



5^a Encuesta Regional de Clientes de Bancos y Fintech

Encuesta Banca&Fintech 2024



Realizado por:

Boris Mercado- Socio de Advisory PwC Paraguay

Rosana Mazza- Socia de Servicios Financieros – Advisory PwC Argentina

Candela Diaz Bustos- Senior Manager de Servicios Financieros PwC Argentina

Gisele Torres- Consultor Especialista PwC Argentina

Jessica Ayala- Consultor Especialista PwC Paraguay

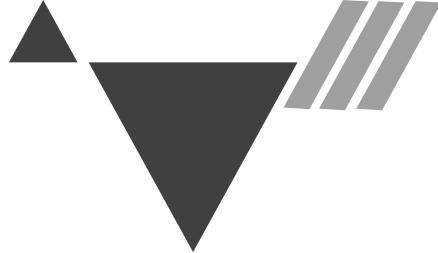
Noviembre 2024

1

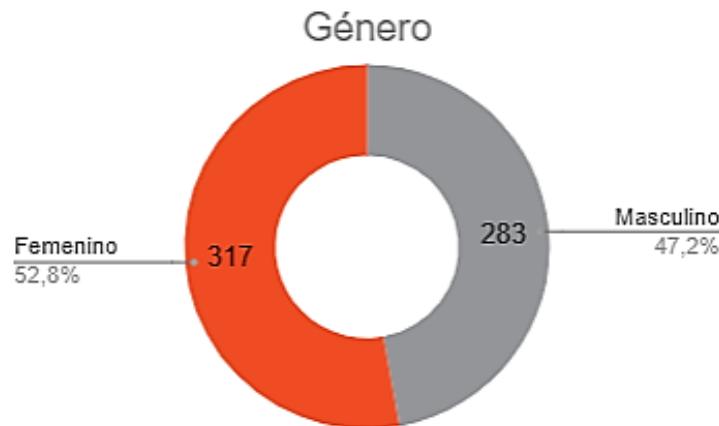
Información General sobre la muestra

La 5a edición del Estudio **Banking&Fintech** tuvo como propósito relevar temas **de tendencia entre los clientes y usuarios de entidades financieras, tanto las tradicionales como las Fintech.**

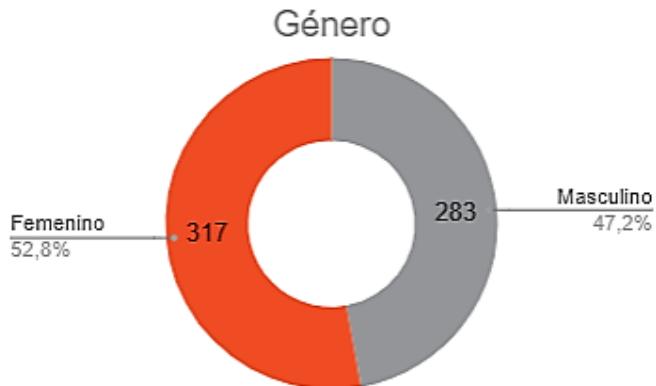
Se analizó el tipo de relacionamiento con estas entidades, cómo valoran diferentes atributos de las mismas y, se suma este año, temas relacionados a medios de pago.



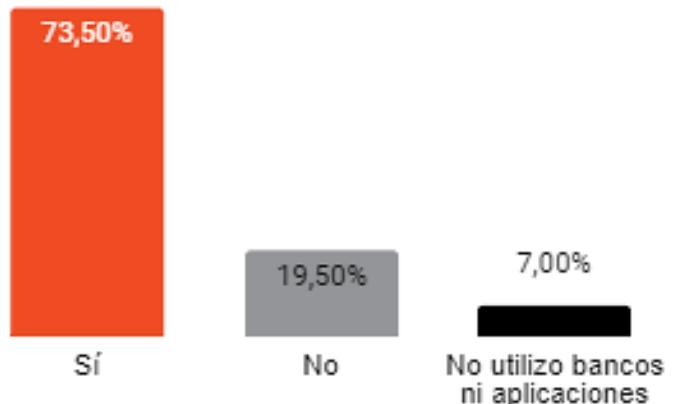
Encuesta clientes bancarios



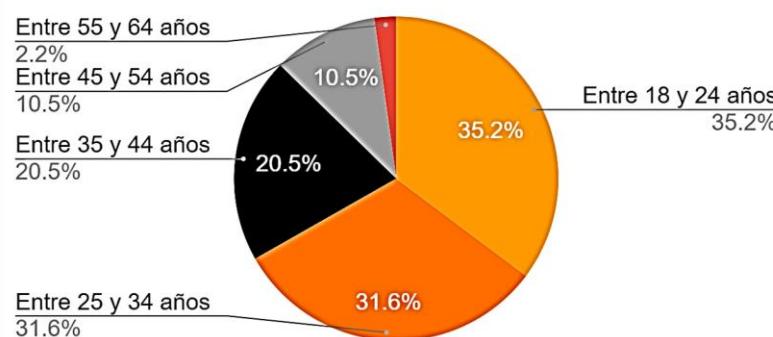
Encuesta clientes fintech



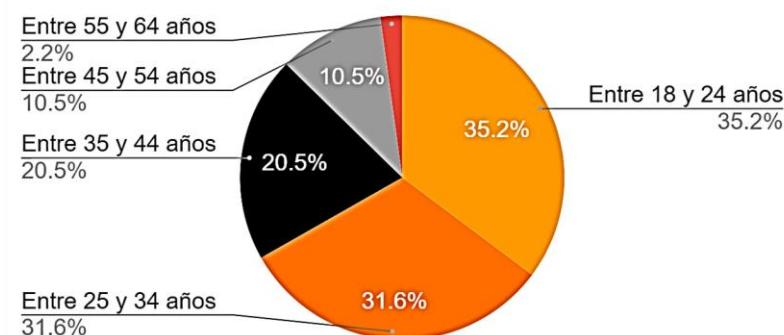
¿Es cliente?



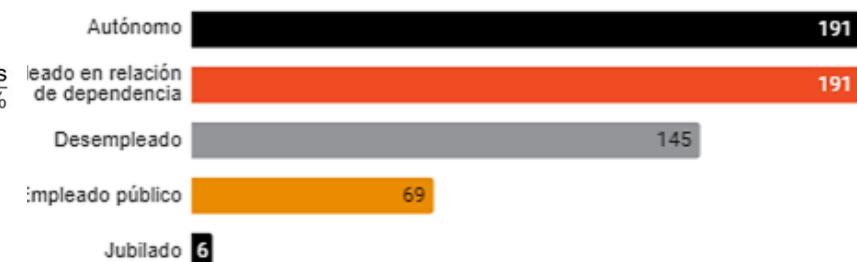
Rango Etáreo



Rango Etáreo



Situación Laboral



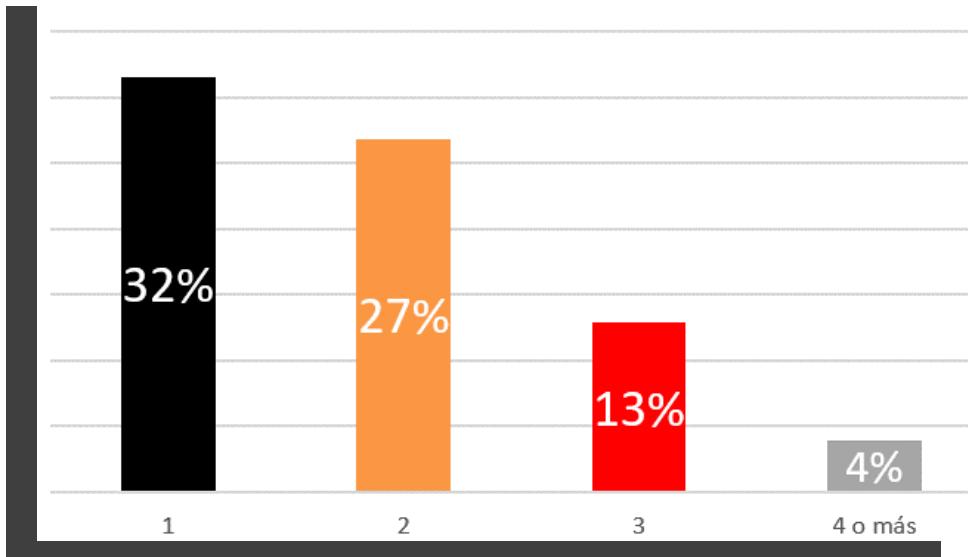


Comportamiento de
usuarios de bancos
tradicionales

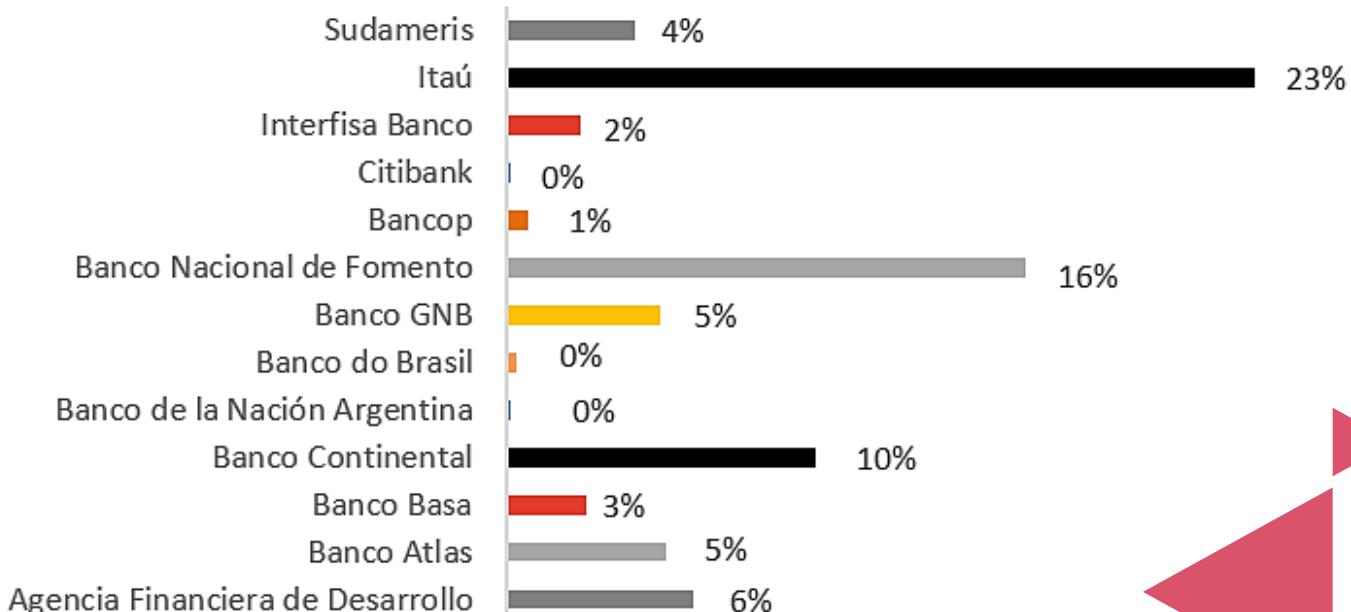
Uso de bancos y principalidad

Dentro de la muestra de los encuestado, el **32%** manifestó operar con un solo banco durante el 2024. El **27%** manifestó operar con dos bancos, el **13%** con tres bancos y el **4%** con cuatro o más bancos.

¿Con cuántos bancos operas?

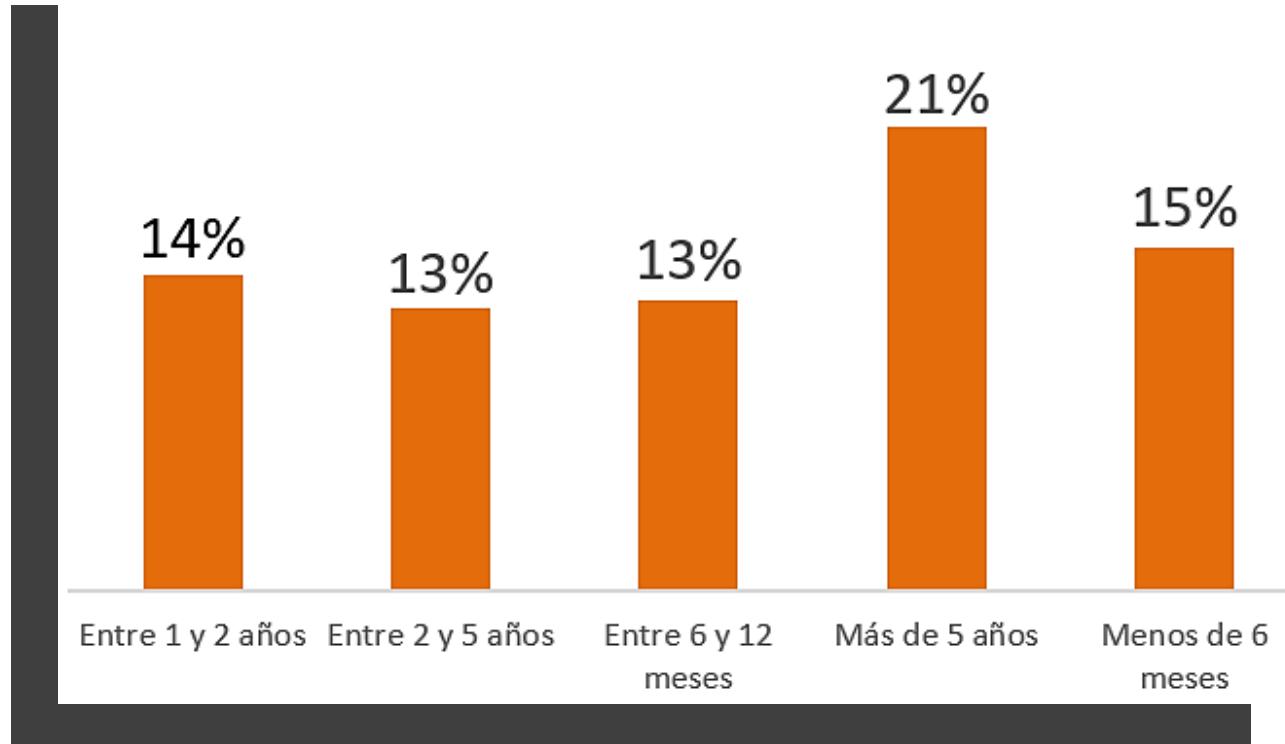


Seleccione su banco principal



Antigüedad de clientes

Antigüedad como clientes de su banco principal



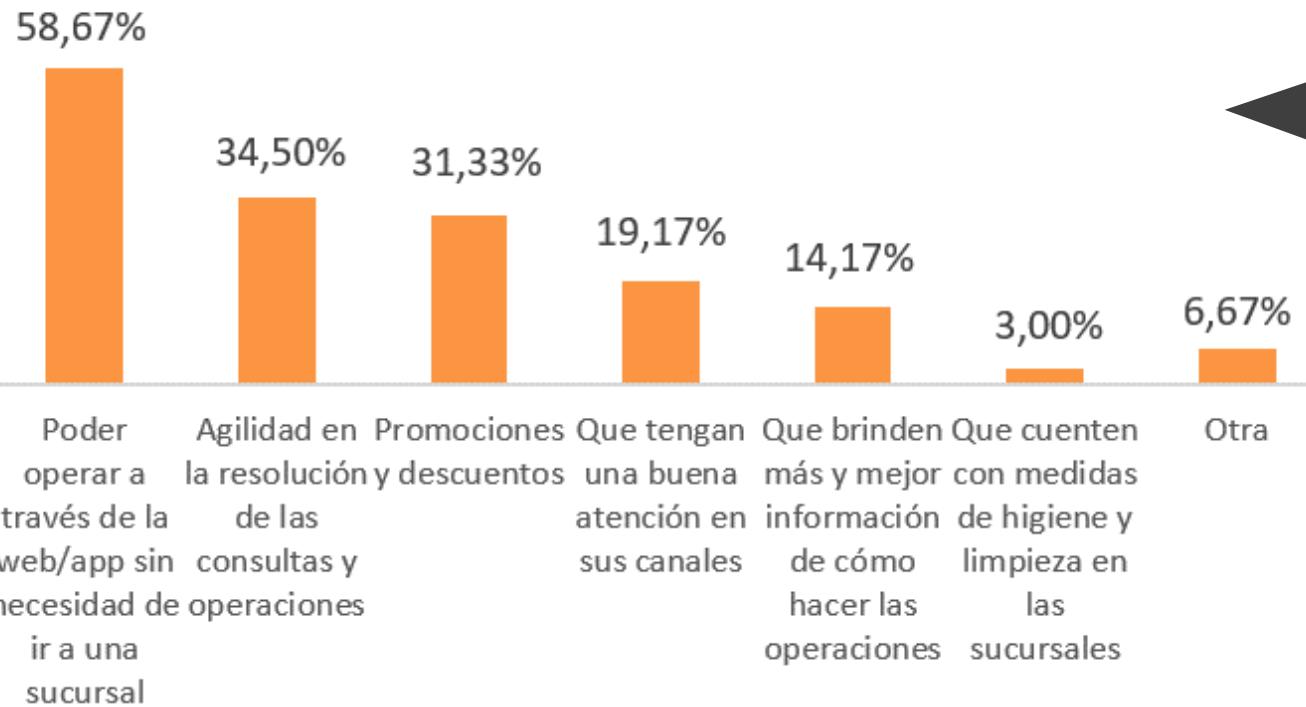
El
21%
de los encuestados son
clientes de su banco
principal hace más de
5 años

*Los resultados están basados en las respuestas brindadas por los encuestados. No reflejan necesariamente la estructura del marketshare del mercado.

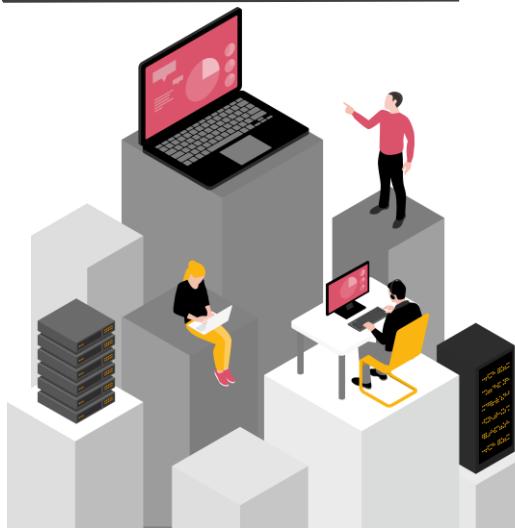
¿Qué valoran los clientes en un banco?



¿Qué es importante para vos relacionado a lo que ofrece tu banco?



Consultamos a los usuarios de bancos cuál es el factor principal que tienen en cuenta a la hora de relacionarse con una entidad bancaria, las tres respuestas con mayor porcentajes demostraron que el **58,67%** considera importante poder operar a través de la web/app sin necesidad de ir a una sucursal. El **34,50%** valora la agilidad de resolución de las consultas y operaciones, mientras que, el **31,33%** considera importante que su banco cuente con promociones y descuentos.



¿Qué valoran los clientes en un banco?



21%

de los encuestados tienen entre 25 a 34 años, y manifiestan la importancia de que un banco ofrezca operar a través de la web/app sin necesidad de ir a una sucursal. El 15% tienen entre 35 a 44 años y el 13% entre 18 a 24 años. Mientras que el porcentaje restante tienen entre 45 a 63 años.

11%

de los clientes bancarios que consideran importante la agilidad en la resolución de las consultas y operaciones corresponden a individuos de entre 25 a 34 años. Seguidamente, el 10% tienen entre 35 a 44 años, el 7% entre 18 a 24 años y el porcentaje restante tienen entre 45 a 63 años.

12%

de los clientes bancarios que consideran importante las promociones y descuentos, corresponden a individuos de entre 25 a 34 años. Seguidamente, el 8% tienen entre 35 a 44 años, el 7% entre 18 a 24 años y el porcentaje restante tienen entre 45 a 63 años.



Productos Bancarios



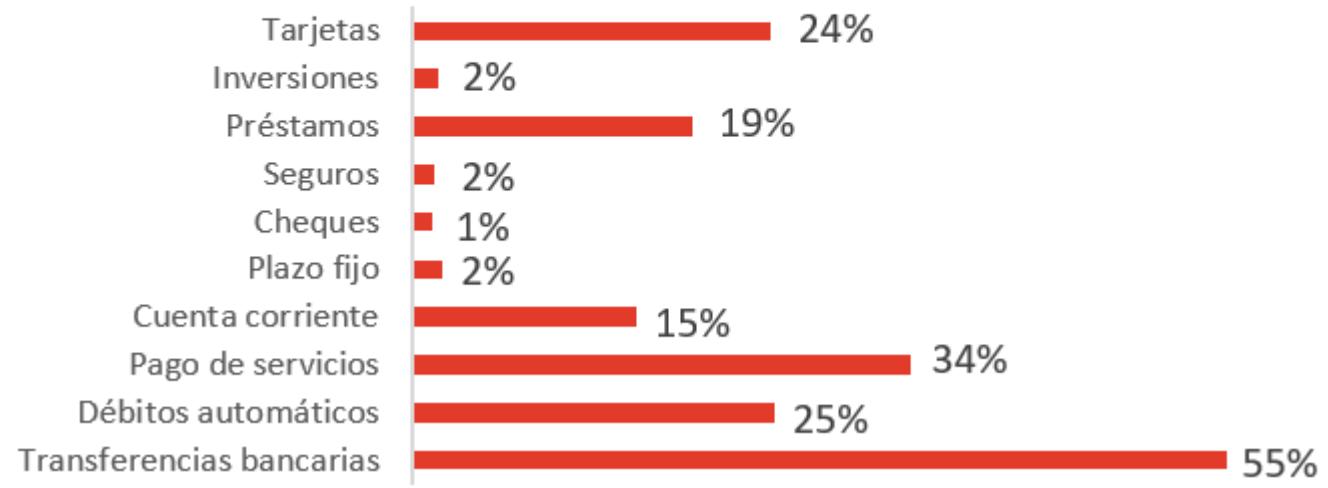
A lo largo del 2024, los principales productos bancarios con los que los encuestados se relacionaron fueron las transferencias (55%), los pagos de servicios (34%), y, en tercer lugar los débitos automáticos (25%)

20% de los encuestados que dijeron haber realizado transferencias bancarias.

Durante el último año corresponden al grupo etáreo de entre 25 a 34 años.

40% De encuestados que realizan transferencias bancarias informaron que realizan menos de ocho transferencias mensuales, mientras que el 23% realiza más de ocho transferencias mensualmente.

¿Con qué productos de tu principal banco te relacionás?

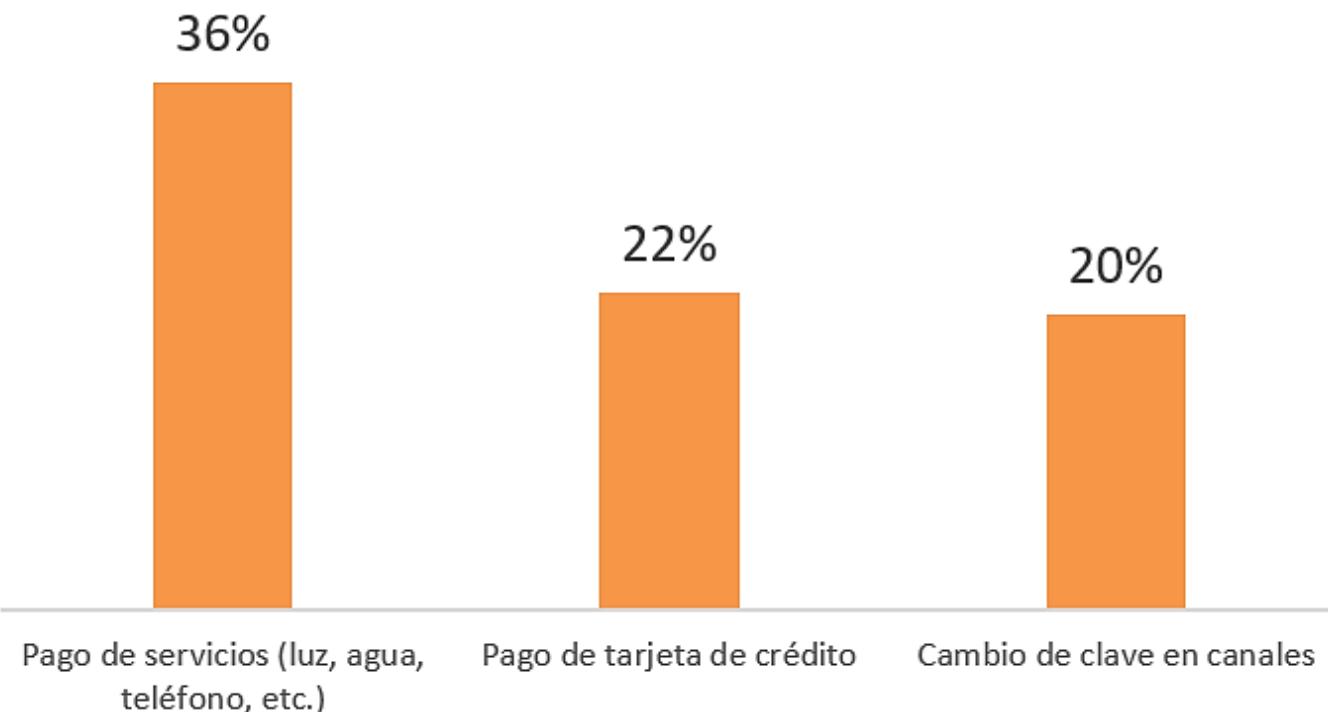


*Los resultados están basados en las respuestas brindadas por los encuestados. No reflejan necesariamente la estructura del marketshare del mercado.

Operaciones Bancarias



Top 3 operaciones realizadas con tu banco principal



36%

De los encuestados manifestaron haber realizado pagos de servicios con su banco principal durante el último año.

De los encuestados que declararon haber realizado pago de servicios a través de su banco principal, el 13% tienen entre 25 a 35 años, el 10% tiene de 35 a 44 años, el 7% de 18 a 24 años, y, el porcentaje restante tiene entre 45 a 63 años.



*Los resultados están basados en las respuestas brindadas por los encuestados. No reflejan necesariamente la estructura del marketshare del mercado.

Pagos con QR

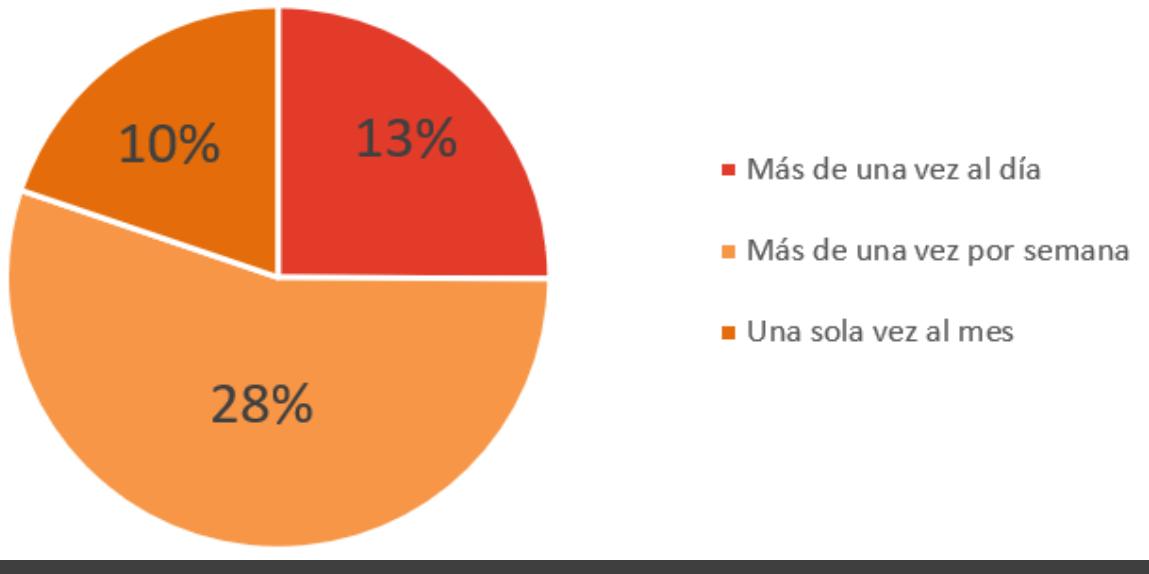


51%

de los encuestados que operan con bancos tradicionales dicen haber utilizado el pago con QR durante el último año.

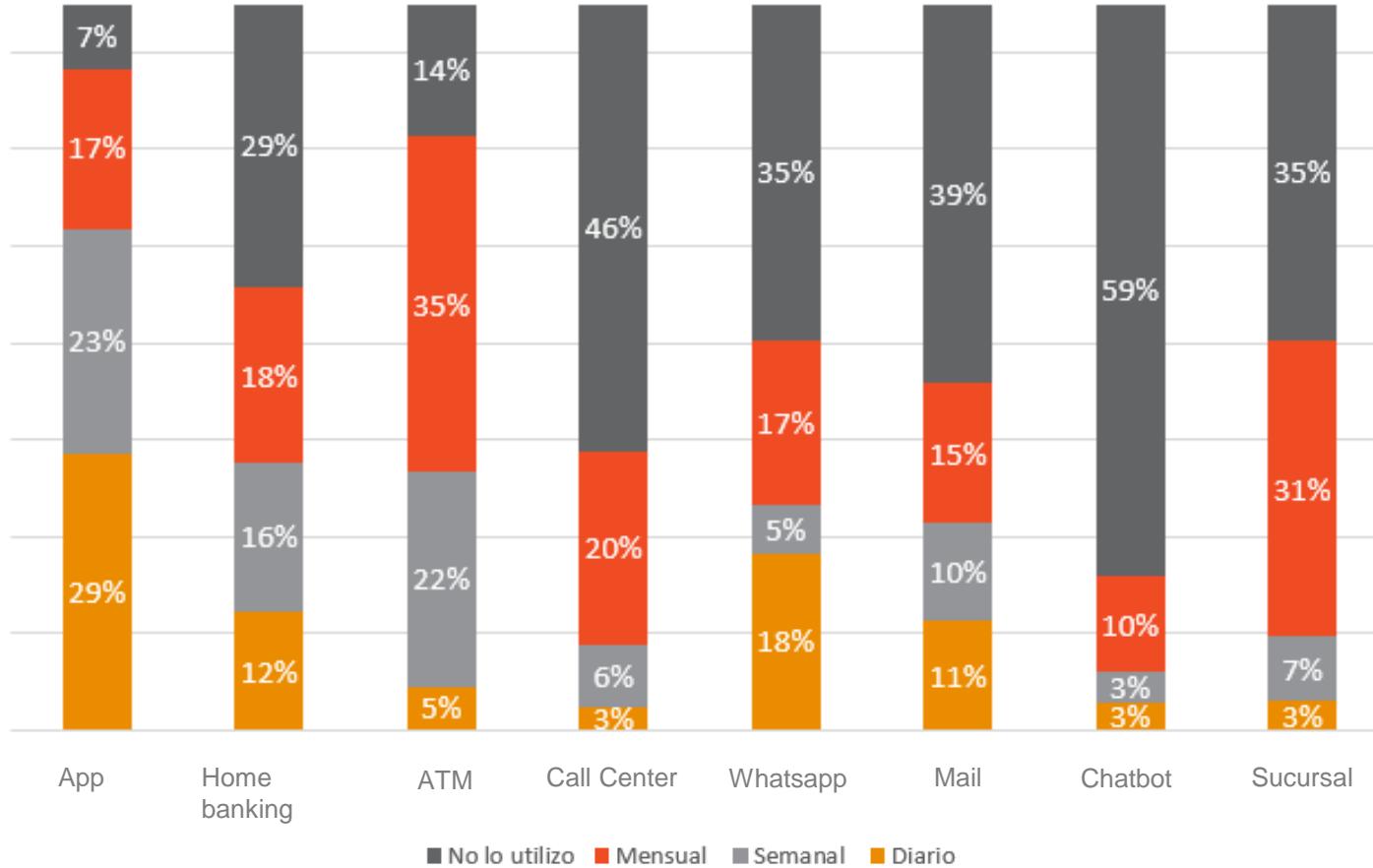
- ▶ El promedio de edad de los encuestados que realizan pagos con QR tiene entre 18 a 44 años.
- ▶ El estudio demuestra que este método de pago se destaca mayormente en personas de entre 25 y 34 años, grupo que representa el 20% en este caso. No hubieron personas mayores de 65 años que declararan realizar pagos con QR, lo que denota que la diferencia generacional en la tecnología sigue siendo una brecha necesaria de achicar.

Frecuencia de uso del pago con QR



*Los resultados están basados en las respuestas brindadas por los encuestados. No reflejan necesariamente la estructura del marketshare del mercado.

Frecuencia de Uso de Canales



El uso de los canales alternativos en los clientes bancarios sigue la tendencia de ir en aumento y ser elegidos por los clientes a la hora de transaccionar con sus productos. La aplicación móvil, el whatsapp y el homebanking son los canales más elegidos por los encuestados para operar diariamente.

La vuelta a la normalidad y a la disponibilidad de las sucursales sin restricciones pone en evidencia que, si bien los canales alternativos posibilitan gestiones más eficientes, rápidas y remotas, la atención presencial es aún un diferencial para los clientes bancarios.

Otros canales más recientes, impulsados sobre todo por la pandemia, como el chatbot todavía no poseen un uso relevante.

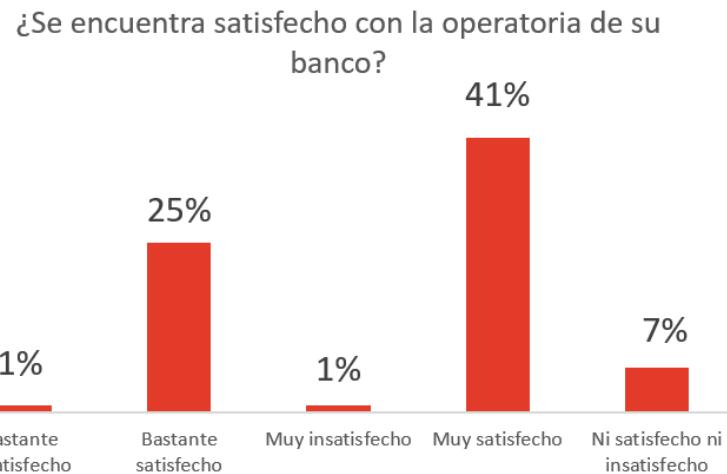
Niveles de satisfacción



El 44% de los encuestados asistieron a una sucursal durante el último año.

De estos encuestados, el 41% manifestó estar muy satisfecho con su experiencia en la sucursal, mientras que el 7% se muestra indiferente. El 1% restante declaró encontrarse disconforme luego de haber asistido a la sucursal.

En el caso de home banking, el 29% declaró utilizar este canal digital durante el último año. De este porcentaje que declaró utilizarlo, 8% se declara satisfecho con su funcionamiento. El 8% se declara indiferente al dar una opinión del mismo, mientras que el 2% restante manifiesta su disconformidad respecto a este canal.



*Los resultados están basados en las respuestas brindadas por los encuestados. No reflejan necesariamente la estructura del marketshare del mercado.

41%

De los usuarios de bancos se encuentran satisfechos con la operatoria de su banco principal en Paraguay.

7%

De los encuestados se demuestra indiferente frente a la operatoria de su banco.

1%

Componen el grupo que se encuentra insatisfecho con su banco. Los principales motivos de insatisfacción son los tiempos de atención, casos de comisiones y costos mal cobrados y la atención de los agentes en sí.



Comportamiento de usuarios Fintech

Comportamiento de usuario Fintech - Paraguay



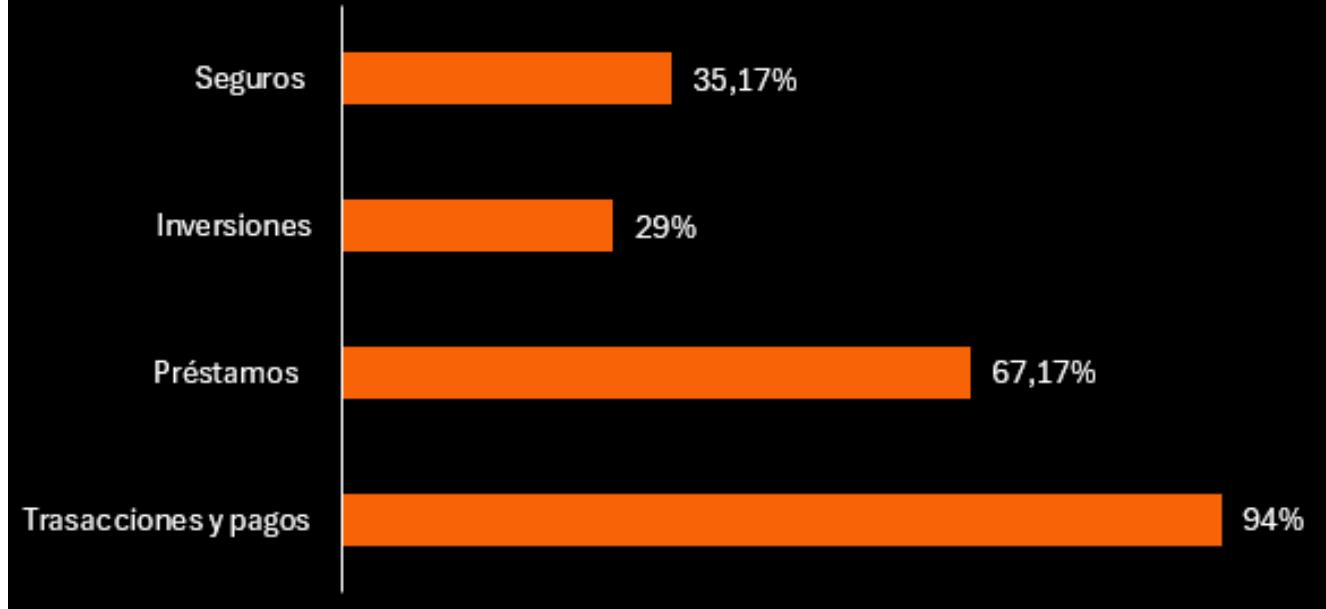
El 74% de los usuarios Fintech son clientes de Bancos.

Además, el **45%** tiene entre 18 y 34 años, el **27%** tiene entre 35 y 54 años y el **2%** de 55 años o más.

El **32%** son empleados en relación de dependencia, el **32%** trabajan de manera autónoma o independiente, el **12%** es empleado público, otro **24%** está desempleado y el **1%** está jubilado.

Se puede observar que el **94%** de las personas encuestadas usan las aplicaciones digitales relacionadas a **“Transacciones y pagos”**.

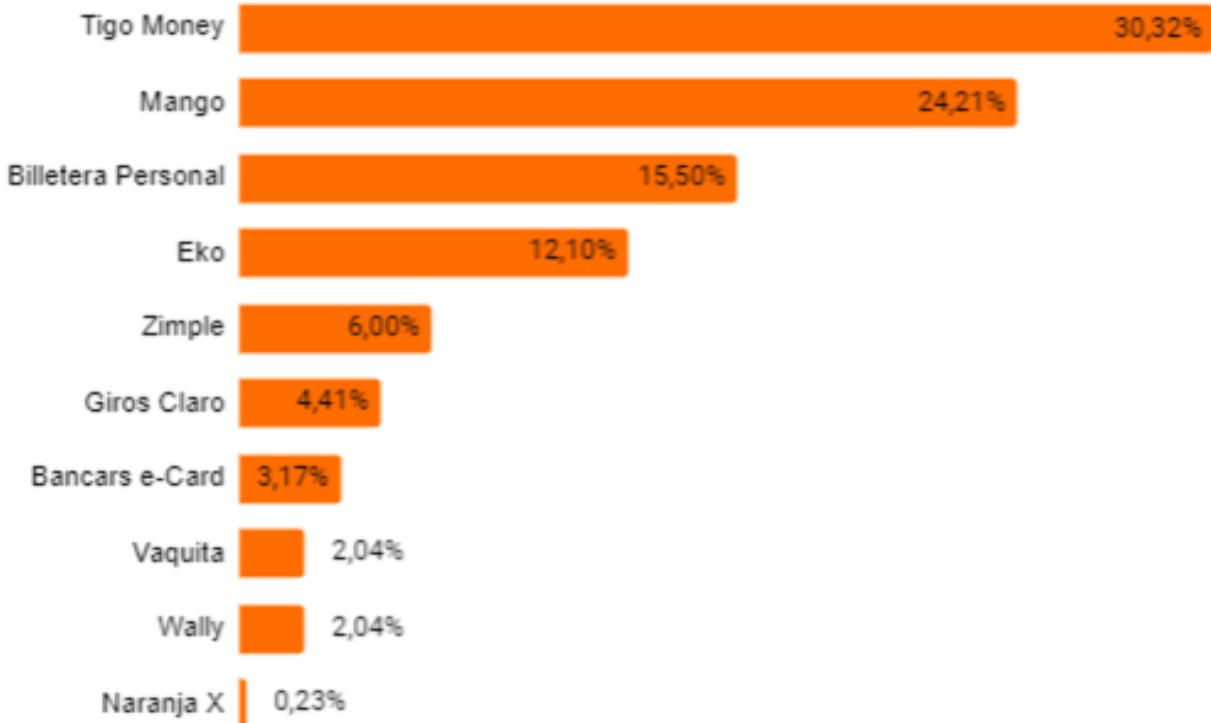
Tipo de aplicaciones digitales 2024



Transacciones y Pagos - Paraguay



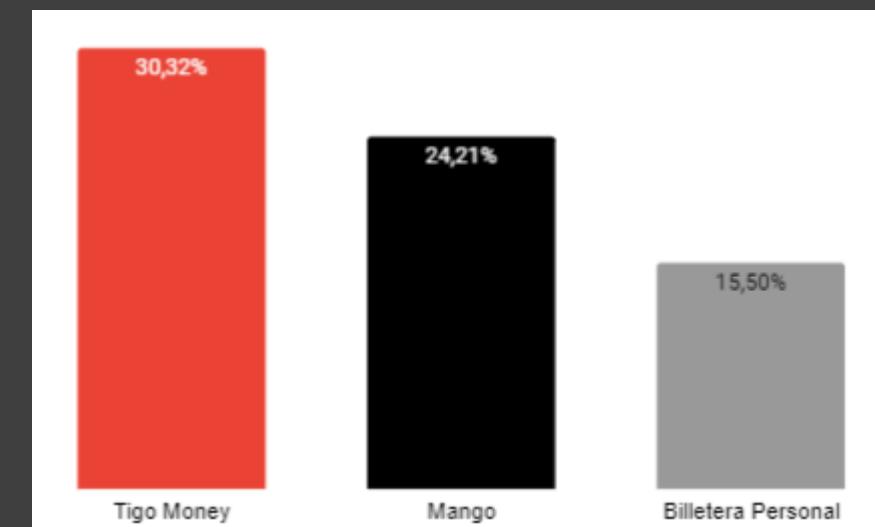
Transacciones y pagos



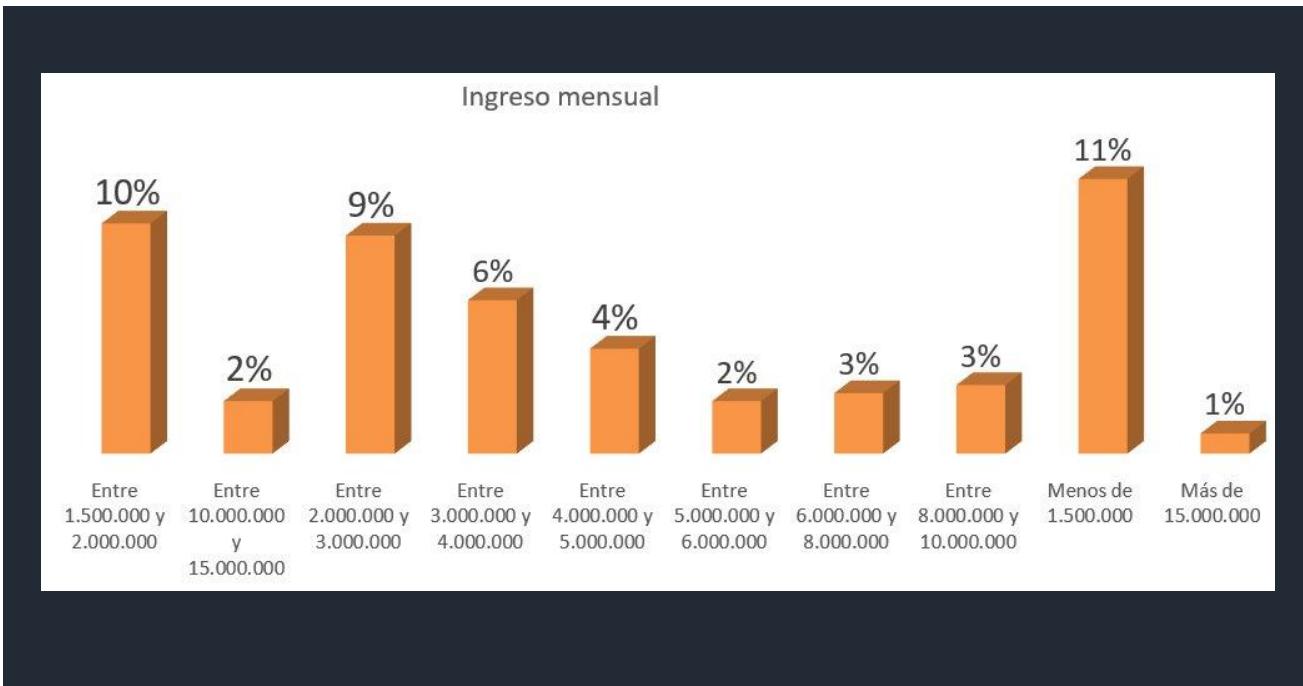
87% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de Transacciones y Pagos. Si comparamos Paraguay con Argentina y Uruguay, podemos observar que los 3 países se encuentran con un uso del 80% o más de estas aplicaciones.

La tendencia relacionada con la utilización de aplicación relacionada a transacciones y pagos permanece, es decir, tal como en la edición anterior la más elegida por los usuarios es Tigo Money (30,32%), seguida por Mango (24,21%) y Billetera personal (15,50%).

El 66,67% de las personas que la utilizan tienen entre 18 y 34 años; el 31% tiene entre 35 y 54 años y el 2,34% tiene 55 años o más .



Préstamos - Paraguay

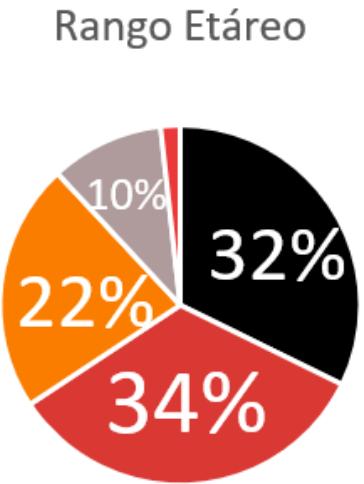


Según la encuesta realizada en el año 2022, dio como resultado que el 21% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de Inversiones.

A nivel regional, Paraguay es el país en el que menos se utilizan este tipo de aplicaciones.

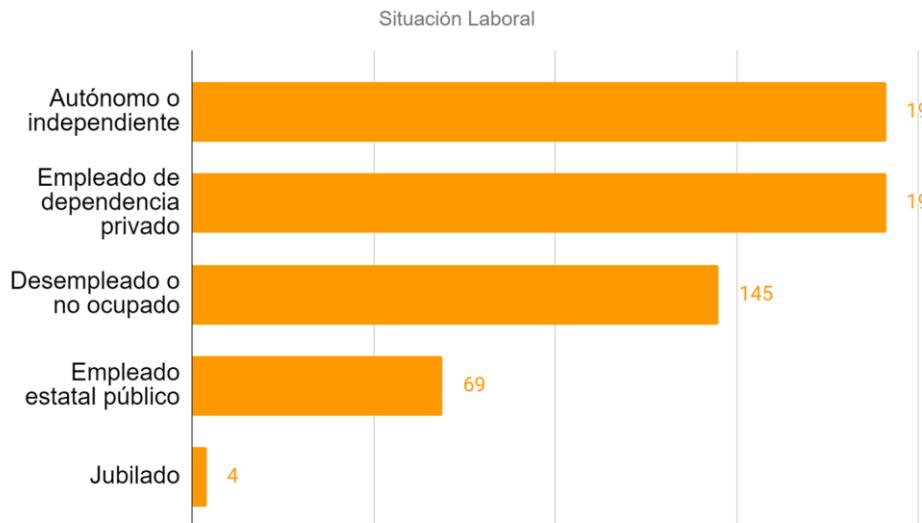
Según encuesta realizada este año, dio como resultado que el 58% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de préstamos.

Préstamos - Paraguay

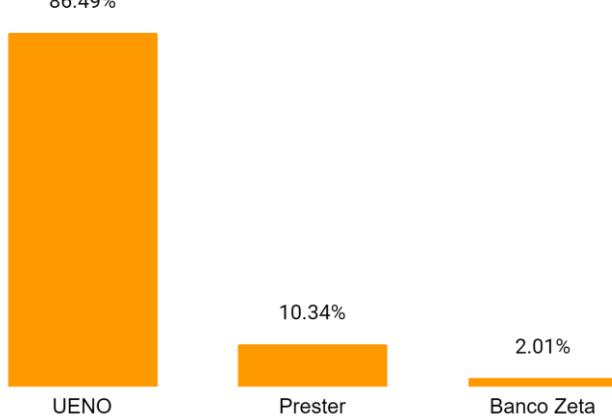


- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 34 años
- Entre 35 y 44 años
- Entre 45 y 54 años

Teniendo en cuenta el Top 3 Apps “Préstamos”, dio como resultado que el 34% de usuarios encuestados que más utilizan tienen entre 25 y 34 años; el 32% tiene entre 18 y 24 años; el 22% tiene entre 35 y 44 años y el 10% entre 45 y 54 años.

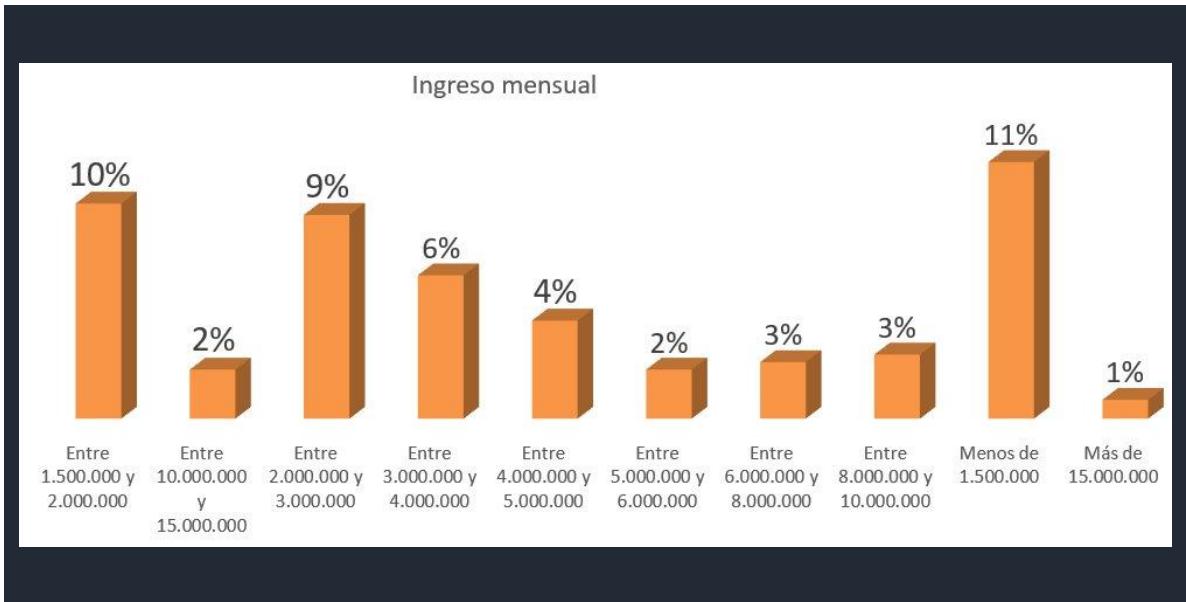


Top 3 Apps “Préstamos”



Ueno se posiciona en el primer lugar de las aplicaciones relacionadas a préstamos. La misma es utilizada por el 86,49% de las personas encuestadas. El 10,34% pertenece a usuarios entre 18 y 34 años; el 2,01% tiene entre 18 y 54 años.

Inversiones - Paraguay



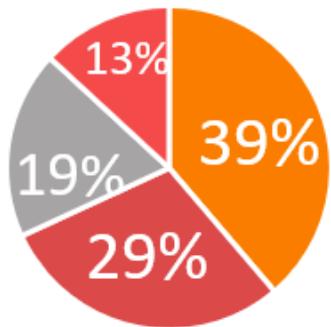
Según encuesta realizada en el año 2022, el 12% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de Inversiones.

Este año, según las encuestas, este porcentaje aumento significativamente, dando como resultado que el 26,33% de los usuarios encuestados Fintech utilizan aplicaciones de seguro.

Inversiones - Paraguay



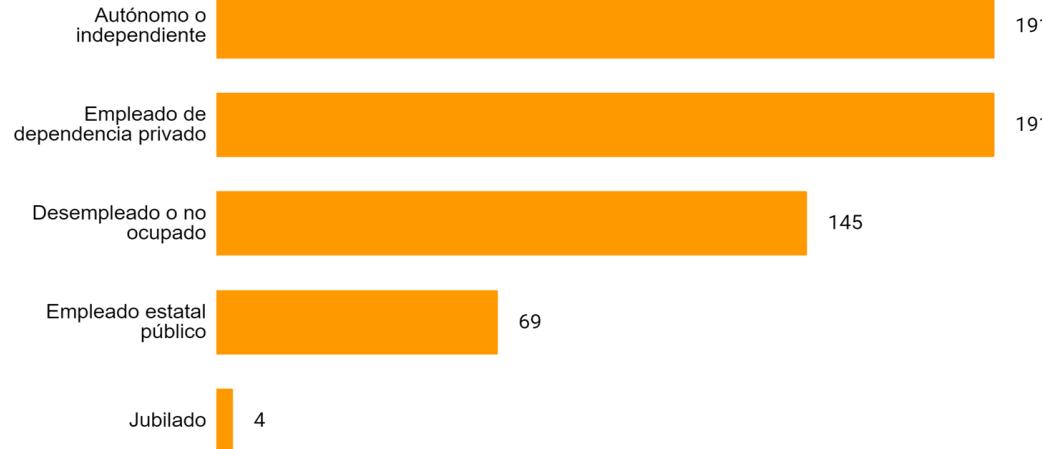
Rango Etáreo



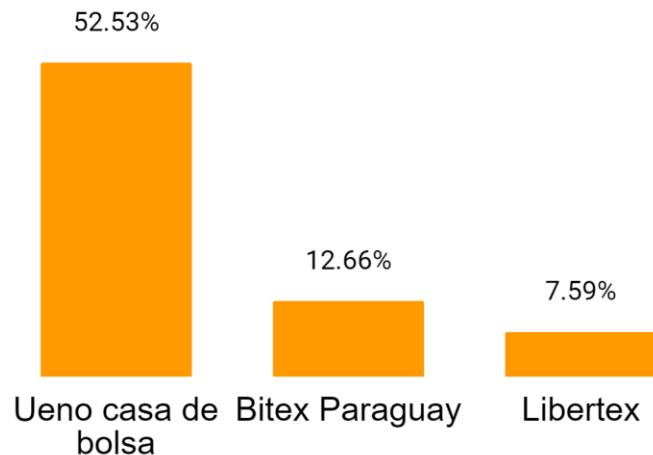
- Entre 18 y 24 años ■ Entre 25 y 34 años
- Entre 35 y 44 años ■ Entre 45 y 54 años

Teniendo en cuenta el Top 3 Apps “Inversiones”, dio como resultado que el 39% de usuarios encuestados que más utilizan aplicaciones de Inversiones tienen entre 18 y 24 años; el 29% tiene entre 25 y 34 años; el 19% tiene entre 35 y 44 años y el 13% entre 45 y 54 años.

Situación Laboral



Top 3 Apps "Inversiones"

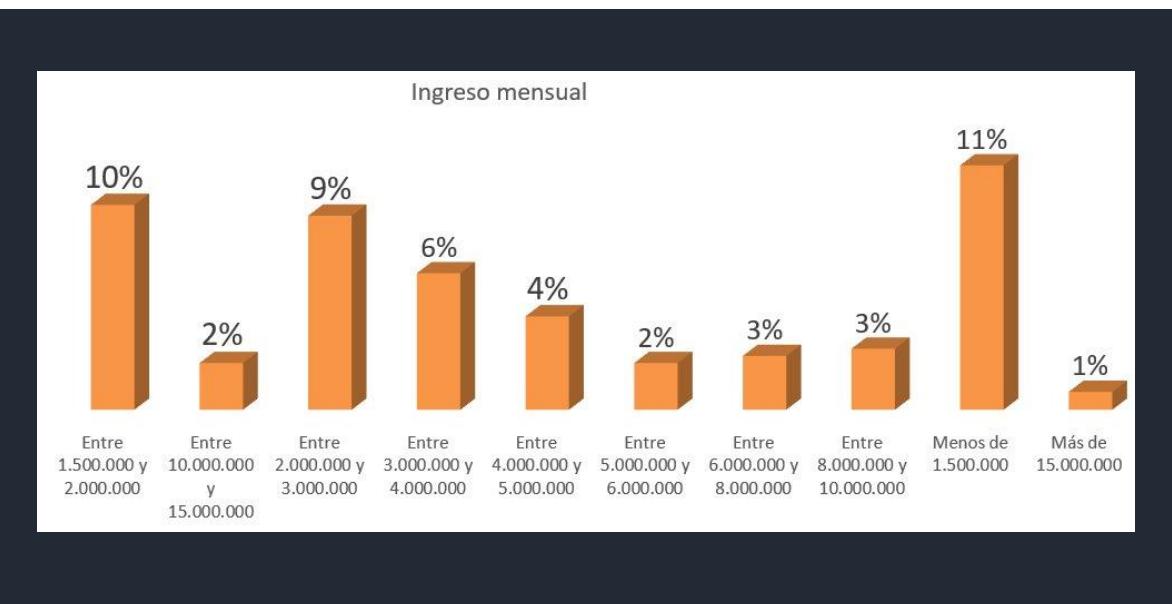


Ueno casa de bolsa es de las aplicaciones más utilizadas en Inversiones.

Es utilizada por el 52,53% de las personas encuestadas.

El 12,66% pertenece a Bitex Paraguay; el 7,59% a Libertex.

Seguros - Paraguay



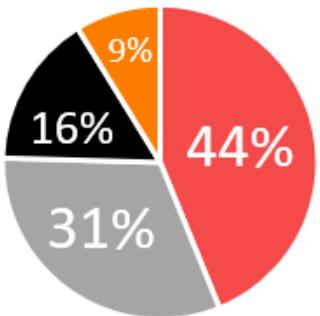
Según las encuestas realizadas en el año 2022, dio como resultado que el 17% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de Seguros. Regionalmente, Paraguay se encuentra en un nivel similar con Uruguay y, por otro lado, Argentina es el país que menos utiliza este tipo de aplicaciones.

Este año, según las encuestas, este porcentaje aumento, dando como resultado que el 32,33% de los usuarios Fintech utilizan aplicaciones de seguro.

Seguros - Paraguay



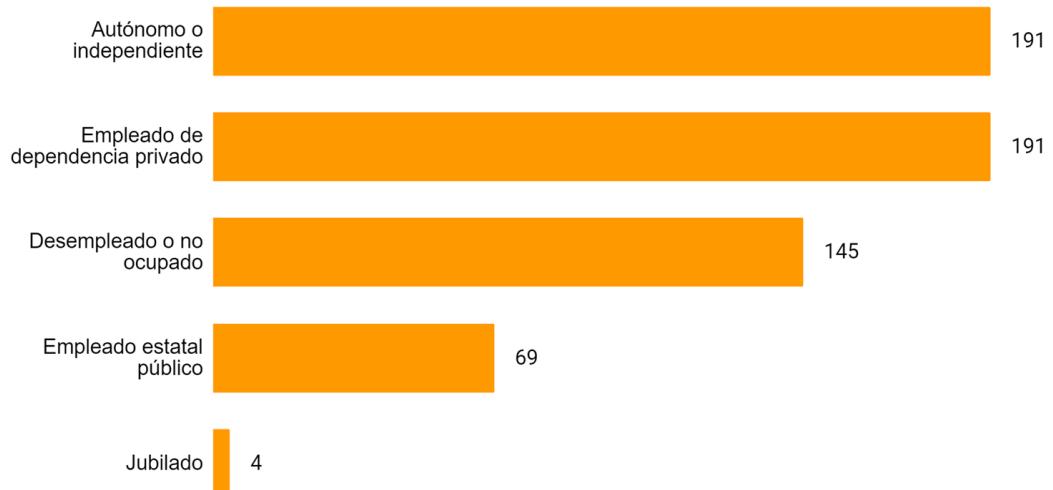
Rango Etáreo



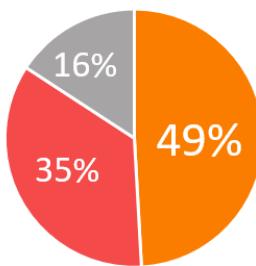
- Entre 18 y 24 años ■ Entre 25 y 34 años
- Entre 35 y 44 años ■ Entre 45 y 54 años

Teniendo en cuenta el Top 3 Apps “Seguros”, dio como resultado que el 44% de usuarios encuestados que más utilizan aplicaciones de seguros tienen entre 18 y 24 años; el 31% tiene entre 25 y 34 años; el 16% tiene entre 35 y 44 años y el 9% entre 45 y 54 años.

Situación Laboral



Top 3 Apps "Seguros"



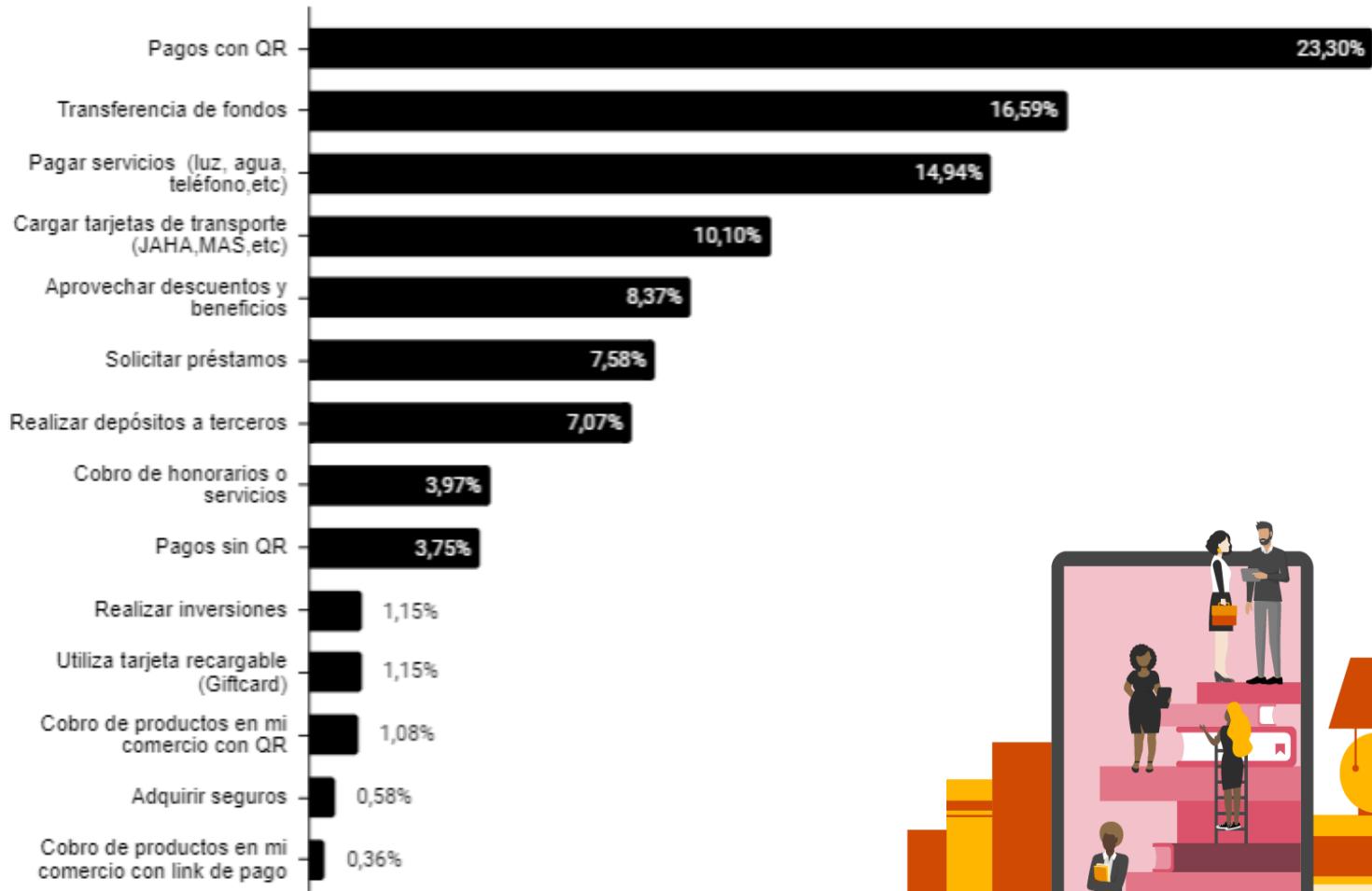
- QUIERO MI SEGURO ■ MAPFRE ■ ASEGURADORA YACYRETA

La aplicación Quiero mi seguro es la aplicación más relevante en el país relacionada a este producto. Corresponde al 49%, mientras que el 35% ocupa la App de Mapfre y por último con el 16% corresponde a Aseguradora Yacyreta.

Operaciones - Paraguay



Operaciones 2024

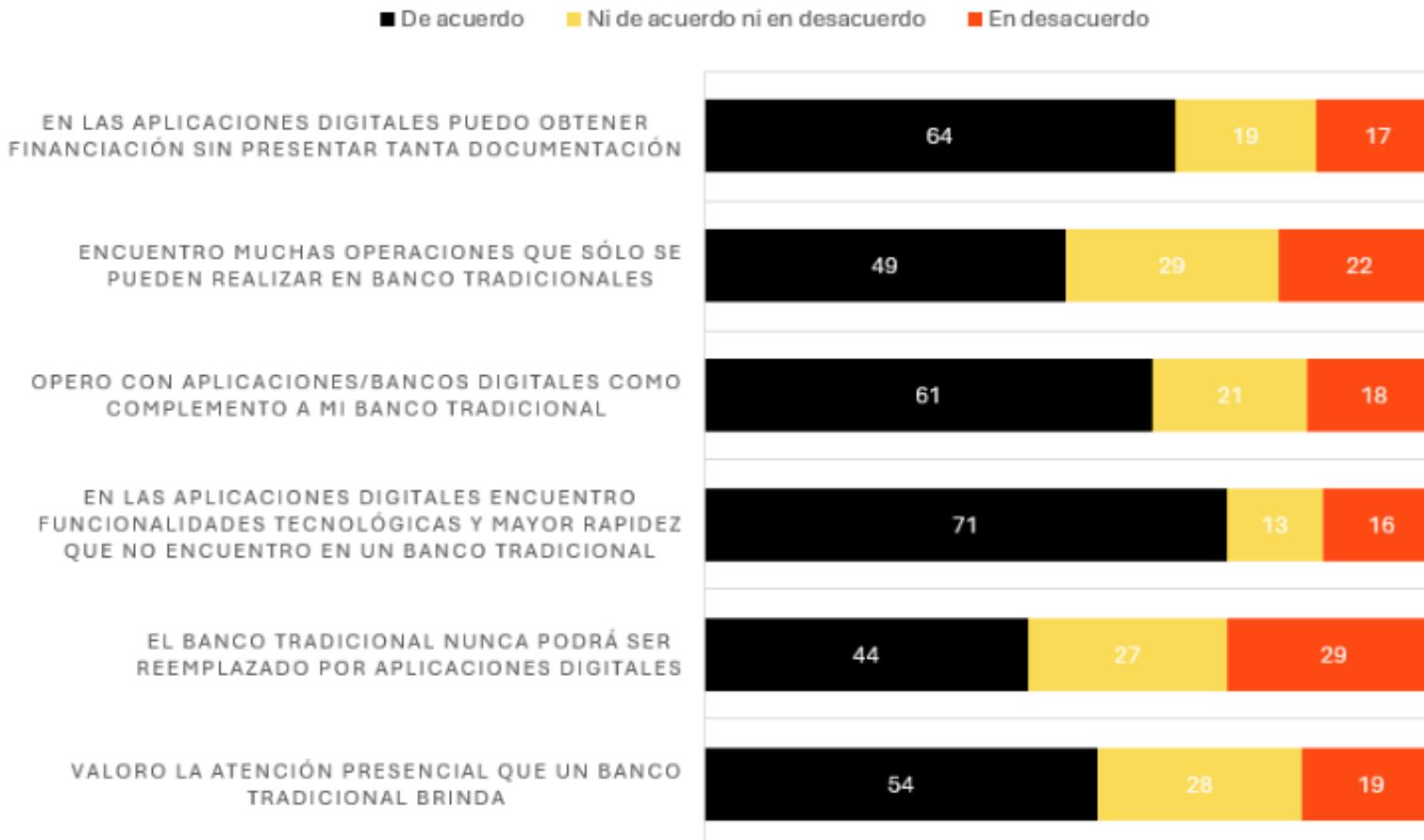


El 23,30% de las personas encuestadas ha realizado pagos con QR en el último año. A su vez, el 32,52% lo realiza en supermercados, el 18,20% en farmacias, el 16,77% en estaciones de servicio y el 9,61% en restaurantes, estos son sólo algunos de los sitios más donde más se utilizan dicho medio de pago.

Se puede observar que en Paraguay, el 14,94% de las personas encuestadas utilizan “Pago de servicios”.



Nivel de acuerdo con diferentes afirmaciones - Paraguay



En 2022, el 30% de las personas encontró que muchas operaciones que sólo se pueden realizar en bancos tradicionales. Este año, este porcentaje se incrementó notablemente en un 19%.

El 54% valora la atención presencial que ofrece un banco tradicional.

A diferencia del 2022 que el 41% de las personas pensaba que el banco tradicional nunca podría ser reemplazado por las aplicaciones; en 2024, este porcentaje aumentó 3%.

Más del 60% de los participantes opina que las aplicaciones son menos burocráticas a la hora de pedir financiación.

El 61% de las personas utiliza las Fintech como complemento de su banco tradicional.

Operaciones - Paraguay



La agilidad en las operaciones, la rapidez, la facilidad de uso y navegación, el acceso 24/7, **los beneficios y descuentos y la seguridad son los aspectos relevantes para los clientes de Fintech**. Lo que menos valoran son las herramientas tecnológicas y los costos.

Más de la mitad de las personas entrevistadas están de acuerdo con operar con aplicaciones/bancos digitales como complemento a mi banco tradicional y que en las aplicaciones digitales puedo obtener financiación sin presentar tanta documentación. Por el contrario, el 22% no está de acuerdo con el hecho de que encuentran muchas operaciones que solo se pueden realizar en bancos tradicionales.

Más allá de ello, si bien los clientes valoran la rapidez y agilidad de las operaciones financieras que las aplicaciones digitales ofrecen, todavía **existe una alta valoración** por la atención presencial y personalizada que los bancos tradicionales aún brindan, sobre todo las personas que se encuentran entre 35 y 44 años.

Entre los aspectos que se consideran a mejorar, el 23,88% de las personas encuestadas tiene en cuenta la “seguridad y privacidad”, el 15,10% la “oferta crediticia”, el 12,06% la “oferta de productos y beneficios”, el 11,42% la “educación del uso y de las aplicaciones” y el 9,82% la “Atención personalizada”.



¡Muchas gracias!



www.pwc.com.ar

Esta publicación ha sido preparada para una orientación general acerca de asuntos de interés solamente, y no constituye asesoramiento profesional. Los receptores de la misma no deben actuar en base a la información contenida en esta publicación sin obtener asesoramiento independiente. No se efectúa manifestación ni se otorga garantía alguna (expresa o implícita) con respecto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación y, en la medida en que lo permite la ley, PwC Argentina, sus miembros, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad, ni deber de cuidado por cualquier consecuencia de su accionar, o del accionar de terceros, o de negarse a actuar, confiando en la información contenida en esta publicación, o por ninguna decisión basada en la misma.

© 2022 En Argentina, las firmas miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited son las sociedades Price Waterhouse & Co. S.R.L., Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. y PwC Legal S.R.L, que en forma separada o conjunta son identificadas como PwC Argentina.