



MONITOR NACIONAL

Banca y Fintech



Billeteras virtuales y bancos:
usos, preferencias y
percepciones de los argentinos

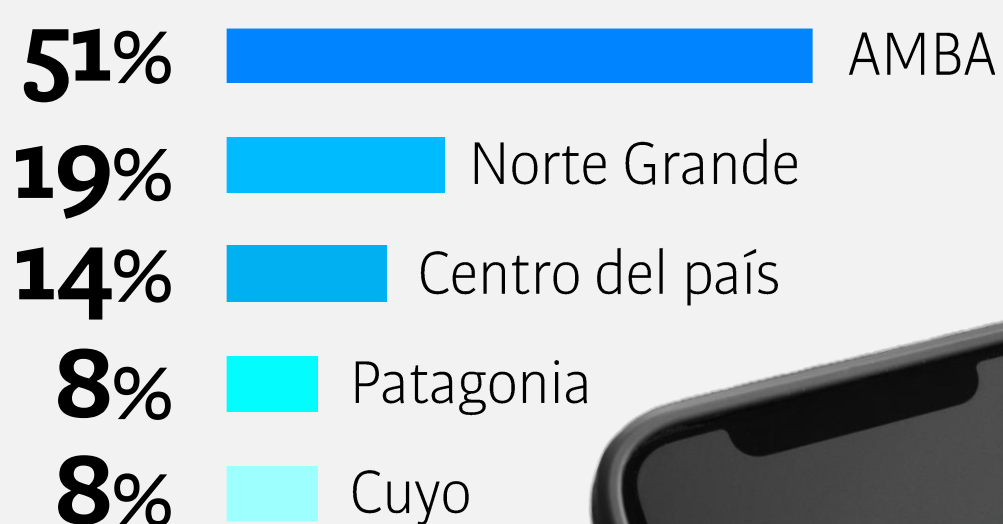
Si tenés 1 minuto



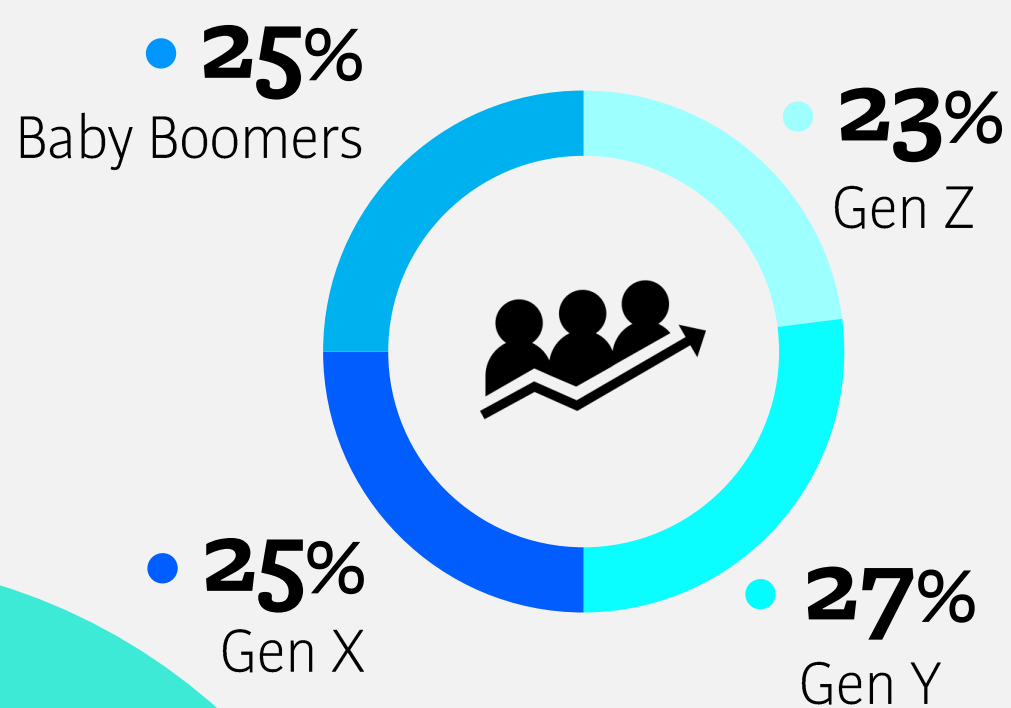
¿Cómo son los usuarios de billeteras virtuales?



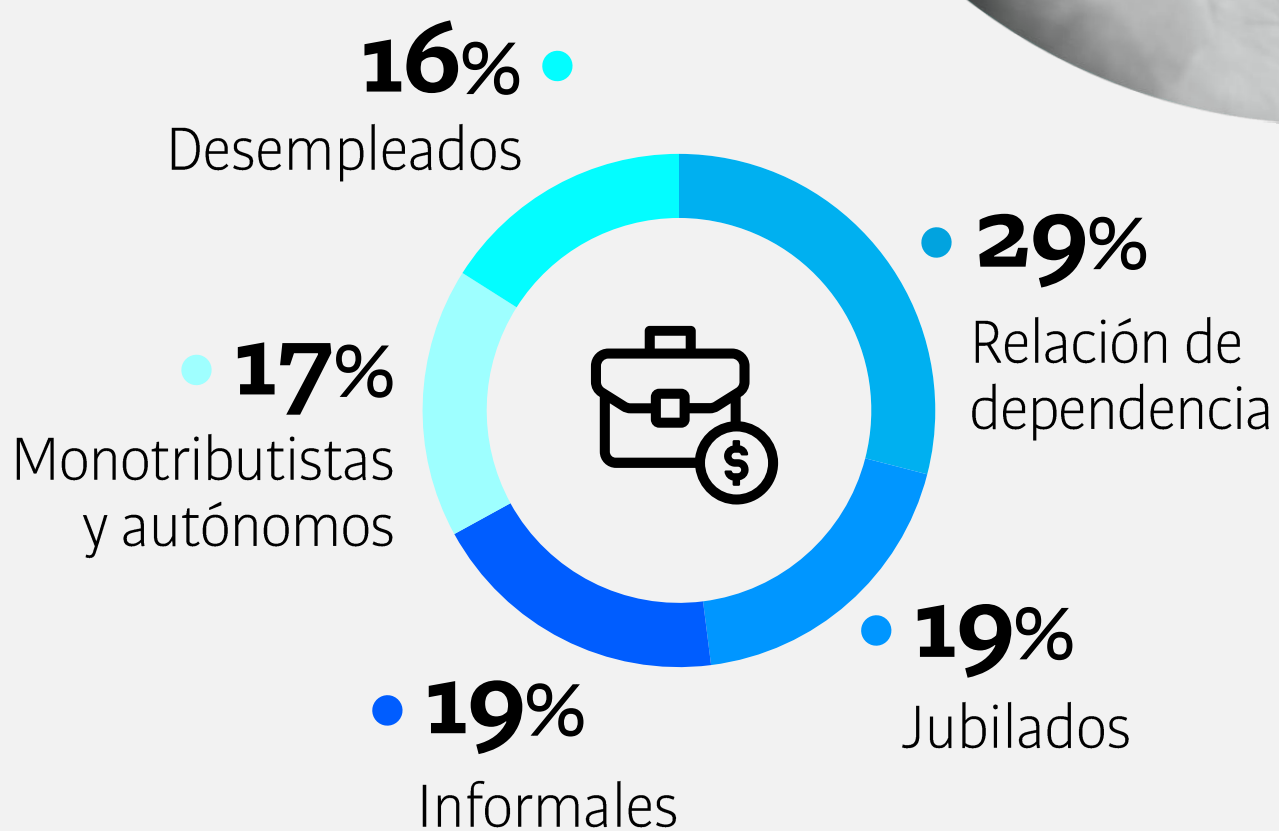
Uso según región



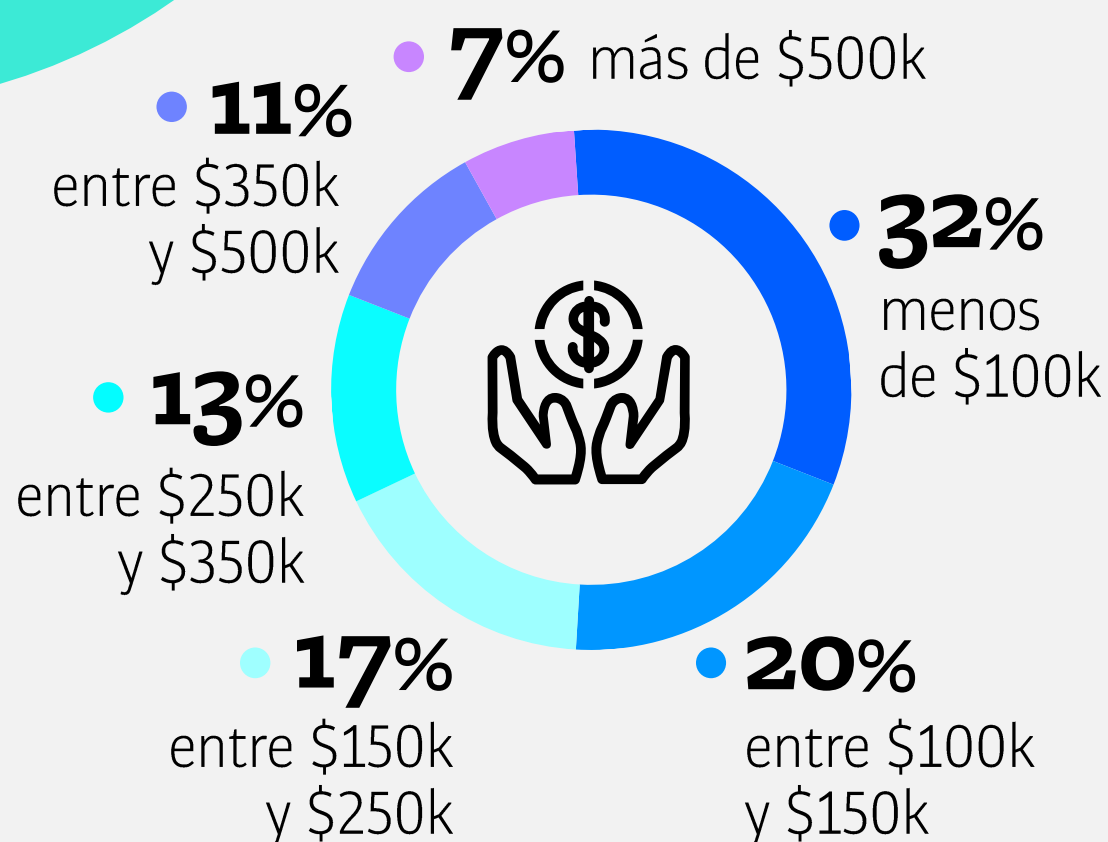
Uso por generación



Situación laboral



Ingresos



Principales usos (respuesta múltiple)

▶ **72%** realizan **transferencias**

▶ **66%** hacen pagos en **comercios**

▶ **51%** abonan **servicios**

▶ **30%** las utilizan para **inversiones**

6 de cada 10 son **mujeres**.

6 de cada 10 las eligen por su **comodidad** y **facilidad de uso**.

5 de cada 10 usuarios se registraron **por curiosidad**, pero no las han utilizado.

Si tenés 5 minutos





Según el Banco Central, a fines del 2022, el 99.3% de la población adulta se encontraba bancarizada*.

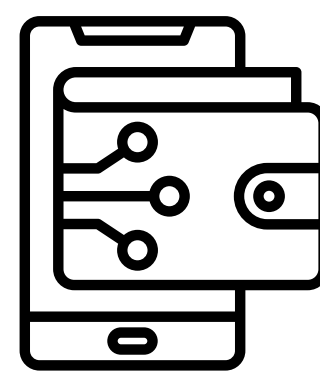
En Taquion hallamos que el

81,5%

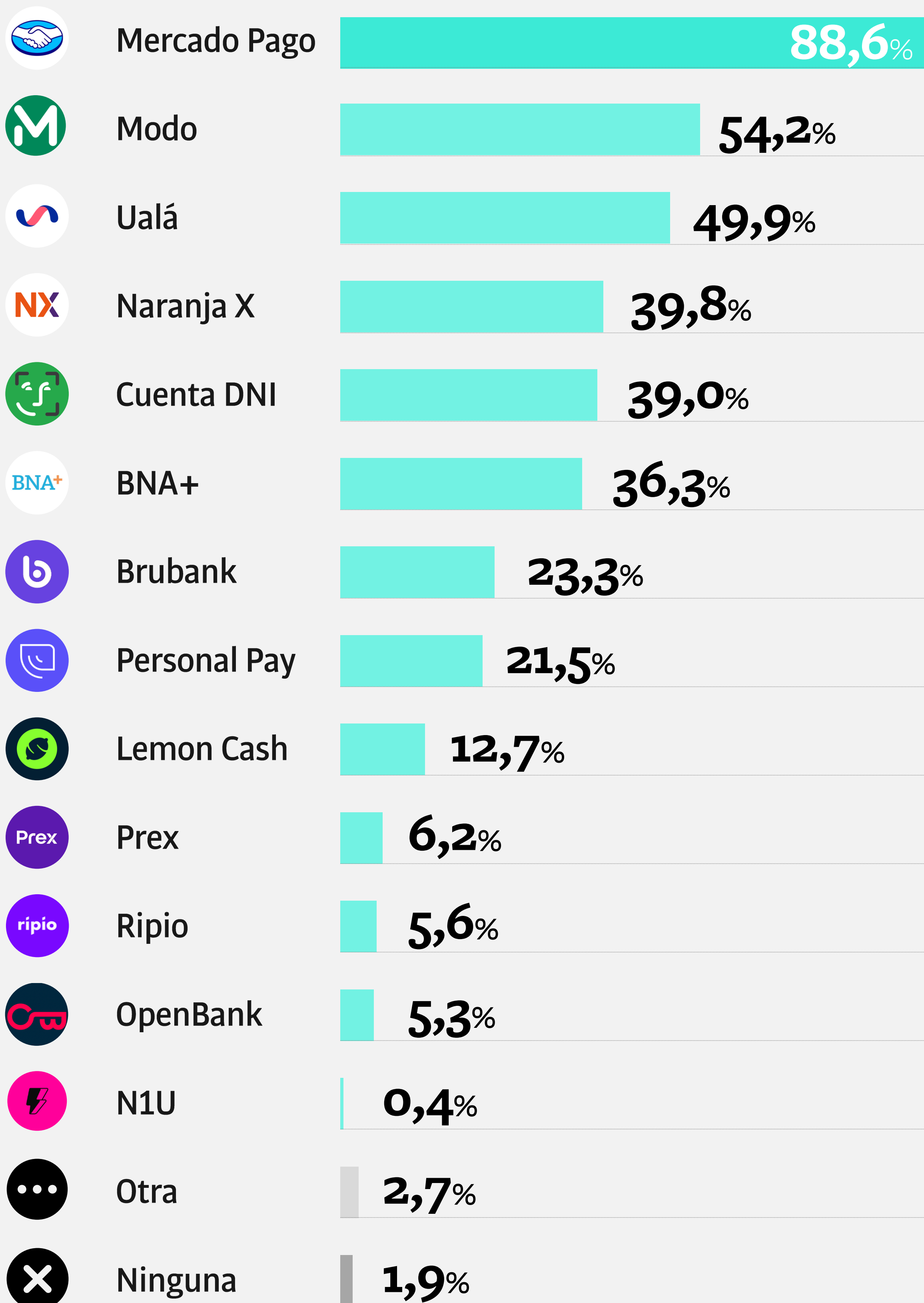
de los argentinos **usan alguna billetera virtual** y, entre los bancarizados, el número asciende al 85.2%

*Informe de Inclusión Financiera-BCRA (Abril 2023)

¿Cuál de las siguientes billeteras virtuales conocés?

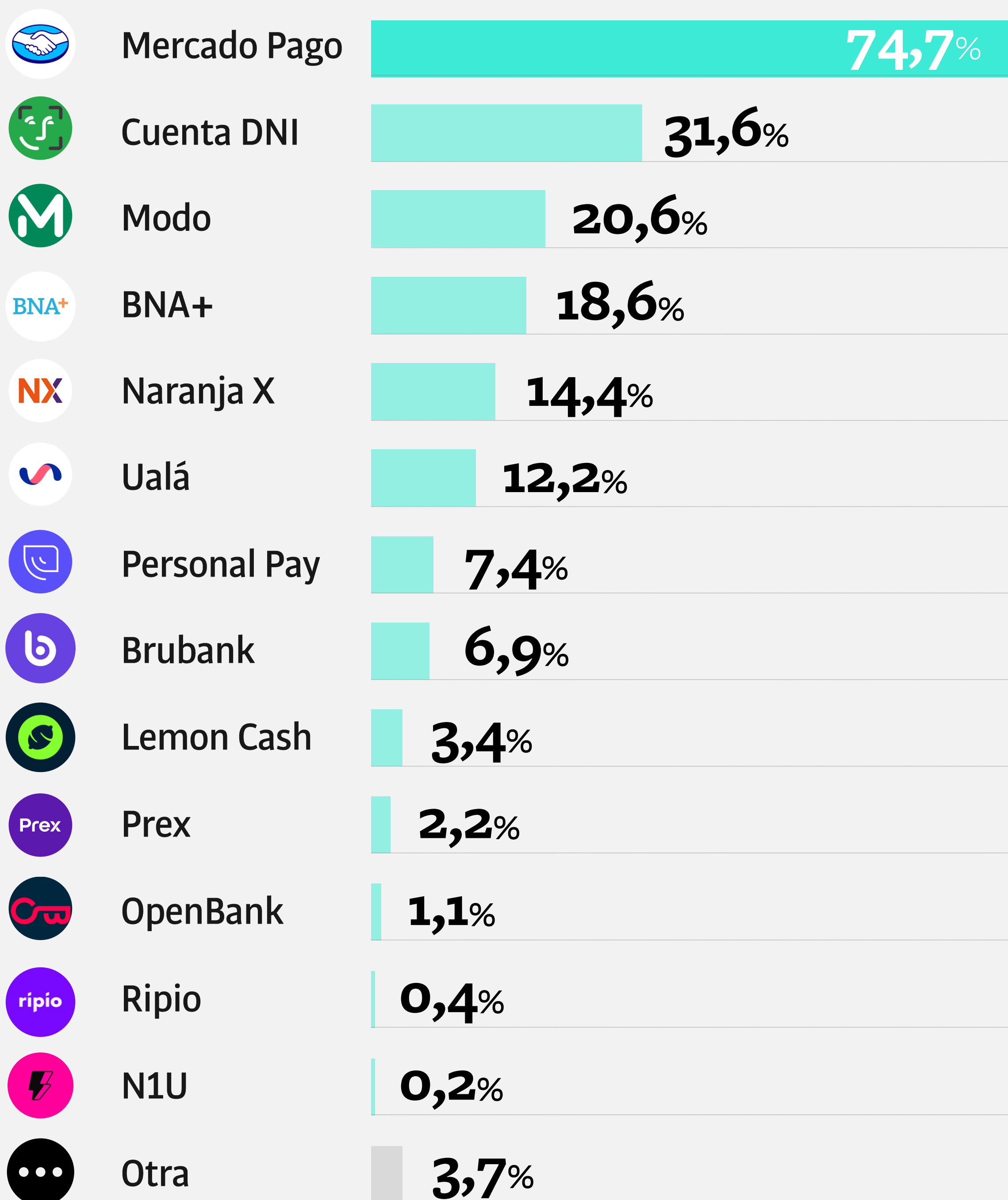


(respuesta múltiple)



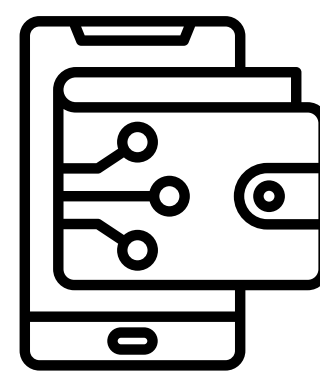
Si utilizás una billetera virtual, ¿cuál/es usás regularmente? (respuesta múltiple)

81,5% ▶ de los argentinos usan alguna billetera virtual



Luego de Mercado Pago, las billeteras más utilizadas están asociadas a los bancos (Provincia, Nación y MOD0). Otras como Ualá o Naranja X, que tienen alto nivel de conocimiento, registran un porcentaje de uso menor al 15%. Las fintech aún tienen un importante camino por recorrer entre nivel de conocimiento y uso.

Usuarios de billeteras virtuales según bancarización



De los usuarios que **SÍ** tienen cuenta bancaria...



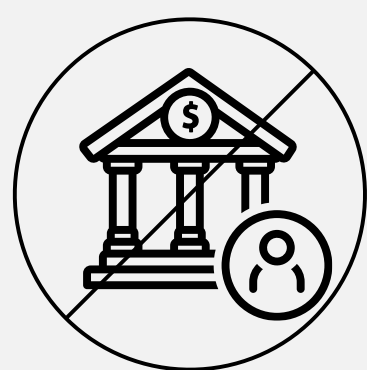
85,2%

Usa una billetera virtual

14,8%

No usa una billetera virtual

De los usuarios que **NO** tienen cuenta bancaria...



63,5%

Usa una billetera virtual

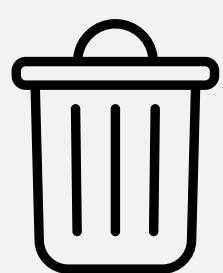
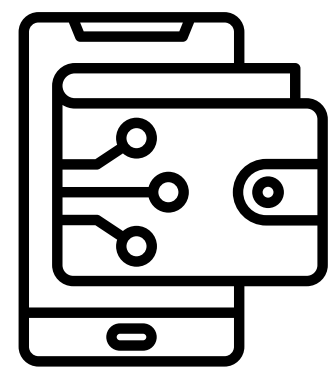
36,5%

No usa una billetera virtual

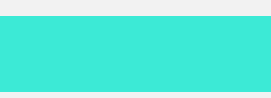
Conviviendo

Circula muchas veces la idea de que las fintech vinieron a reemplazar a los bancos tradicionales. Los datos muestran otra cosa. Sabemos, según el BCRA, que casi el 100% de los argentinos tienen cuenta bancaria. Entre ellos, el 85% utiliza billeteras. Y de los pocos que no están bancarizados, 6 de cada 10 utilizan actualmente las nuevas apps fintech. Más que reemplazo, tenemos que hablar de convivencia.

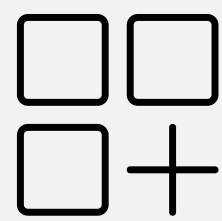
¿Alguna vez te registraste en una billetera virtual y nunca más la utilizaste?



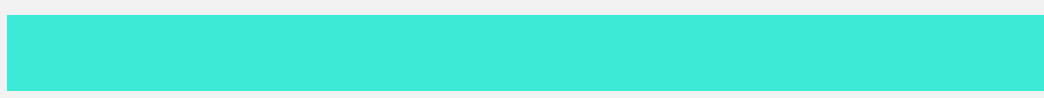
10,8%



Sí, muchas veces.



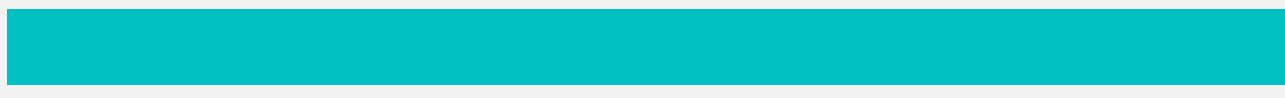
40,0%



Sí, alguna vez.



49,2%



No.

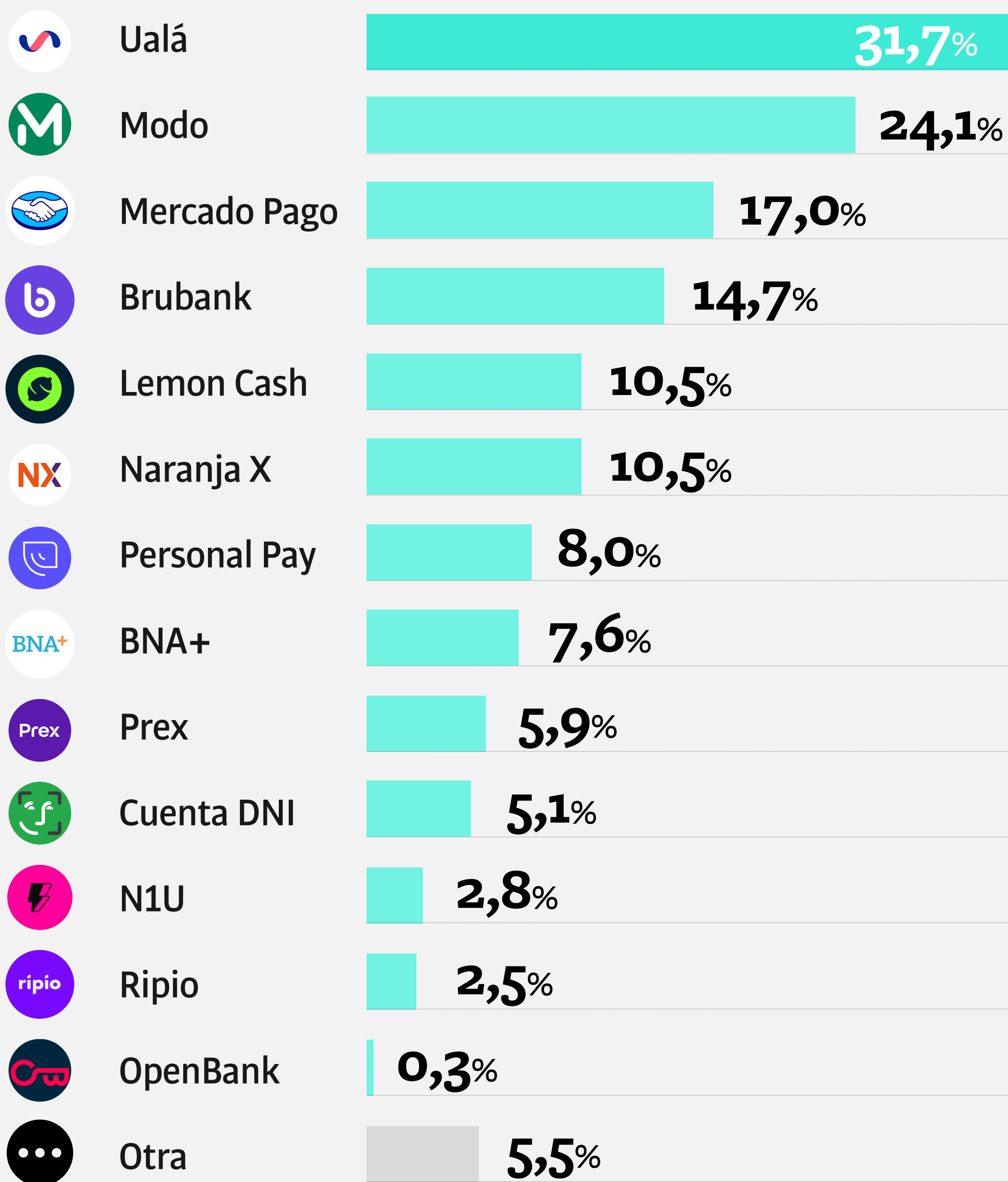
Muestra gratis

1 de cada 2 argentinos se registró alguna vez en una billetera y luego dejó de usarla. En particular, la Gen Z: no solo son quienes más usan las billeteras, sino también los que más se animan a probarlas: 6 de cada 10 jóvenes de 18 a 29 años se registraron en alguna billetera y luego la abandonaron.

Genera mejores resultados para tu negocio

Contactanos 

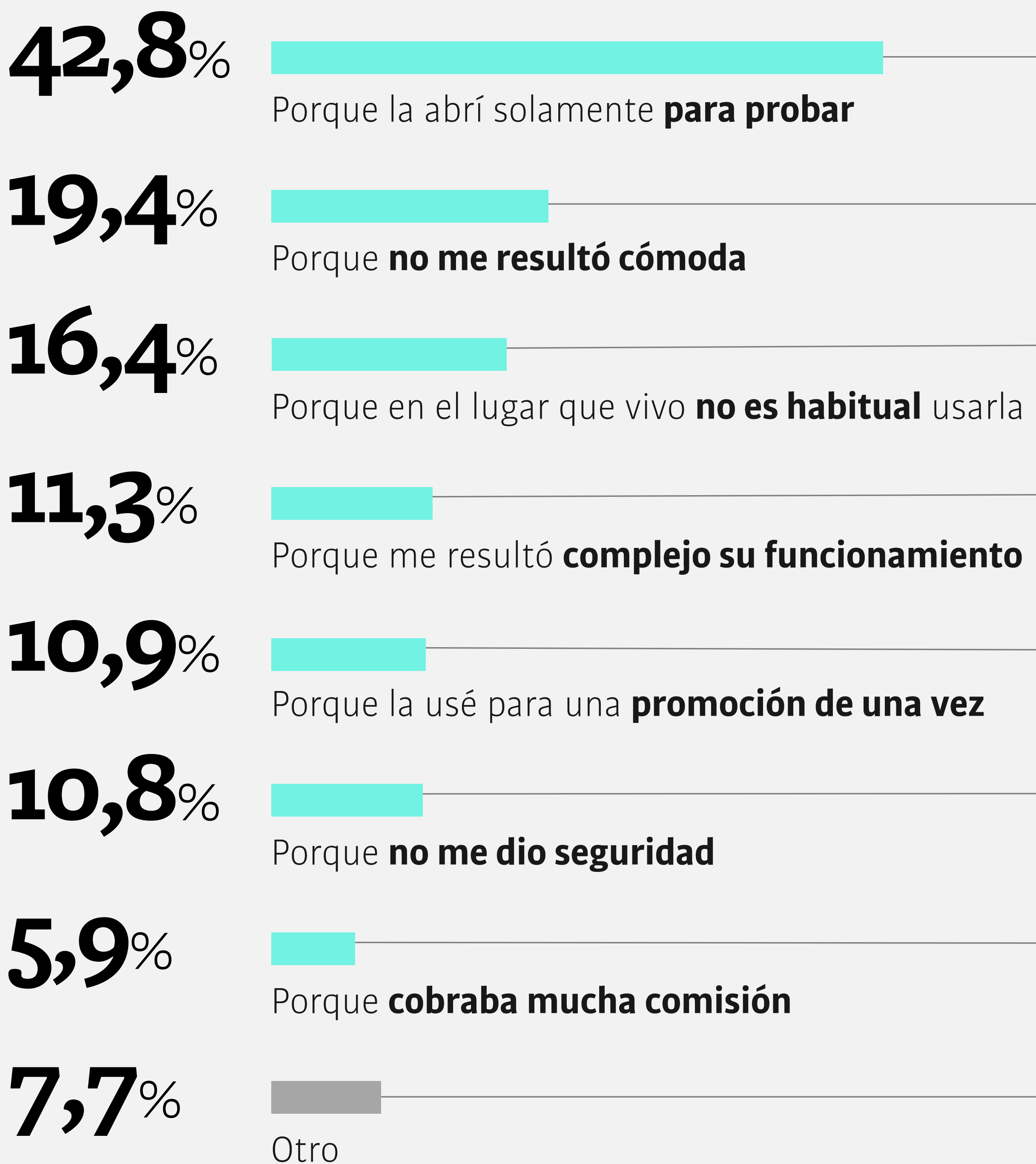
¿En qué billetera virtual te registraste y no usaste?



Estoy mirando...

Ualá y Modo son las billeteras que registran el mayor volumen de abandono. En el caso de Ualá, esto se intensifica para las personas de nivel socioeconómico bajo, donde quienes dejaron de usarla son el 37%. En cambio, Modo es la más abandonada en los sectores medio y alto, con un 27% y un 30% de personas que las dejaron, respectivamente.

¿Cuáles fueron los motivos por los que no las utilizaste? (respuesta múltiple)



Pruebo, luego existo

Aquí vemos una diferencia significativa: el probar una herramienta nueva como primer acercamiento termina siendo un driver de decisión clave para descargarla. El problema: terminan sin usarla. ¿Ya tenían pensado no usarla? ¿Existe una tasa de rebote?

¿Cuáles son las billeteras más mencionadas en redes sociales?



Volumen de menciones y principal tema de conversación



70k

Mercado Pago ▶ domina la conversación digital

10k

Modo ▶ recibió una denuncia por concentración y cartelización

9k

Ualá ▶ mencionada dentro del conflicto BCRA-Mercado Pago

8k

Cuenta DNI ▶ la elección de Kicillof impulsó la conversación

6k

Lemon Cash ▶ mencionada como resguardo frente a la suba del dólar

3k

Naranja X ▶ encabezó el podio de rendimiento anual en cuentas remuneradas

3k

Prex ▶ mencionada por sus usuarios en diferentes circunstancias

3k

N1U ▶ participó de la preventa del show de Ysy A en Huracán

1k

Personal Pay ▶ mencionada por la caída de su app el 6 de octubre

1k

Brubank ▶ mencionada por sus usuarios en diferentes circunstancias

1k

Ripio ▶ mencionada por sus usuarios en diferentes circunstancias

435

BNA+ ▶ mencionada por sus descuentos del 40% en compra de carne

390

Open Bank ▶ mencionada por sus usuarios en diferentes circunstancias

¿Dónde se habla más de las billeteras virtuales?



Mapa de calor



39%

CABA

4%

Mendoza

30%

PBA

2%

Neuquén

8%

Córdoba

1%

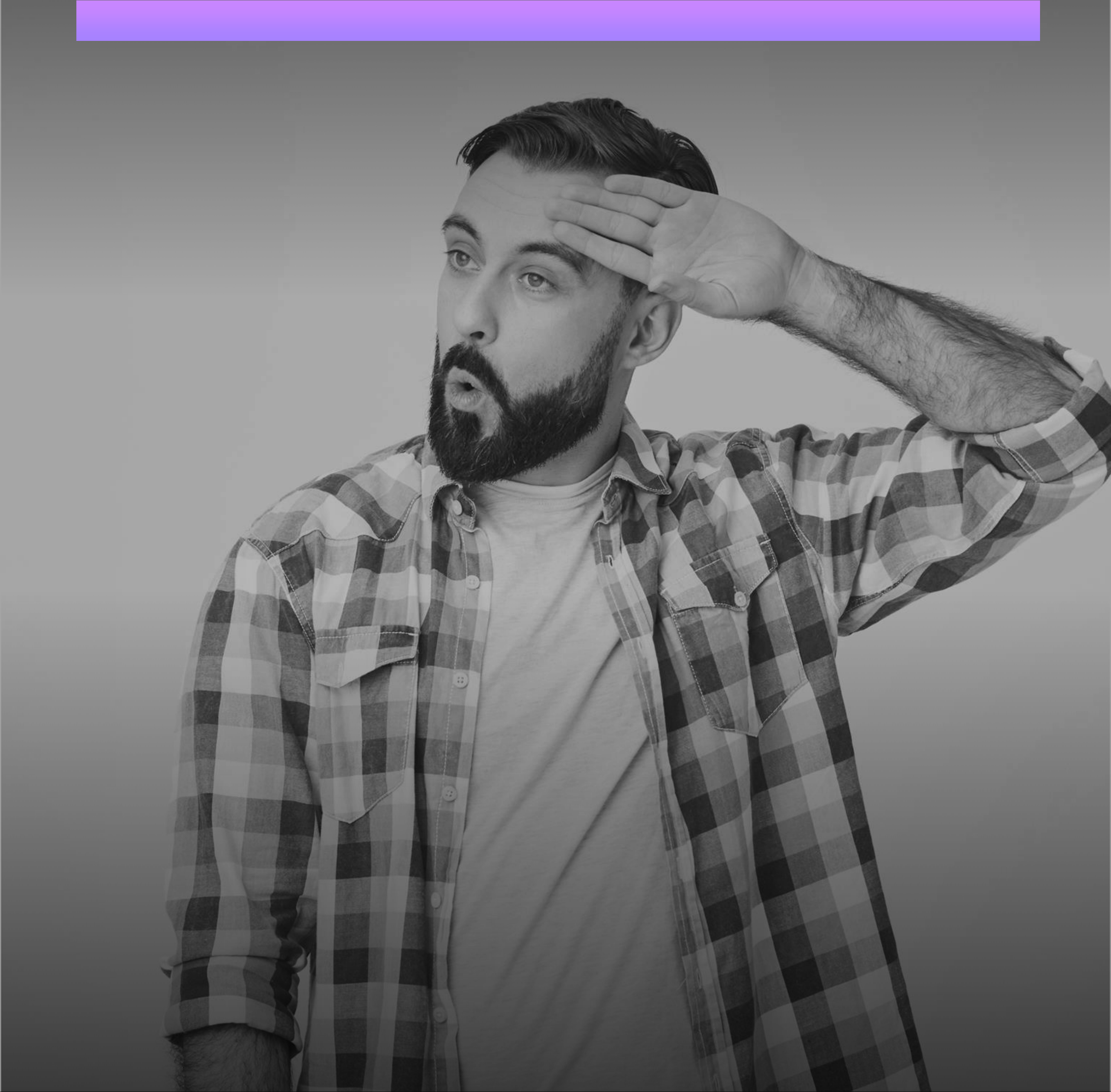
Salta

6%

Santa Fe

10%

Resto del país



96%

de los argentinos consideran
**“un alivio” no tener que llevar
dinero en efectivo** y poder
abonar con una billetera virtual.

A nivel general, ¿considerás “un alivio” no tener que llevar dinero en efectivo y poder abonar con tu billetera virtual?



60,4%



Sí, siempre



35,7%



Sí, a veces



3,9%



No, nunca

QR King

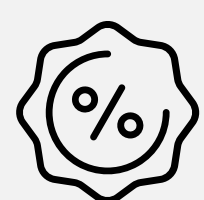
El 96% de los argentinos considera “un alivio” no tener que llevar dinero en efectivo, gracias a las billeteras virtuales. La preferencia por la digitalización es total. Esto se explica por la practicidad y comodidad que otorgan los pagos digitales, sumado a la seguridad que se siente al no tener que cargar efectivo en la billetera.

Genera mejores
resultados para
tu negocio

Contactanos

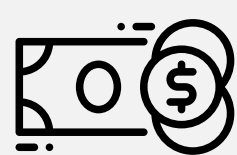


¿Cuál dirías que es tu ritual favorito al momento de utilizar tu billetera virtual?



23,5%

Revisar descuentos y promociones



21,9%

Revisar el saldo varias veces al día



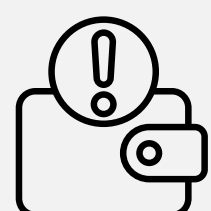
17,5%

Revisar rendimientos de mis inversiones



13,6%

Verificar la seguridad y datos de mis cuentas



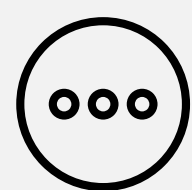
8,8%

Establecer alertas para pagar impuestos/servicios



4,6%

Configurar metas de ahorro



10,1%

Otro

No me lo puedo perder

En un contexto de alta inflación, los descuentos son agua en el desierto. Revisar las nuevas promociones y tener seguimiento del saldo y las inversiones son las principales obsesiones. En los varones estas tres prácticas tienen la misma frecuencia, pero en las mujeres la búsqueda de descuentos (26%) es mucho más frecuente que el check de rendimientos de inversiones (16%).

¿Notaste un cambio en tus hábitos de gasto desde que comenzaste a utilizar billeteras virtuales?



12,1%



Sí, gasto más



55,7%



No, mis hábitos de gasto son los mismos



25,2%



Sí, gasto menos



7,0%







No sabe/No contesta



Nuevos hábitos



4 de cada 10 argentinos cambiaron sus hábitos de gasto desde que comenzaron a usar billeteras virtuales. Estos cambios están en relación directa con el nivel de ingreso. Quienes menos ganan son quienes más cambiaron. Por ejemplo, entre quienes ganan menos de \$100.000, el 29.4% declaró estar gastando menos y el 14.1% estar gastando más. En el otro extremo de la pirámide, quienes ganan más de \$500.000 tuvieron el menor impacto en sus gastos: el 72% declara estar gastando lo mismo.

¿Cuál es tu opinión sobre la regulación gubernamental de las billeteras virtuales en Argentina?

 **20,3%**  Debería haber más regulación

 **24,5%**  La regulación actual es suficiente

 **21,0%**  Debería haber menos regulación

 **34,2%**  No sabe/No contesta

Debate abierto

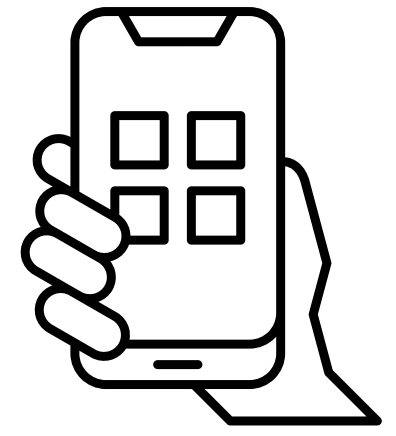
No hay consensos claros respecto de la regulación de las billeteras y un 34% se abstiene de opinar al respecto. Llama la atención la diferencia por género: el 29% de los varones cree que la regulación debería ser menor, mientras que en las mujeres dicha opción disminuye al 15%.



6 de cada 10

argentinos **eligen las billeteras virtuales** por alguna característica de **accesibilidad en el uso.**

¿Preferís utilizar estas apps en lugar de las que ofrece el banco tradicional?



37,3%

Sí, definitivamente



20,8%

Sí, según para qué las use



32,4%

Utilizo ambas **por igual**



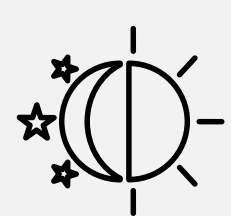
9,4%

No, prefiero las apps de mi banco

La vanguardia es así

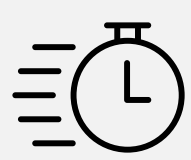
Si bien la preferencia no es absoluta, más de la mitad de los argentinos manifiestan una inclinación mayor al uso de billeteras virtuales en comparación a las apps de la banca tradicional. Solo 1 de cada 10 dice preferir la app de su banco.

¿Cuál considerás que es la principal ventaja de las billeteras virtuales en comparación con los bancos tradicionales?



34,8%

Acceso en cualquier día y horario



28,5%

Rapidez en las transacciones



10,1%

Menores costos y comisiones



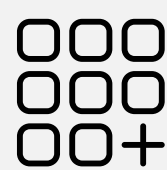
8,4%

Es más fácil abrir una cuenta



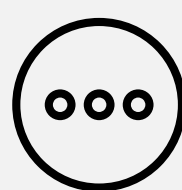
8,2%

Mayor seguridad



7,0%

Mayor diversidad de servicios



2,9%

Otra

Hacemela fácil

Los argentinos valoran que, con las billeteras, todo es más sencillo. Las ventajas respecto de los bancos tradicionales están asociadas a la velocidad y simplificación que logran respecto de los usos cotidianos del dinero. En particular, poder acceder en cualquier momento y realizar transacciones de manera inmediata.

¿Creés que las billeteras virtuales son una solución para las personas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales en Argentina?



54,8%

Sí y con ellas no se necesita de los bancos tradicionales.



29,5%

Sí, pero se debería trabajar en su inclusión bancaria.



6,5%

No.



9,1%

No sabe/No contesta.

Una nueva solución

1 de cada 2 cree que las billeteras virtuales son una solución e incluso reemplazan a los bancos para las personas que no tienen acceso a ellos. No obstante, 3 de cada 10 consideran que dichas personas deberían ser incluidas en el sistema financiero a través de los bancos.

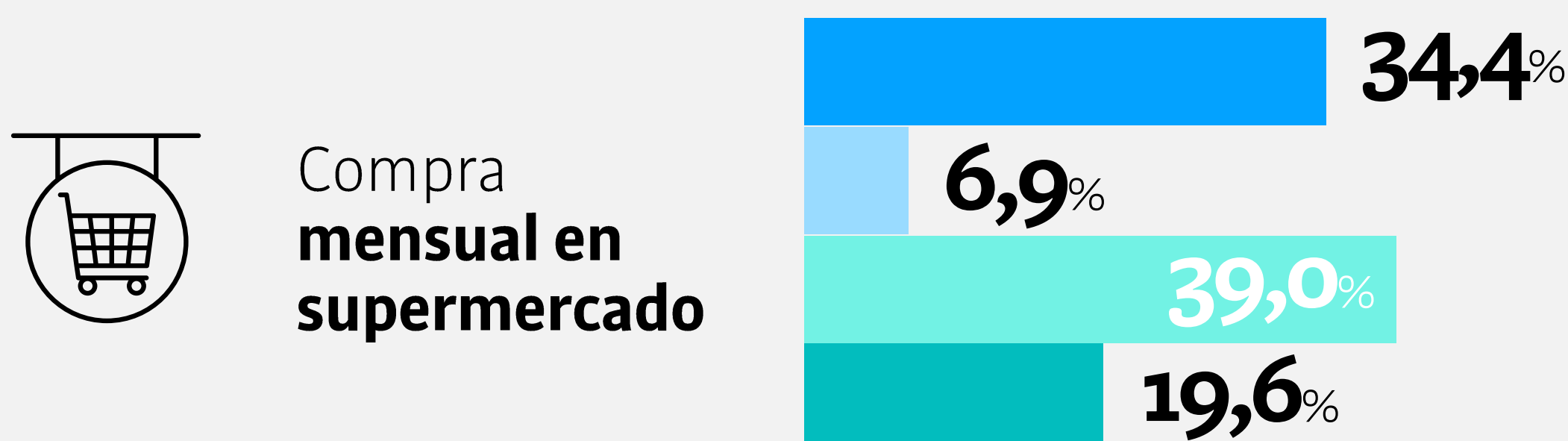
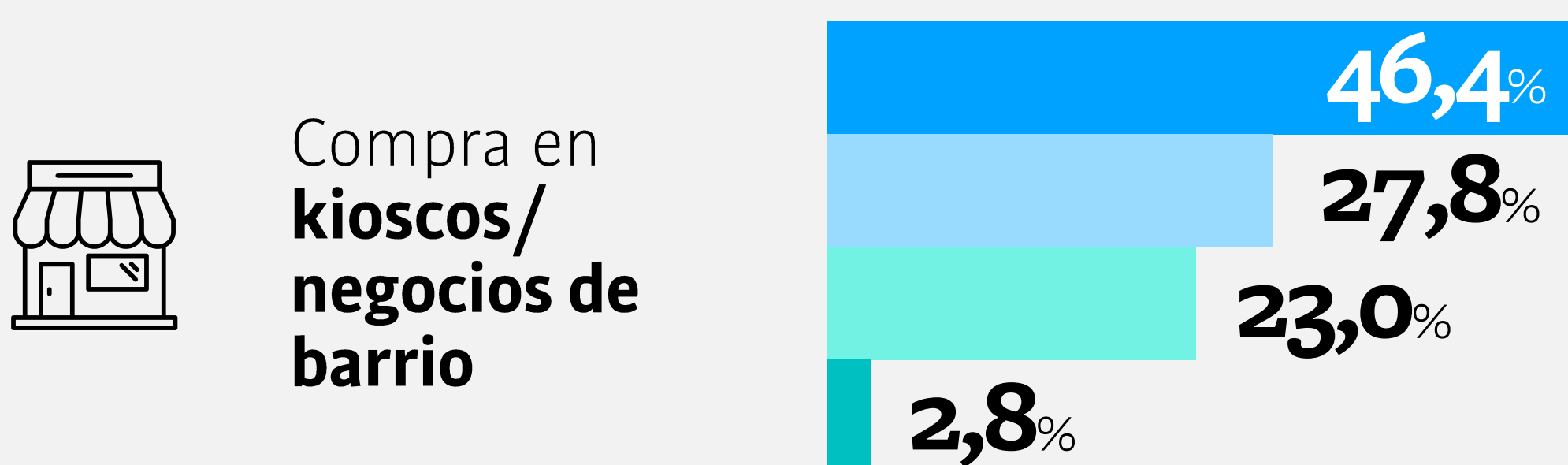
Genera mejores resultados para tu negocio

Contactanos



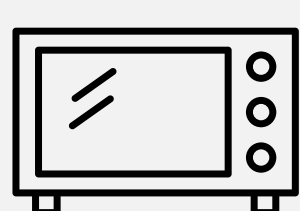
De poder elegir, ¿qué medio de pago priorizarías en cada una de las siguientes compras?

● Billetera virtual ● Efectivo ● Tarjeta de débito ● Tarjeta de crédito

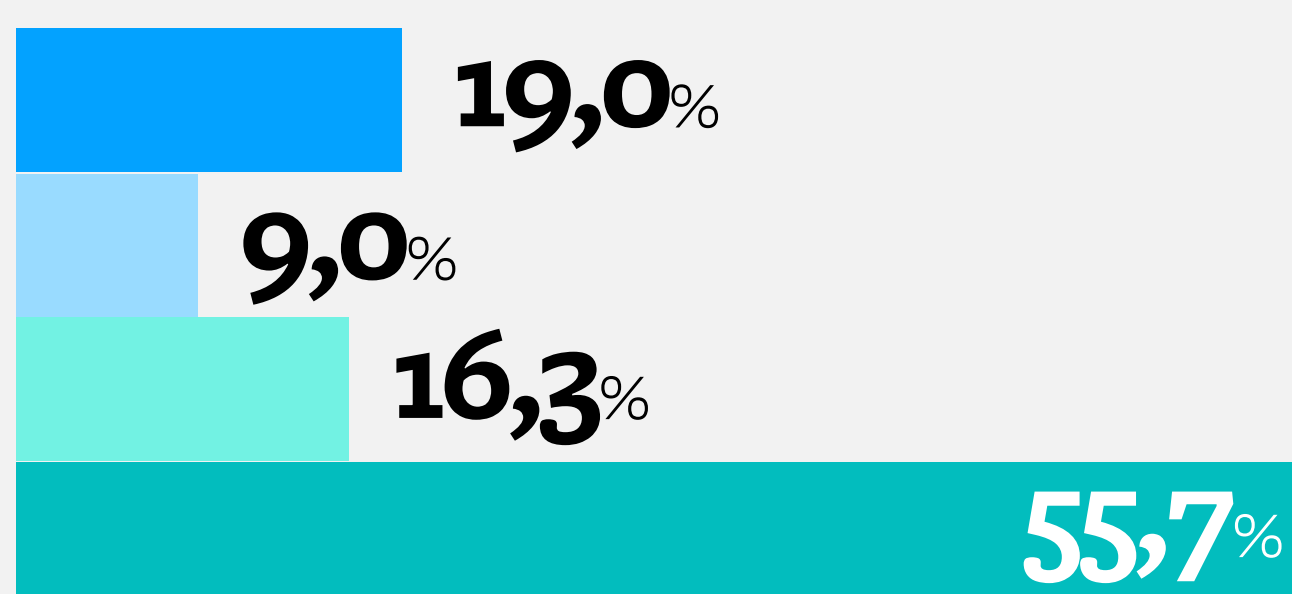


De poder elegir, ¿qué medio de pago priorizarías en cada una de las siguientes compras?

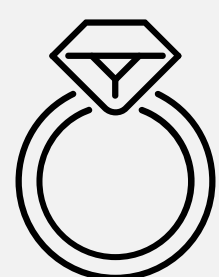
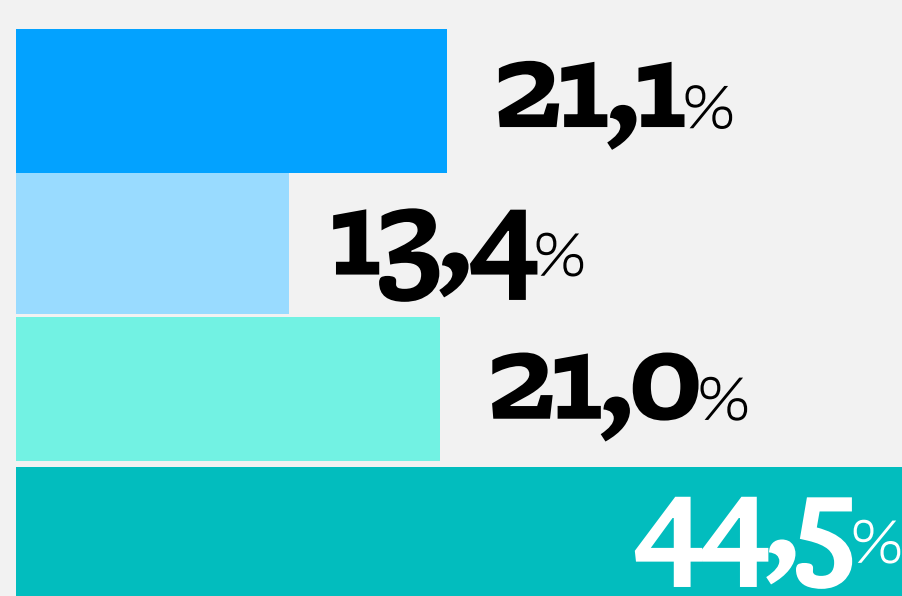
● Billetera virtual ● Efectivo ● Tarjeta de débito ● Tarjeta de crédito



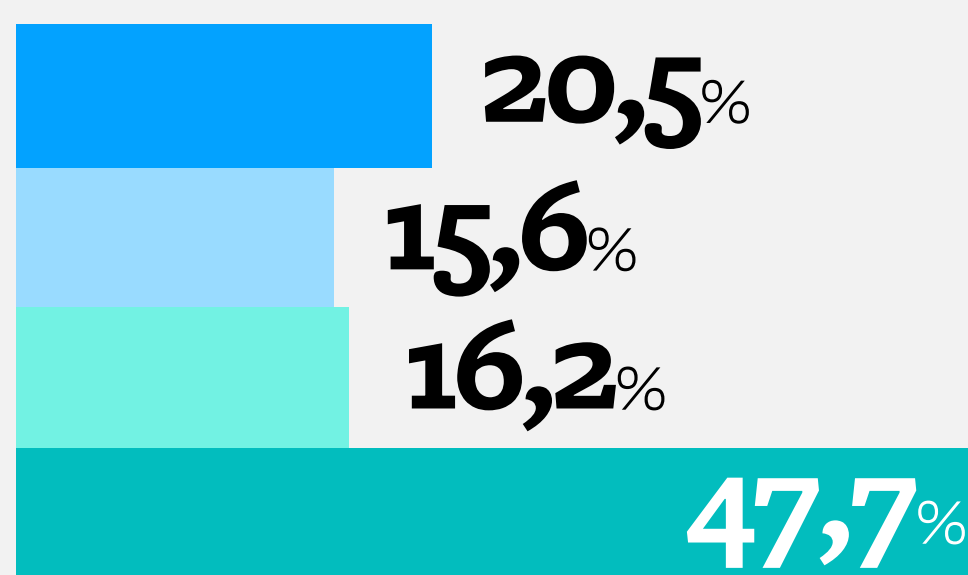
Electrodomésticos



Viajes/
vacaciones



Artículos
suntuarios/
de **lujo**



Si tenés 10 minutos

navegá en nuestro
dashboard interactivo



Power BI

Recorré nuestras investigaciones

Te invitamos a nuestro dashboard interactivo, que te permite conocer todos los datos de nuestros informes.

A través de filtros, vas a poder ver los cortes estratégicos y acceder a los datos con mayor profundidad.



Te recomendamos utilizarlo en una computadora o con tu celular horizontal



Base de la investigación

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%

Tamaño de la muestra:

2288 casos efectivos

Fecha de realización:

6 al 12 de octubre de 2023

Generaciones:

Gen Z: nacidos entre 1995 y el presente

Gen Y: nacidos entre 1982 y 1994

Gen X: nacidos entre 1965 y 1981

Baby Boomers o más: nacidos en 1964 o antes

Social Listening:

Análisis de conversación digital en redes sociales: octubre 2023.



www.taquion.com.ar

**Genera mejores
resultados** para
tu negocio.

Escribinos 



taquion |

**Entendemos
a las personas**