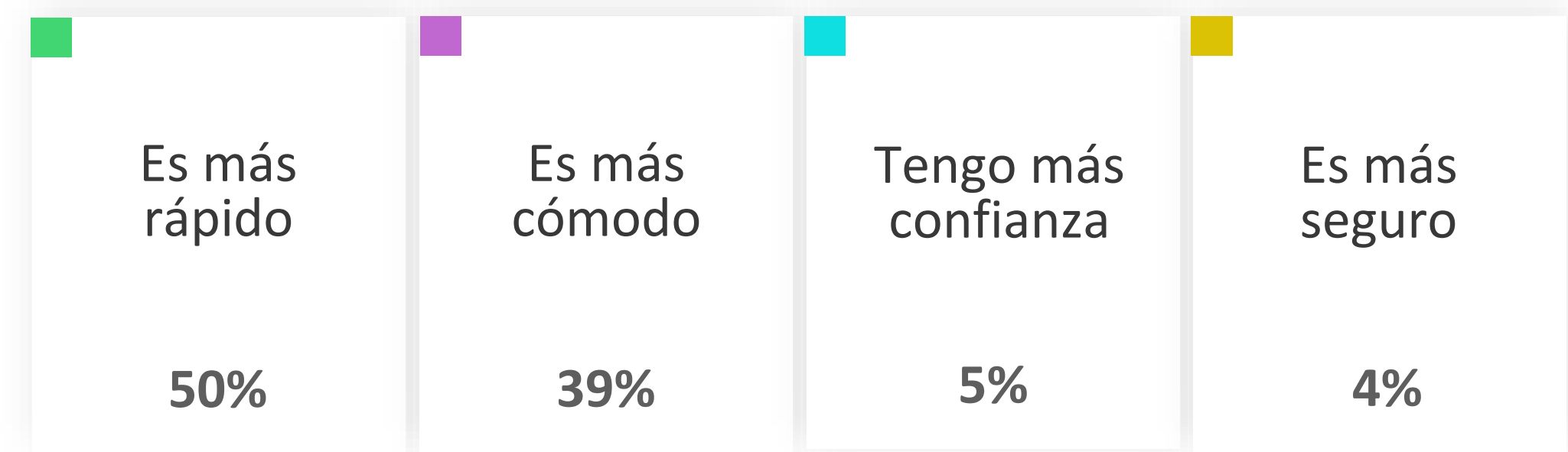
- Consulta de saldos
- Pagos
- Transferencias
- Consulta programa de beneficios
- Gestión de tarjetas de crédito
- Solicitud de nuevos productos

Según si usa apps de pagos



¿Por qué preferís los canales digitales (CD) por sobre la atención en sucursal?

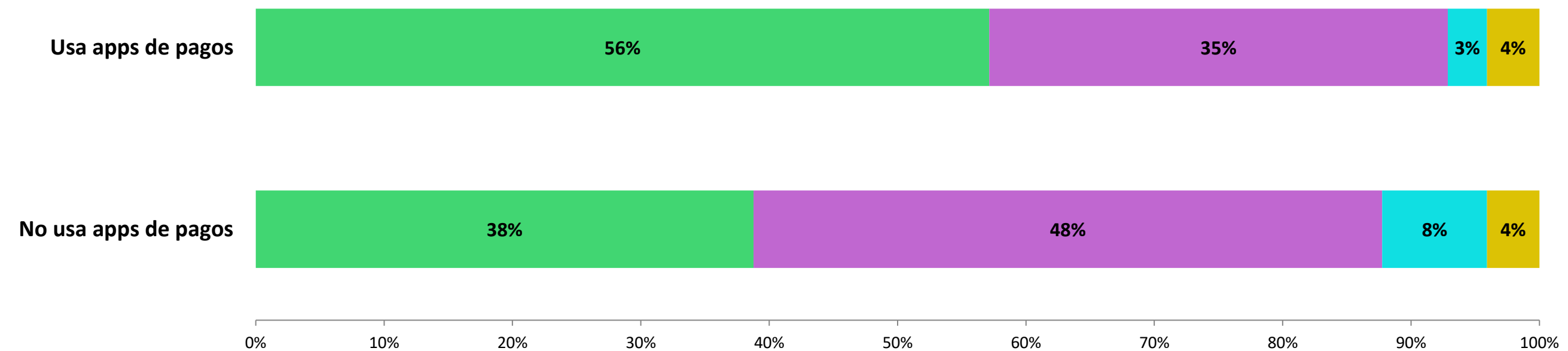
Primeras menciones.



Leyenda de gráficos

- Es más rápido
- Es más cómodo
- Tengo más confianza
- Es más seguro

Según si usa apps de pagos



A hand holding a pen over a document, symbolizing writing or resistance. The background is a warm, golden-yellow color with a subtle texture of a hand holding a pen over a document.

QUÉ OPINAN DE LOS
CANALES DIGITALES
quienes se resisten a
usarlos

Actualmente, ¿operás con algún banco?

A quienes prefieren canales tradicionales

SÍ
42%

NO
58%

Razones principales por las que prefieren canales tradicionales (CT) por sobre los digitales.

Primeras menciones.

La atención personalizada

31%

La seguridad de los canales tradicionales

21%

No se utilizan los canales digitales

18%

Es más sencillo pasar por la sucursal

11%

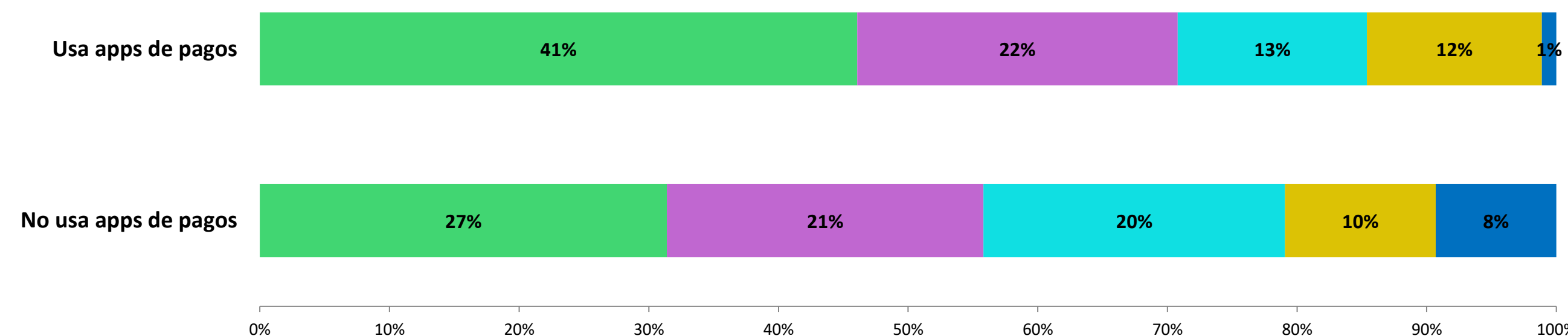
Nunca creé mi usuario en un canal digital

6%

Leyenda de gráficos

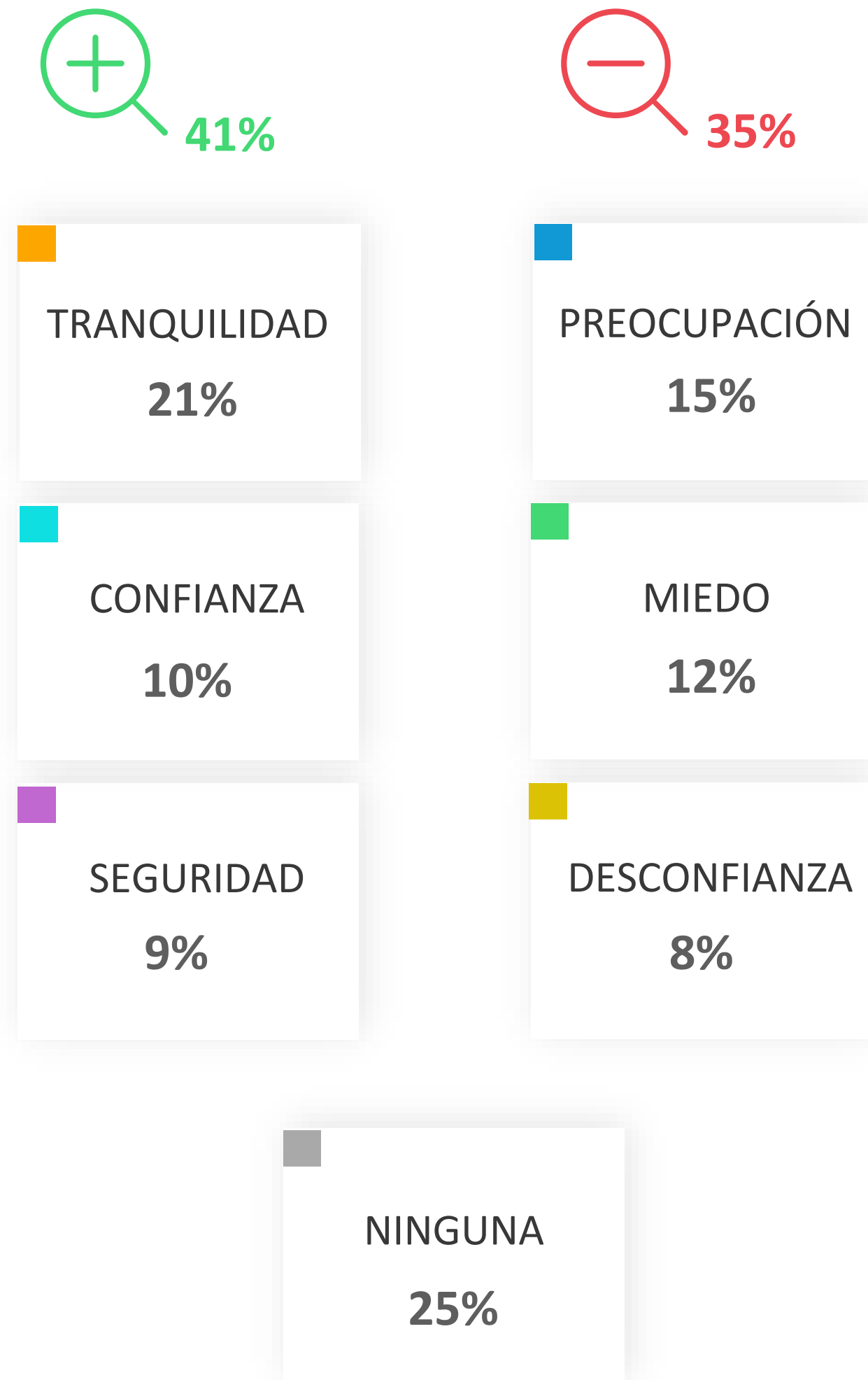
- La atención personalizada
- La seguridad de los CT
- No se utilizan los CD
- Es más sencillo pasar por la sucursal
- Nunca creé mi usuario en un CD

Según si usa apps de pagos



¿Qué **sensación** te produciría utilizarlas?

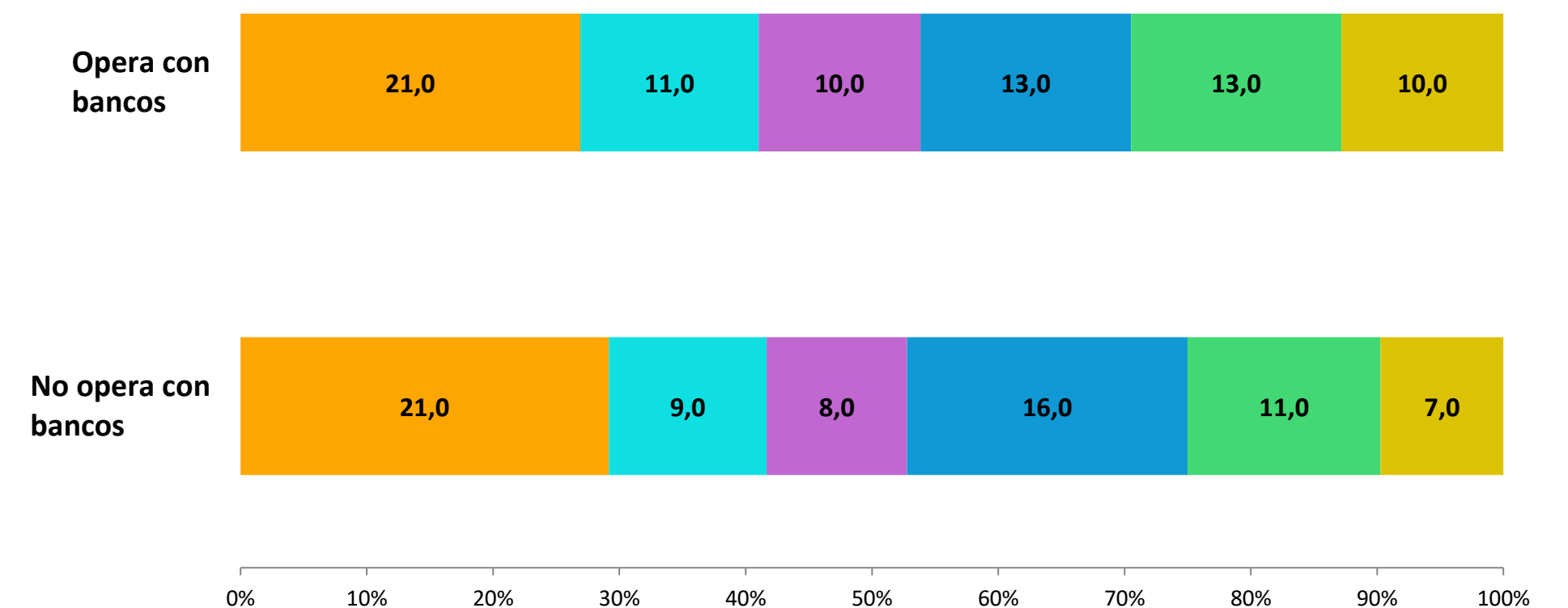
Solo para quienes NO usan APPS de pago



Leyenda de gráficos

- Tranquilidad
- Confianza
- Seguridad
- Preocupación
- Miedo
- Desconfianza

Según si opera con bancos



¿Por qué no operarías con bancos digitales o APPS de pago?

No siempre tengo acceso a internet

31%

No me dan seguridad

29%

Es solo para un sector de la población


14%

No tienen atención personalizada/sucursal

14%

Es difícil de operar

12%

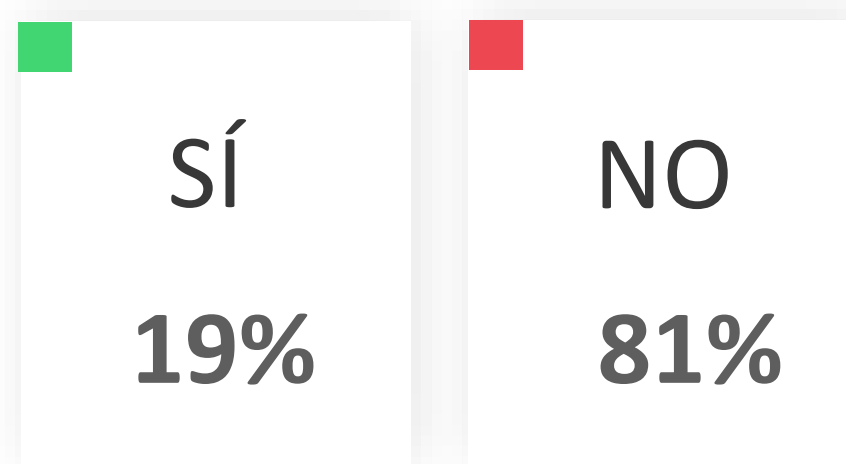
A hand holding a pen over a document, symbolizing writing or signing. The background is a solid green color with a faint, semi-transparent image of a hand holding a pen over a document.

QUÉ OPINAN DE LAS
APPS DE PAGOS
quienes no operan en
un banco tradicional

No operan con ningún banco tradicional. ¿Quiénes son?

El 92% tiene un NSE bajo

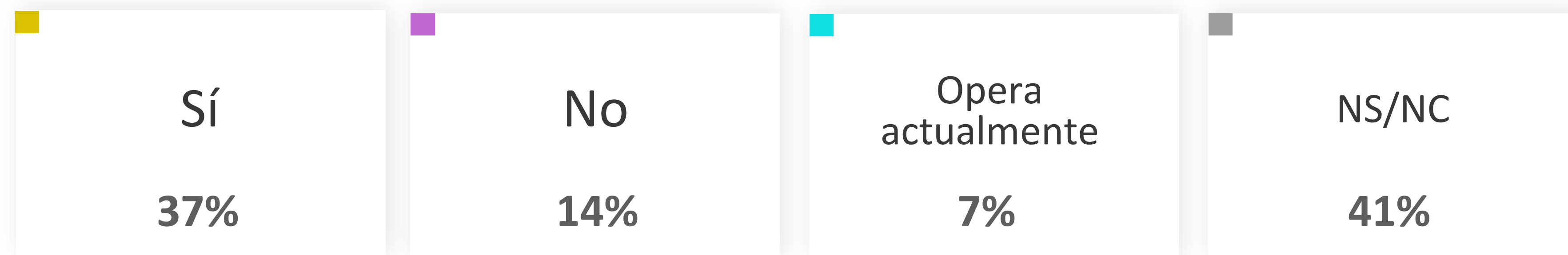
Usan APPS de pago



¿Por qué motivo no operás con ningún banco?



¿Operarían con APSS, BD o entidades financieras?



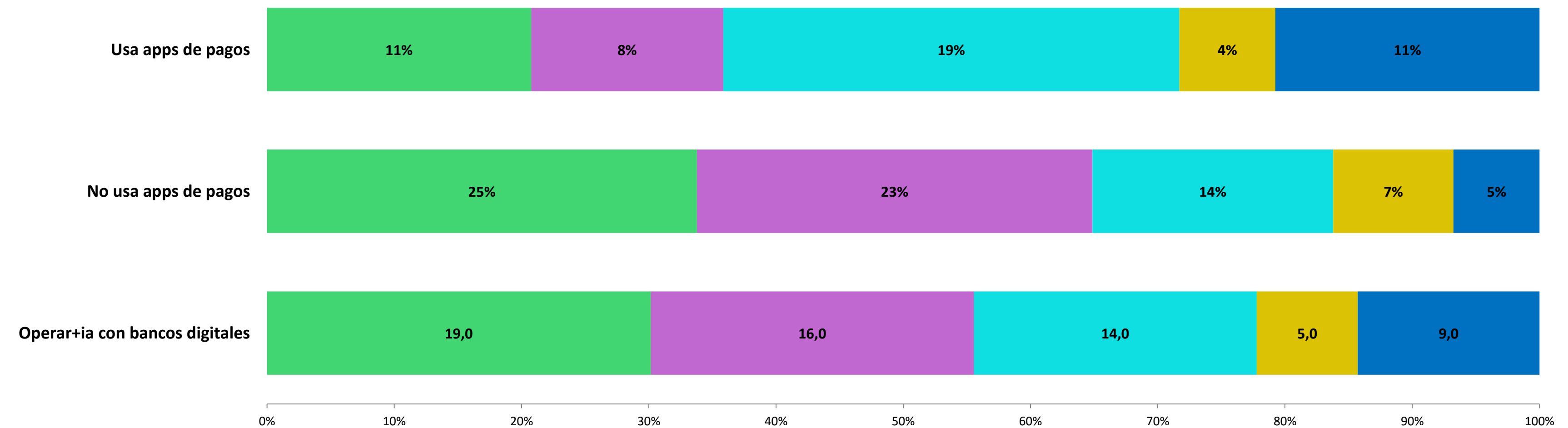
¿Por qué **motivo no operás** con ningún banco tradicional?

Pregunta de respuesta abierta codificada. Primeras menciones.



Leyenda de gráficos

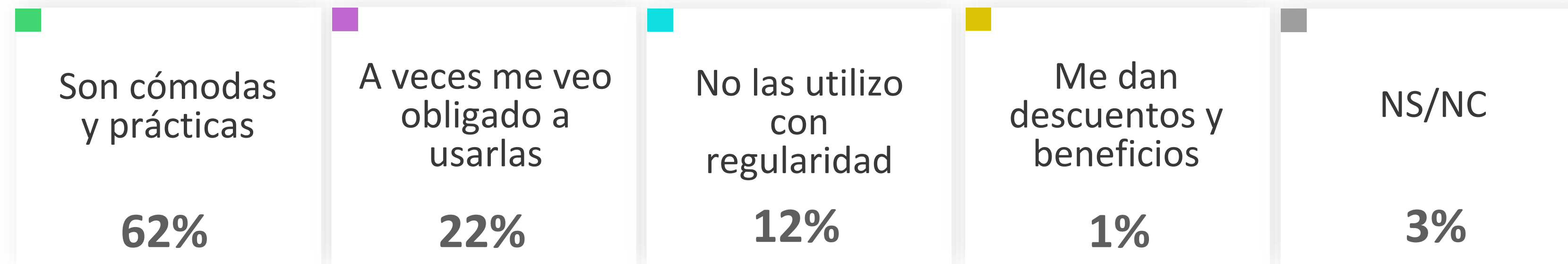
- Trabajador informal
- Desempleado/Sin ingresos
- Nunca abrí una cuenta
- No tengo tarjetas
- No confío en los bancos



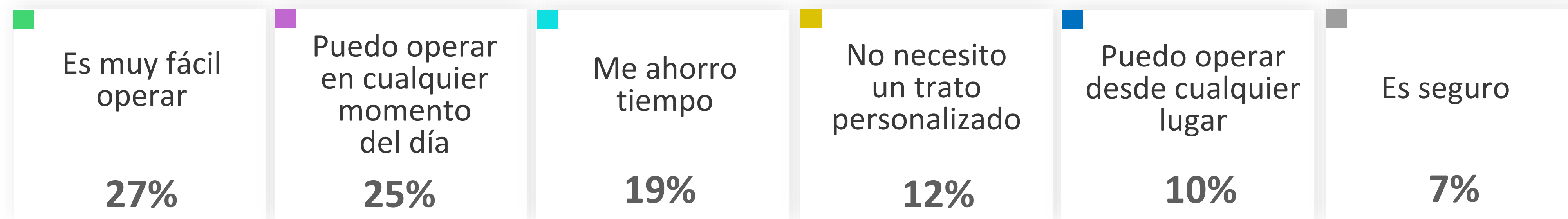
¿Por qué motivo usas apps de pago/bancos digitales?

Pregunta de respuesta abierta codificada.

Usa APPS de pago

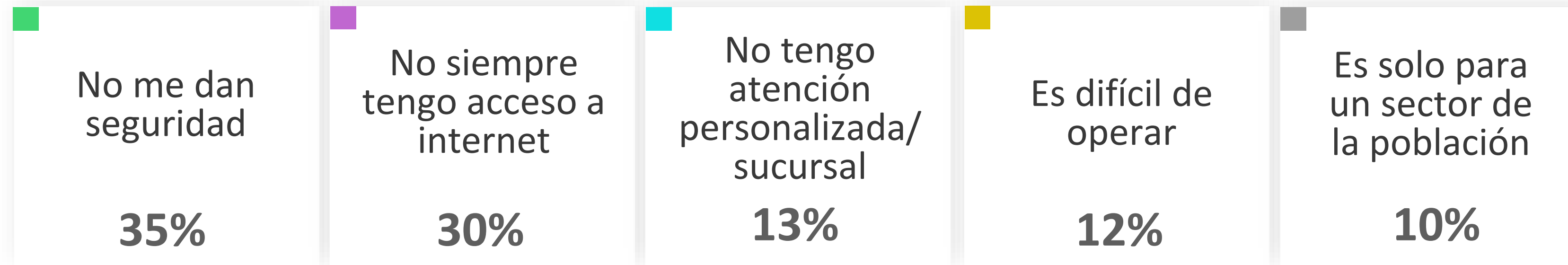


Opera con bancos digitales



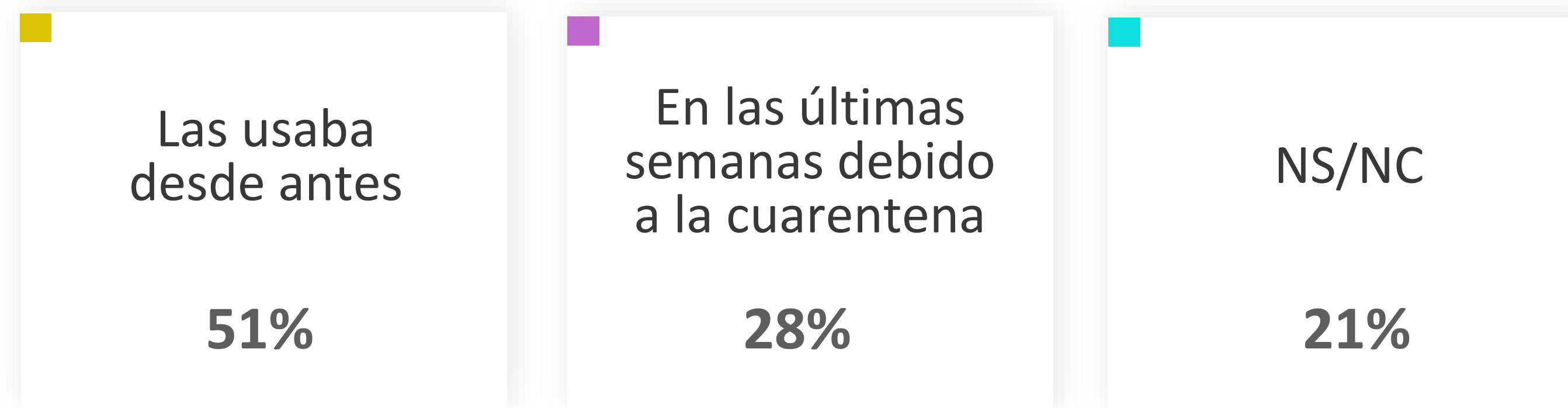
¿Por qué motivo NO operarías con APPS de pago/bancos digitales?

Pregunta de respuesta abierta codificada.



¿En qué momento comenzaste a utilizar este tipo de plataformas digitales?

Pregunta de respuesta abierta codificada.



Ficha Técnica

Tipo de investigación: Online

Alcance: Nacional

Instrumento de recolección de información: Cuestionario semi estructurado

Sistema: Los datos ingresan directamente al paquete estadístico SPSS

Población: mayores de 18 años con acceso a internet y redes sociales

Error muestral: (+/-) 2,8%

Tamaño de la muestra: 1200 casos efectivos /Base ponderada por nivel socioeconómico

Fecha de realización: 09-05 al 11-05

taquion
RESEARCH STRATEGY