

PAY MEETING16

HABITOS DE USO
DE MEDIOS DE PAGO
ELECTRÓNICOS



PAY MEETING16

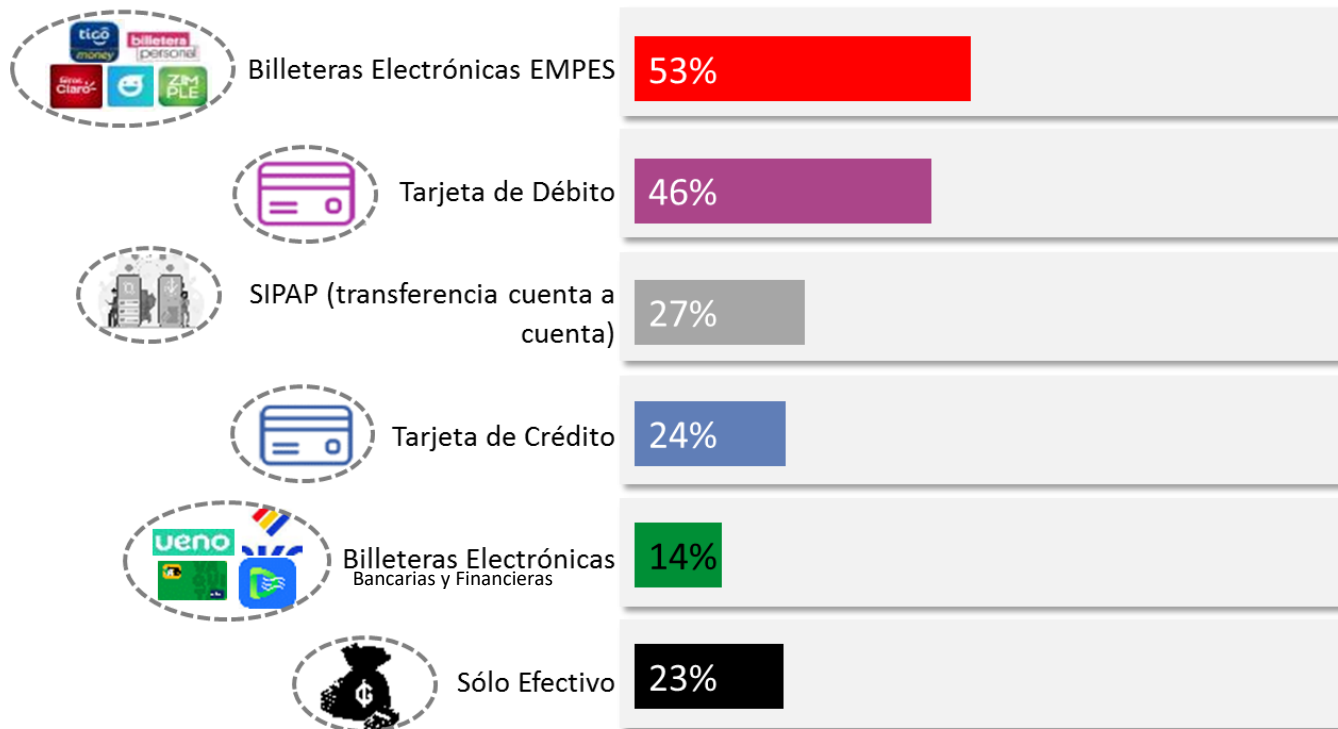
1

INCIDENCIA
SOLO EFECTIVO



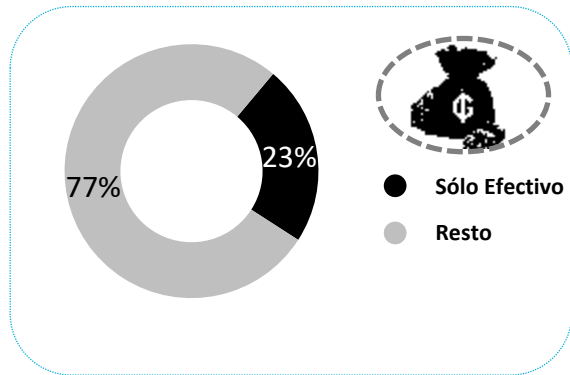
Medios de pago utilizados en los últimos 12 meses

¿Utilizó algún/algunos de los siguientes medios de pago electrónico en los últimos 12? meses?



Las Billeteras EMPES y las tarjetas de Débito son los medios electrónicos más utilizados en el último año. Algo menos de un cuarto son los que sólo usan Efectivo

No utilización de Medios de pago electrónicos ¿Podría decirme por qué no utiliza Medios de pago Electrónicos?



Los motivos del no uso de
medios electrónicos de pago
pasan por la **no**
bancarización

No tengo cuenta en ningún Banco,
Financiera o Cooperativa

45%

Donde compro solo aceptan
Efectivo

15%

Me parece que no es fácil de usar

12%

Me cobran comisión

10%

Tengo descuentos pagando en
Efectivo

10%

No creo que sea seguro /
confiable

9%

Desconozco como darme de alta y
cómo funcionan

9%

Tuve una mala experiencia

6%

PAY MEETING16

2

PERFORMANCE
MEDIOS DE PAGO
ELECTRÓNICOS



Medios de pago electrónicos que conoce

¿Cuáles son los que Ud. conoce aunque sólo sea de nombre, independientemente que los haya leído alguna vez?



Billeteras EMPES (Tigo, Personal, Claro, Wally, Zimpli)

85%



NSE Alto: **71%**
Hasta 25: **57%**
26 a 40: **90%**



Tarjeta de Débito

78%

NSE Alto: **82%**
NSE Bajo: **67%**



Tarjeta de Crédito

67%



NSE Alto: **89%**
NSE Bajo: **52%**
Hasta 25: **56%**



Billeteras Electrónicas (Ueno, Eko, Vaquita, Dimo)
Bancarias y Financieras

52%

NSE Alto: **63%**
Hasta 40: **75%**
+ de 55: **21%**



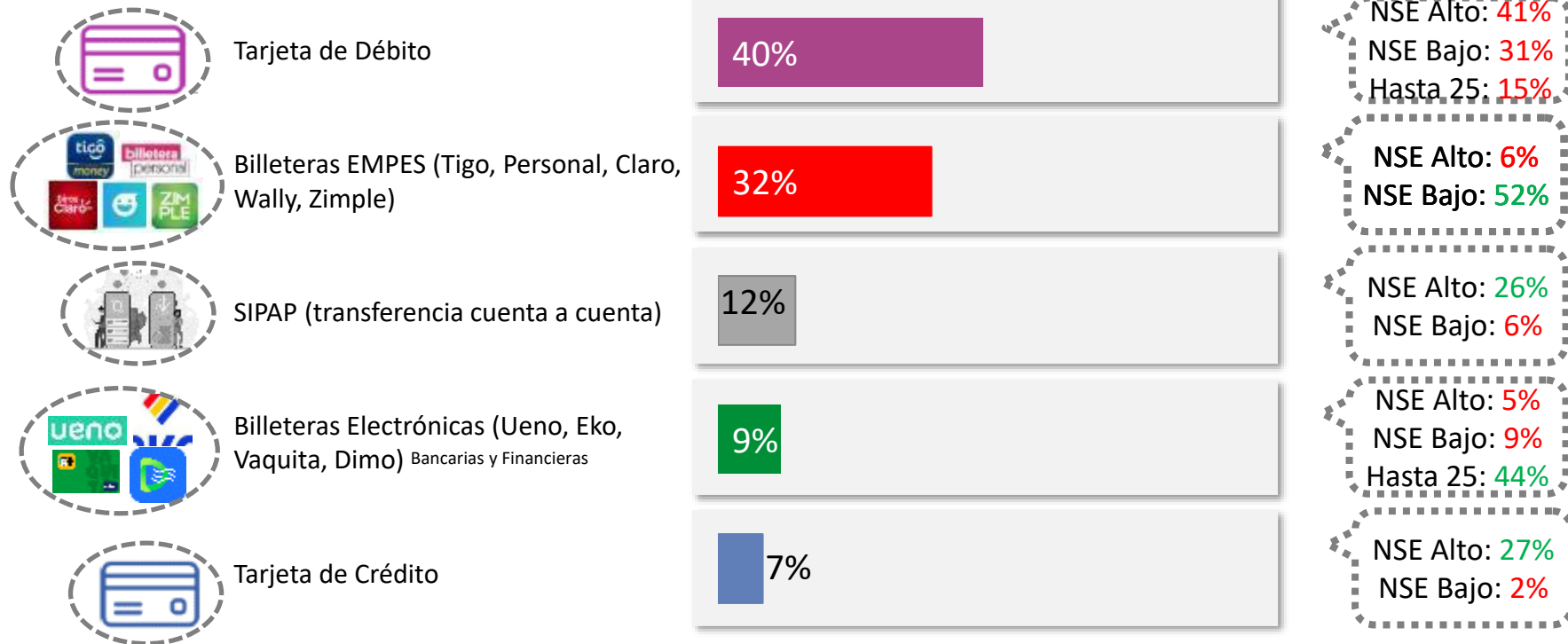
SIPAP (transferencia cuenta a cuenta)

52%

NSE Bajo: **21%**
+ de 55: **26%**

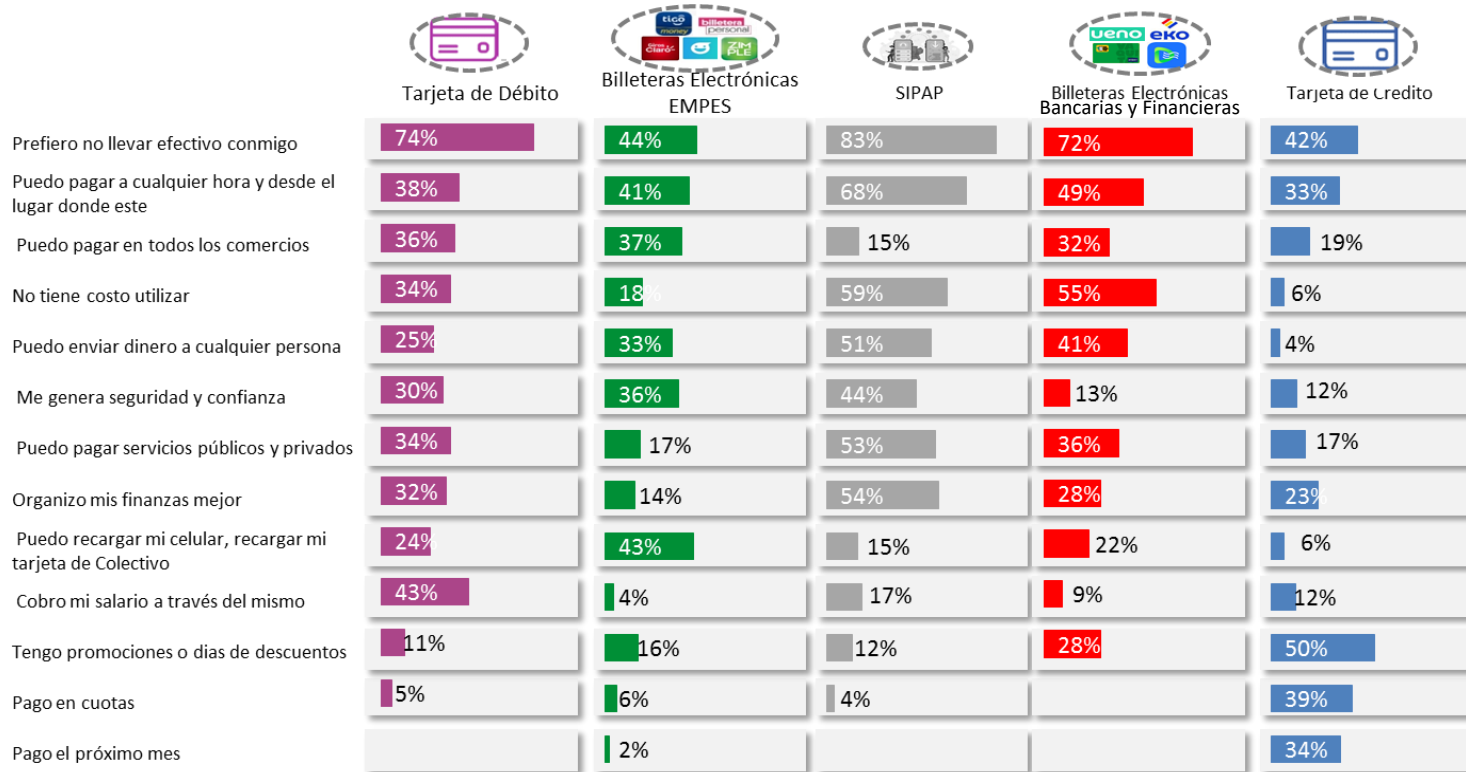
Las Billeteras EMPES, las tarjetas de Débito (físicas) y las de Crédito son los medios electrónicos más recordados

¿Qué Medio de pago electrónico le gusta más o prefiere, independientemente de que Ud. Lo haya usado alguna vez?



La tarjeta de **Débito desplaza** a las **Billeteras EMPES** a la hora de elegir el **preferido** independientemente que lo utilicen

Motivos de preferencia ¿Por qué prefiere..... ?



“El no llevar Efectivo” es el principal traccionador para la preferencia de uso de medios de pago electrónicos.

Débito >> salario,
Billeteras EMPES >> recargas

SIPAP >> la practicidad
Otras Billeteras >> la gratuidad
Crédito >> promociones

Medios de pago electrónicos usados alguna vez uº 6 meses

¿Cuál / cuáles Medios de pago electrónico usó alguna vez en los últimos 6 meses?



Tarjeta de Débito

75%



Billeteras Electrónicas EMPES (Tigo, Personal, Claro, Wally, Zimpla)

71%



Tarjeta de Crédito

50%



SIPAP (transferencia cuenta a cuenta)

48%



Billeteras Electrónicas (Ueno, Eko, Vaquita, Dimo)
Bancarias y Financieras

40%

NSE Alto: 91%

NSE Bajo: 60%

Hasta 25: 60%

NSE Alto: 22%

NSE Bajo: 86%

NSE Alto: 96%

NSE Bajo: 31%

Hasta 25: 38%

NSE Alto: 96%

NSE Bajo: 29%

Hasta 25: 33%

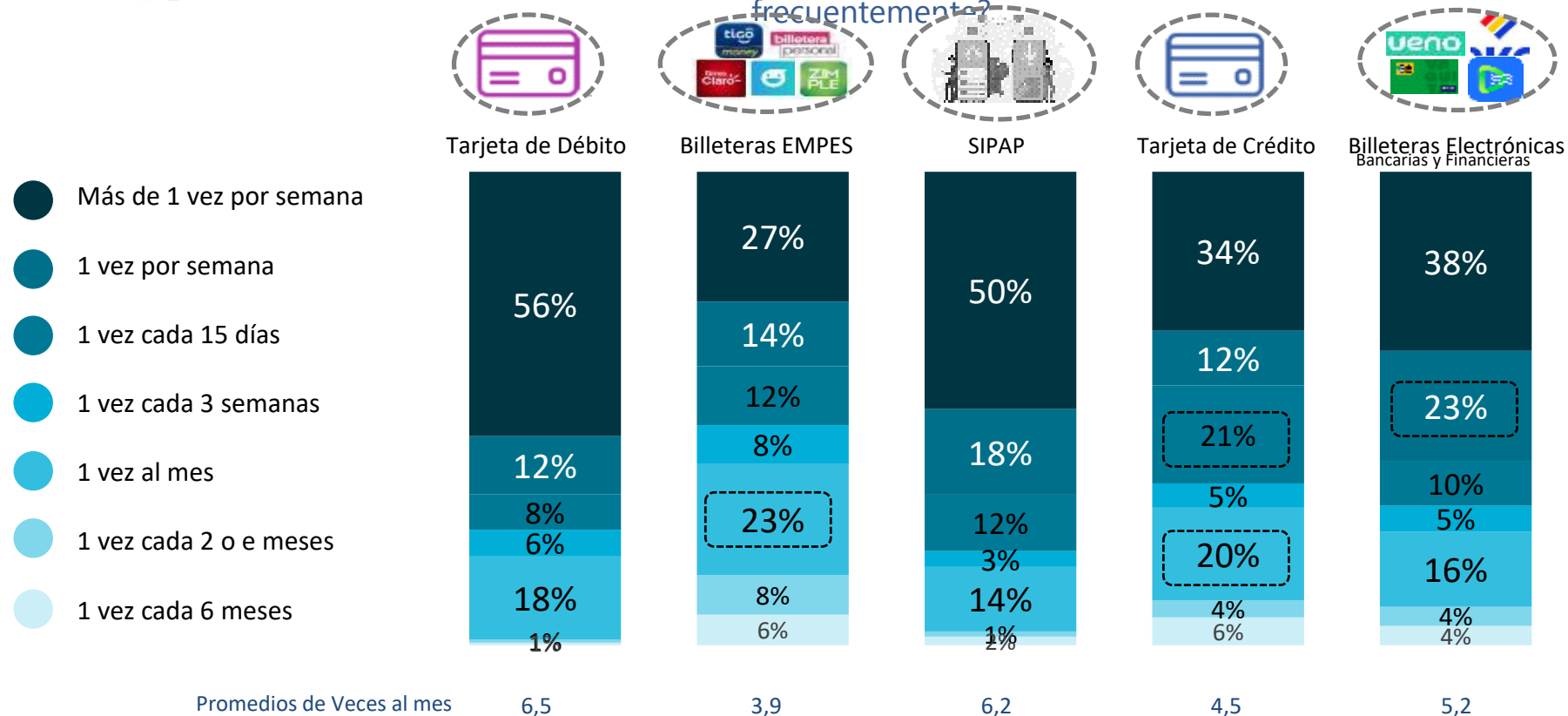
+ de 55: 19%

Hasta 25: 52%

+ de 55: 17%

Débito y Billeteras EMPES son los medios **más usados** en los últimos 6 meses

Frecuencia de uso de medios de pago electrónicos
¿Podría decirme cuál es la frecuencia de uso de cada uno de los Medios electrónicos que usa frecuentemente?



Frecuencia de uso difiere **según la modalidad**: Débito prevalece más de 1 vez por semana al igual que SIPAP (más de 6 veces al mes) le siguen ambos tipos de Billeteras y Crédito quienes rondan 1 vez por semana

Medios de pago electrónicos usado más frecuentemente ¿Cuál Medio de pago electrónico usa más frecuentemente?



Billeteras EMPES (Tigo, Personal, Claro, Wally, Zimble)

39%



Tarjeta de Débito

38%



Tarjeta de Crédito

9%



Billeteras Electrónicas (Ueno, Eko, Vaquita, Dimo)
Bancarias y Financieras

7%



SIPAP (transferencia cuenta a cuenta)

7%

NSE Alto: 8%
NSE Medio: 18%
NSE Bajo: 68%

NSE Alto: 51%
NSE Medio: 52%
NSE Bajo: 21%
Hasta 25: 15%

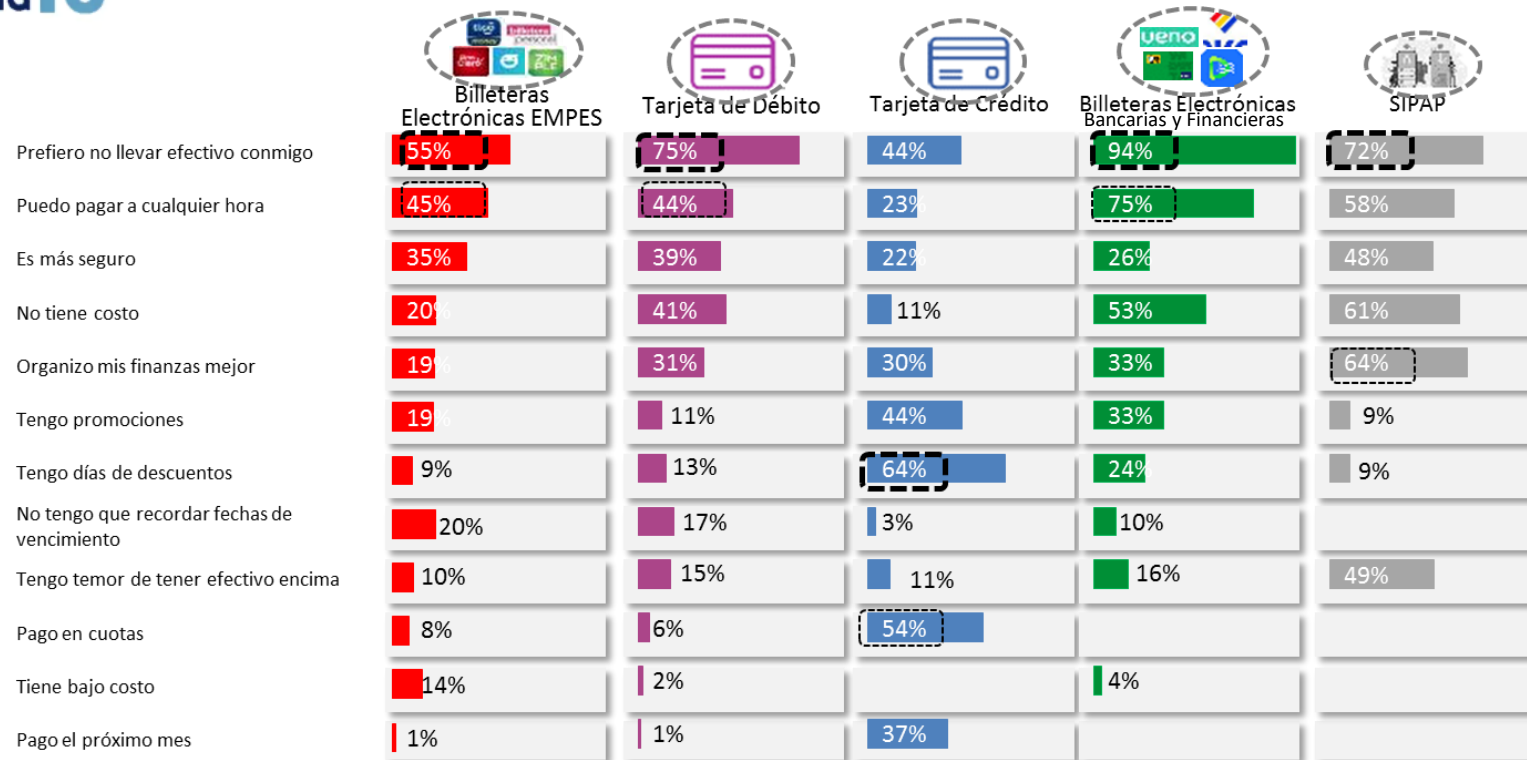
NSE Alto: 21%

Hasta 25: 27%

NSE Alto: 17%

Billeteras EMPES y Débito son los medios más usados frecuentemente

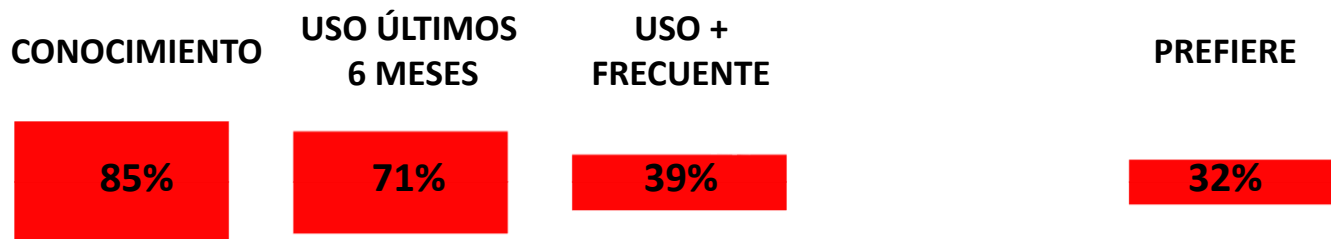
Motivos de uso más frecuente ¿Por qué usa más frecuentemente.....?



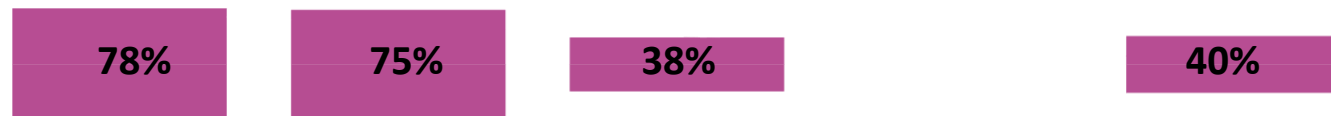
Nuevamente *“El no llevar Efectivo”* es el motivo principal de uso de medios de pago electrónicos, a excepción de la tarjeta de **Crédito** en donde prevalece **los descuentos**. La practicidad de pagar a cualquier hora es la segunda razón mencionada para las Billeteras EMPES y Débito. SIPAP es elegido por *“organizo mejor mis finanzas”*



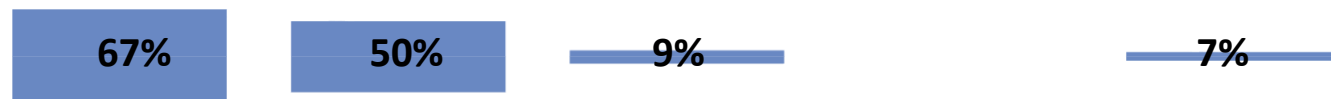
Billeteras EMPES (Tigo, Personal, Claro, Wally, Zimble)



Tarjeta de Débito



Tarjeta de Crédito



Billeteras Electrónicas (Eko, Vaquita, Dimo) Bancarias y Financieras

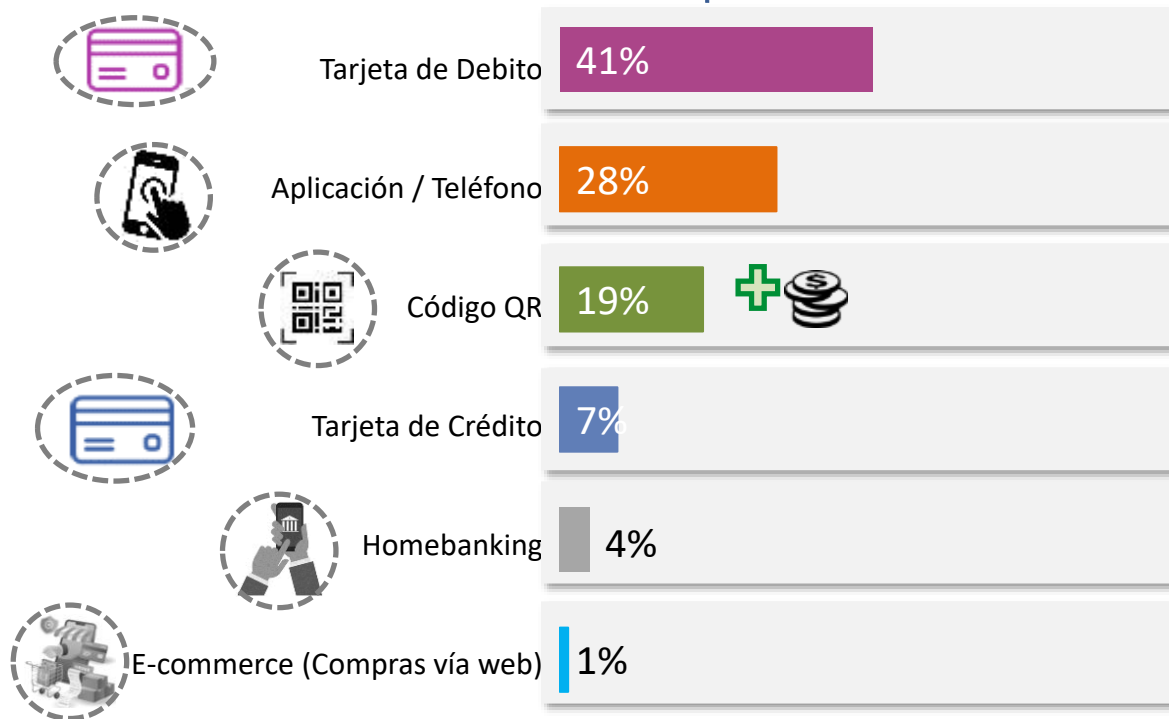


SIPAP (transferencia cuenta a cuenta)



Método de pago electrónicos Preferido

¿A la hora de utilizar el Medio de pago electrónico ¿Cuál de estos métodos es el preferido?



NSE Alto: 21%
+ de 55: 73%

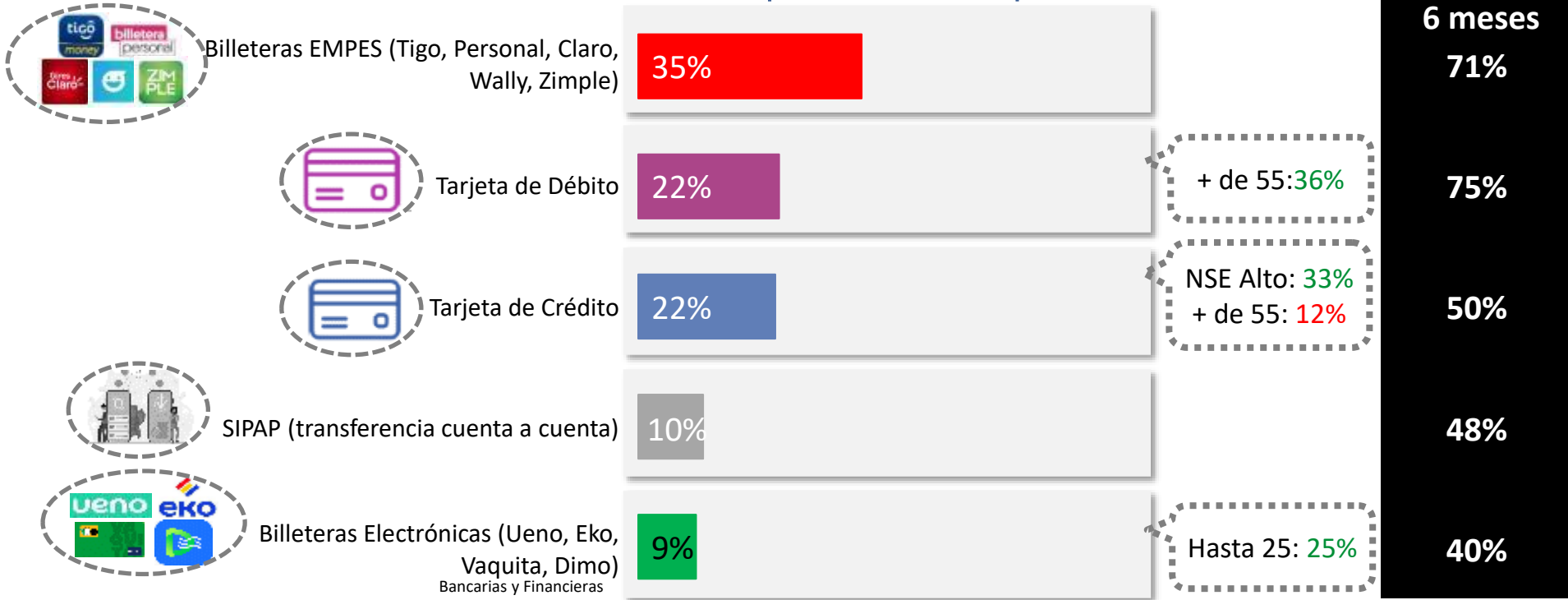
NSE Alto: 15%
NSE Bajo: 41%
+ de 55: 11%

NSE Alto: 37%
Hasta 25: 38%
+ de 55: 8%

NSE Alto: 21%

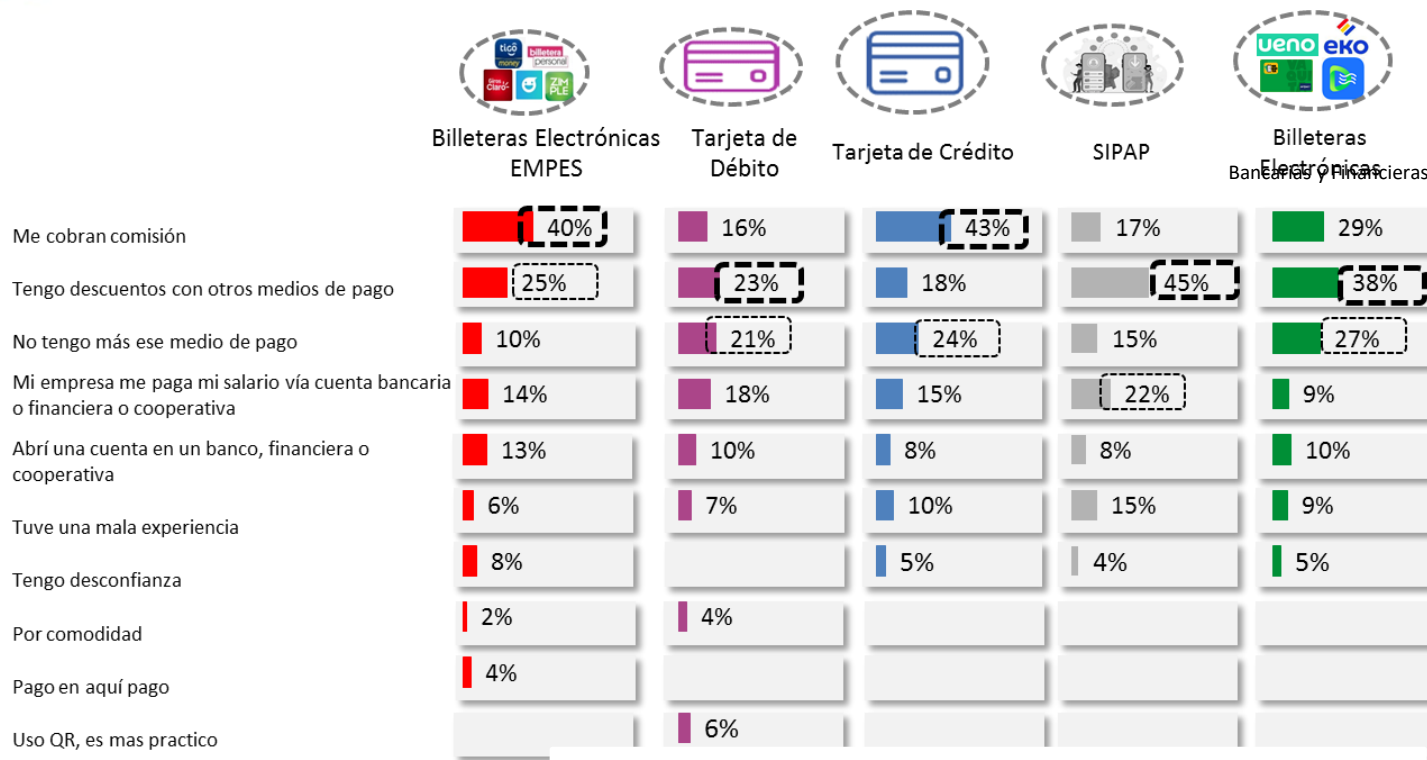
Métodos de pago preferidos = **tarjeta de Débito física**, elegida por 4 de cada 10 entrevistados, le siguen las Apps del celular y más distanciado el pago a través de código QR

Medio de pago electrónicos que disminuyó la frecuencia de uso ¿Hay algún Medio de pago electrónico que ud utiliza con menor frecuencia de lo que lo hacía el año pasado?



Si bien las **Billeteras EMPES** son altamente utilizadas al igual que **Débito** también han sufrido una **disminución de frecuencia** en su uso, produciéndose un switch entre ambas

¿Por qué disminuyó el uso de1º mención disminuyó)?



Las razones de menor uso tanto para las **Billeteras EMPES** como para las **tarjetas de Crédito** son el **costo de comisión**, luego para el resto los **descuentos** con otros medios de pago hacen que vayan cambiando de una a la otra

¿Podría decirme por cuál otro Medio de pago reemplazó1º mención disminuyó)?



Billeteras EMPES



Tarjeta de
Débito



Tarjeta de
Crédito

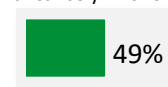
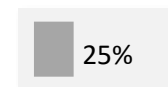
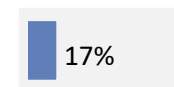
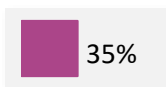
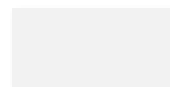


SIPAP

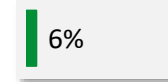
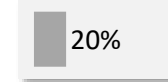
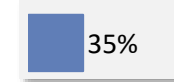
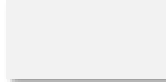
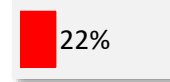


Billeteras
Electrónicas
Bancarias y Financieras

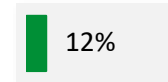
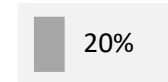
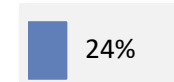
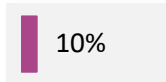
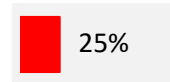
Billeteras EMPES (Tigo, Personal, Claro,
Wally, Zimble)



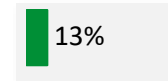
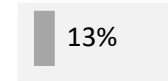
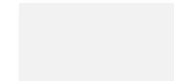
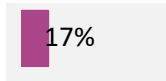
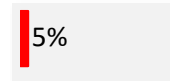
Tarjeta de Débito



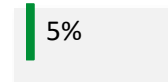
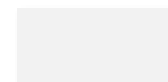
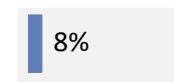
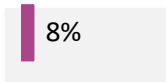
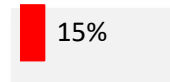
Efectivo



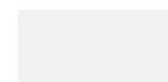
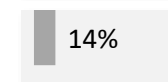
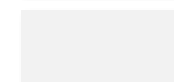
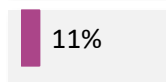
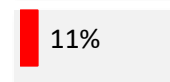
Tarjeta de Crédito



SIPAP (transferencia cuenta a cuenta)



Billeteras Electrónicas (Ueno, Eko,
Vaquita, Dimo)

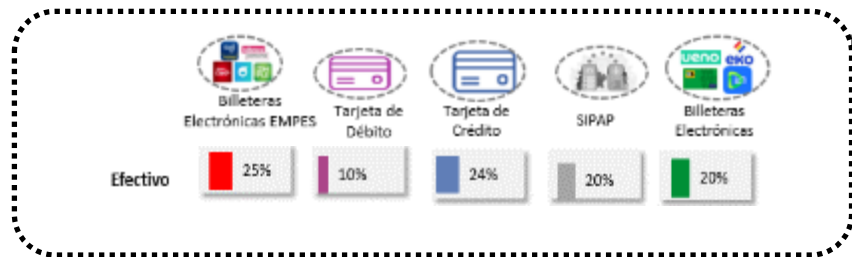


Las Billeteras EMPES migran al Efectivo y Débito y el Débito a Billeteras Empes

Las de Crédito migran a debito y efectivo.

Ventajas de la utilización de Efectivo en lugar de

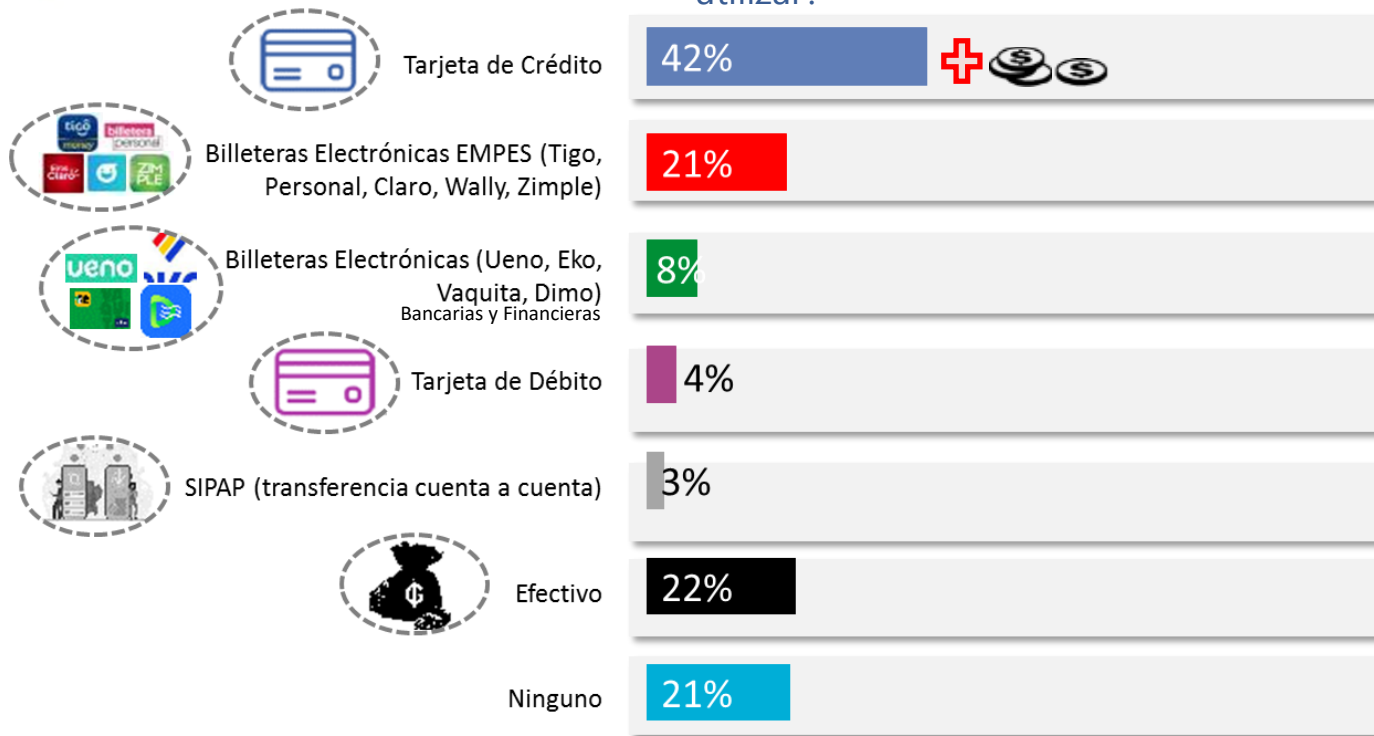
¿Podría decirme qué ventaja o porque prefiere pagar en Efectivo en lugar de ,1º mención disminuyó)?



Quienes migran al Efectivo independientemente de que Medio utiliza con menor frecuencia **esgrimen la practicidad luego la comisión** que les cobran los otros medios de pago y en menor medida la disponibilidad de pago en el negocio elegido



¿Hay algún Medio de pago que ud utilizó alguna vez y no volvería a utilizar?



NSE bajo: 48%
Hasta 25: 23%
+ de 55: 58%

NSE Alto: 51%

El Medio de pago **más abandonado** es la tarjeta de Crédito

Motivos de abandono de Medio de pago electrónico ¿Por qué dejo de utilizar1º mención abandonada)?



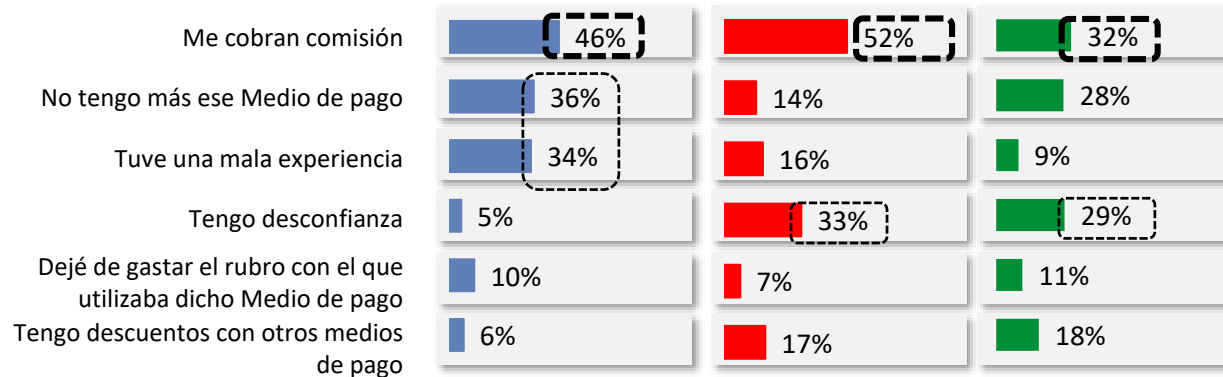
Tarjeta de Crédito



Billeteras EMPES

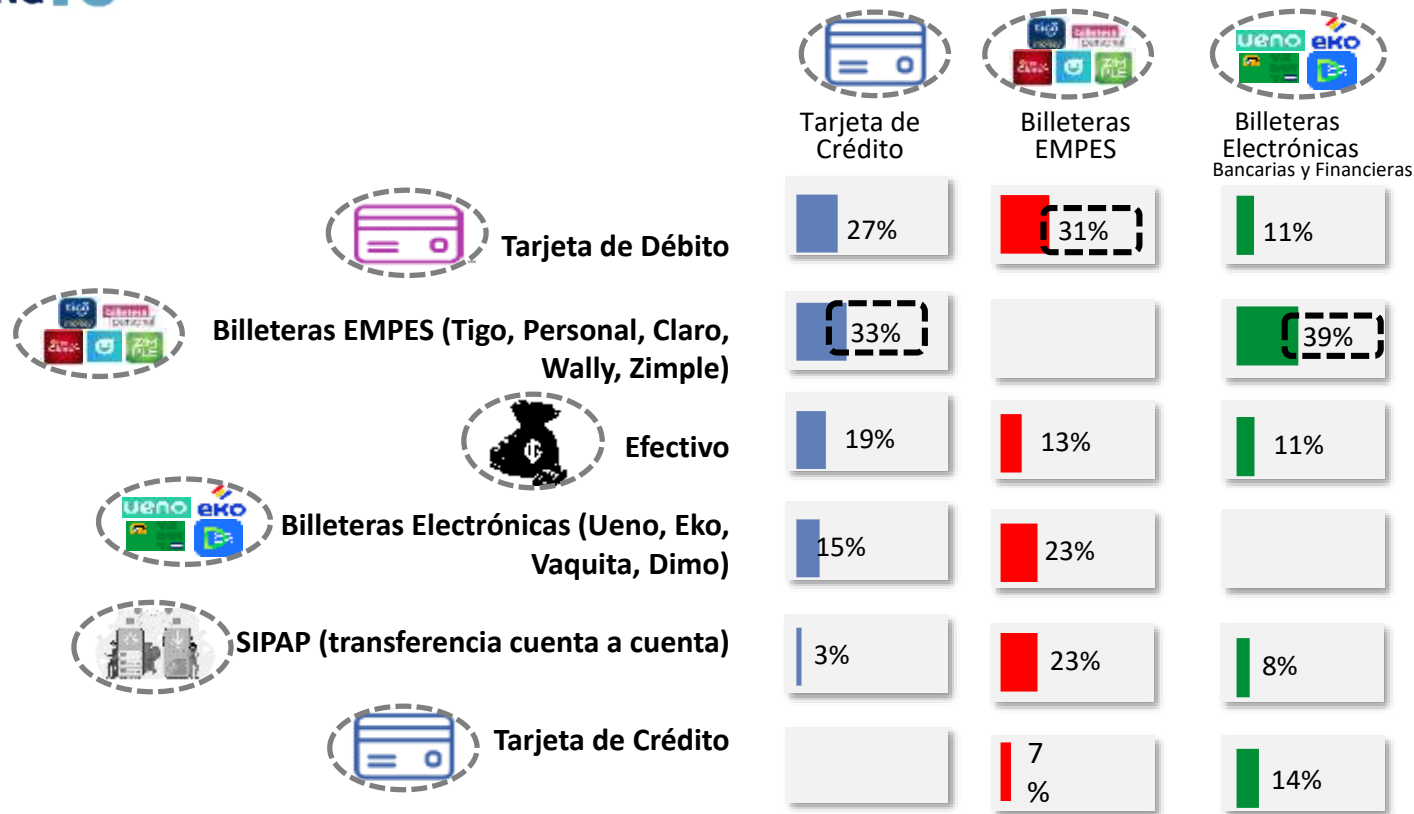


Billeteras Electrónicas
Bancarias y Financieras



Las razones de **abandono** para todos excepto Débito es el **costo de comisión**, luego para **Crédito la mala experiencia junto con la cancelación** de la tarjetas son también motivos importantes. Para Débito cualitativamente argumentan mala experiencia y desconfianza

¿Podría decirme por cuál otro Medio de pago reemplazó, 1º mención abandonada)?



Crédito y Billeteras Electrónicas migran a Billeteras EMPES, por otro lado
SIPAP y Billeteras EMPES se van a Débito

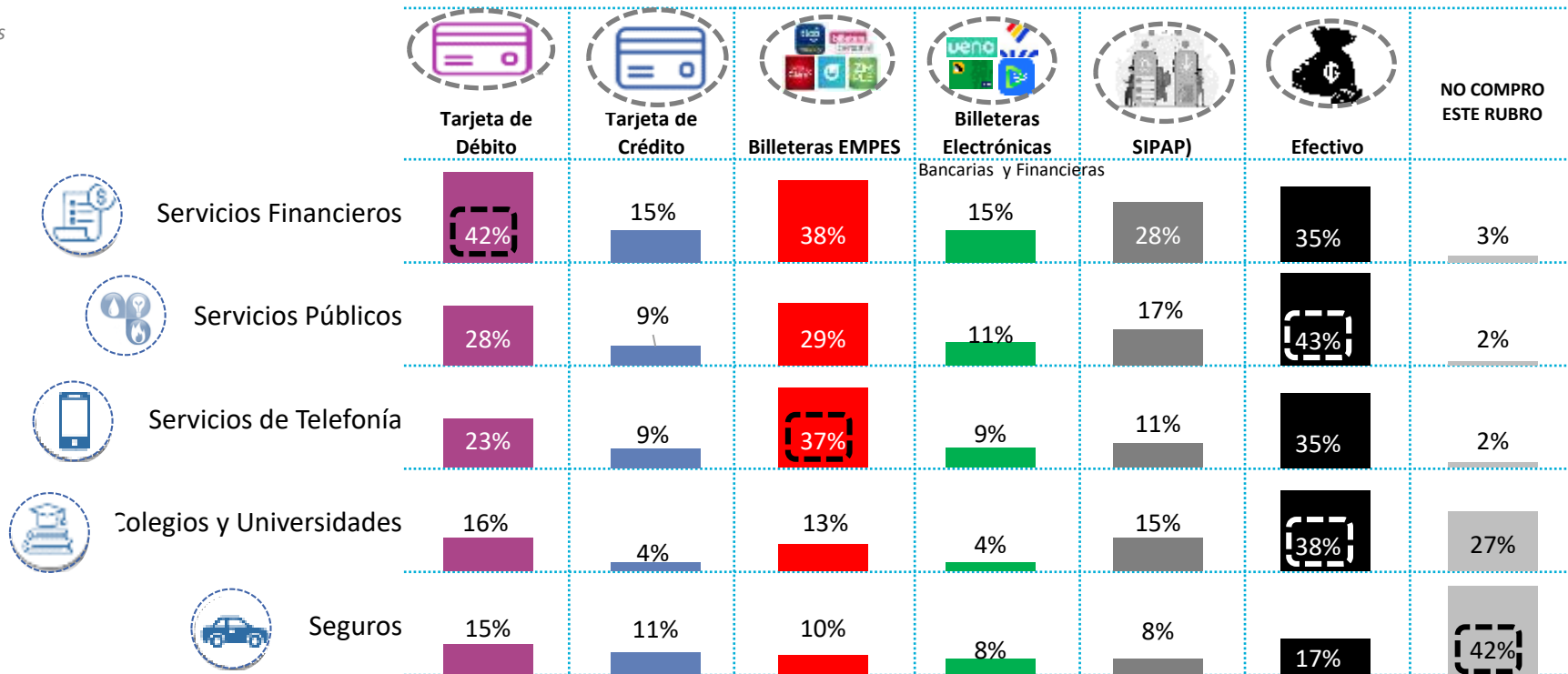
PAY MEETING16

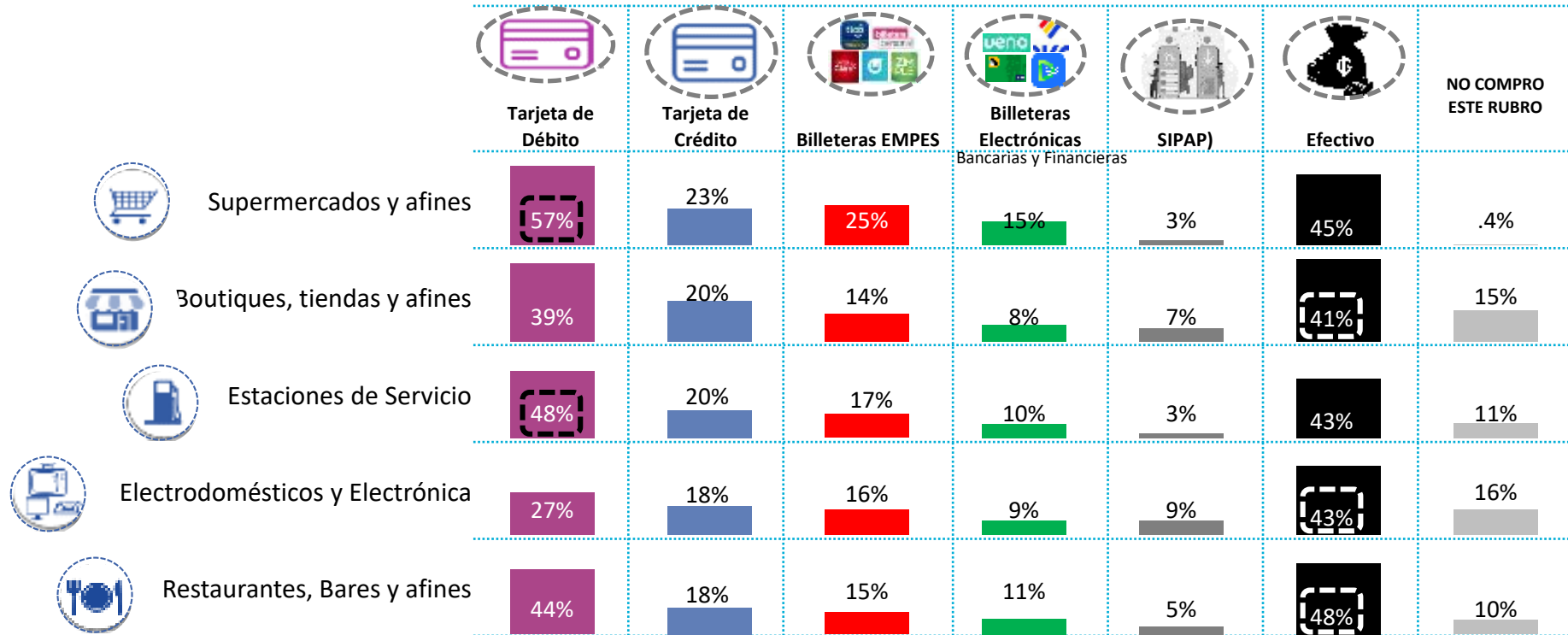
3

RUBROS PAGADOS



Base: 425 casos





PAY MEETING16

4

REDES DE
COBRANZA



¿Cuándo debe pagar una factura de servicios públicos o privados, ¿Cuál es el canal que prefiere para realizar el pago?

Redes de Cobranzas (Pago Express, Aquí Pago, PractiPago, Infonet Cobranzas)

55%

Aplicaciones (Banco, Financiera, Cooperativa, Pago móvil)

16%

Homebanking

11%

Pago en Ventanilla. Ejemplo: Factura de ANDE pago en Ventanillas de la ANDE.

11%

Billeteras Electrónicas

7%

NSE Alto: 22%

NSE Bajo: 68%

Hasta 25: 32%

+ de 55: 73%

NSE Alto: 44%

NSE Bajo: 5%

+ de 55: 3%

NSE Alto: 30%

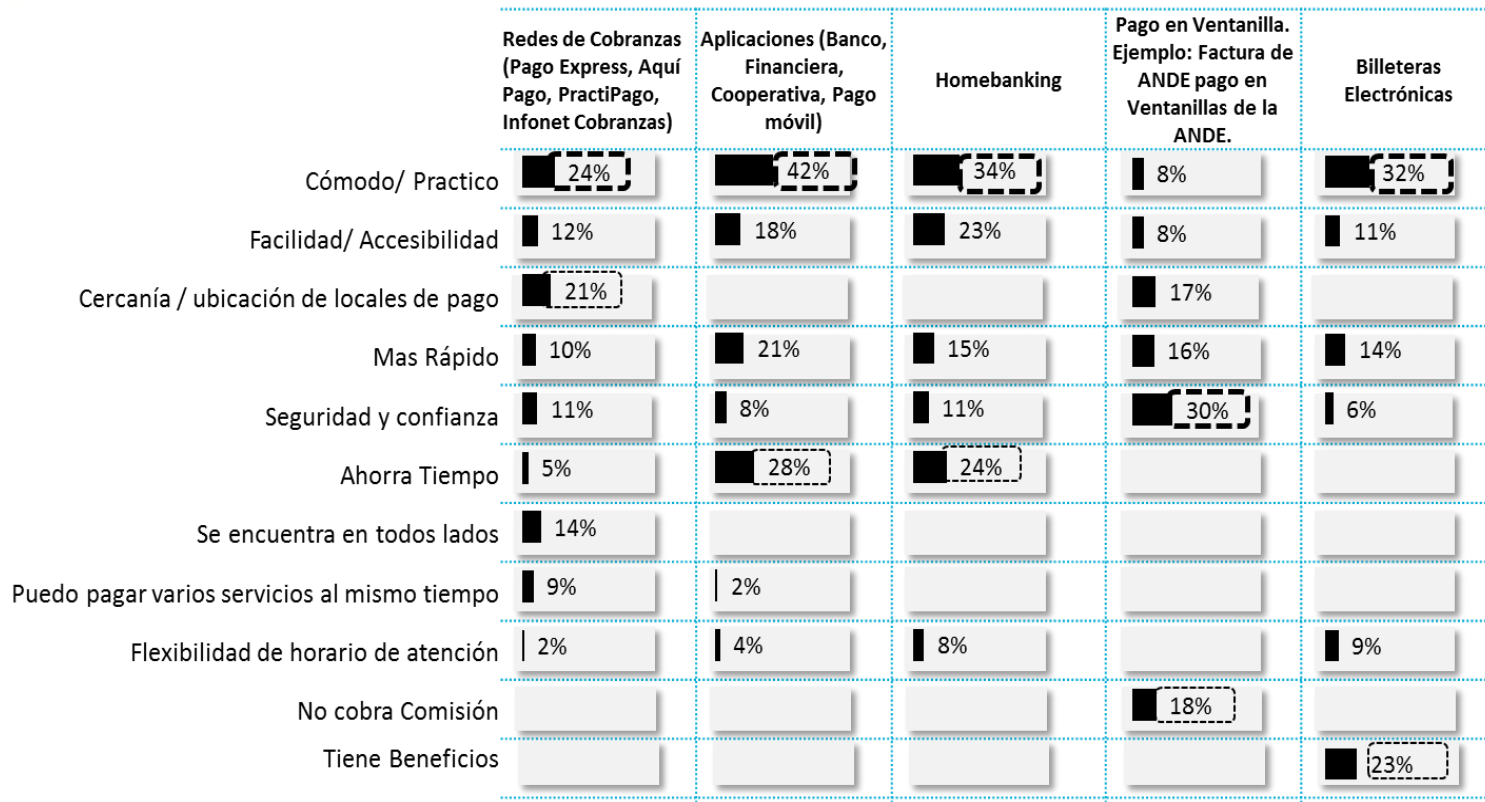
+ de 55: 21%

Hasta 25: 30%

Para el pago de servicios públicos o privados el canal preferido por excelencia es las **Redes de Cobranzas**

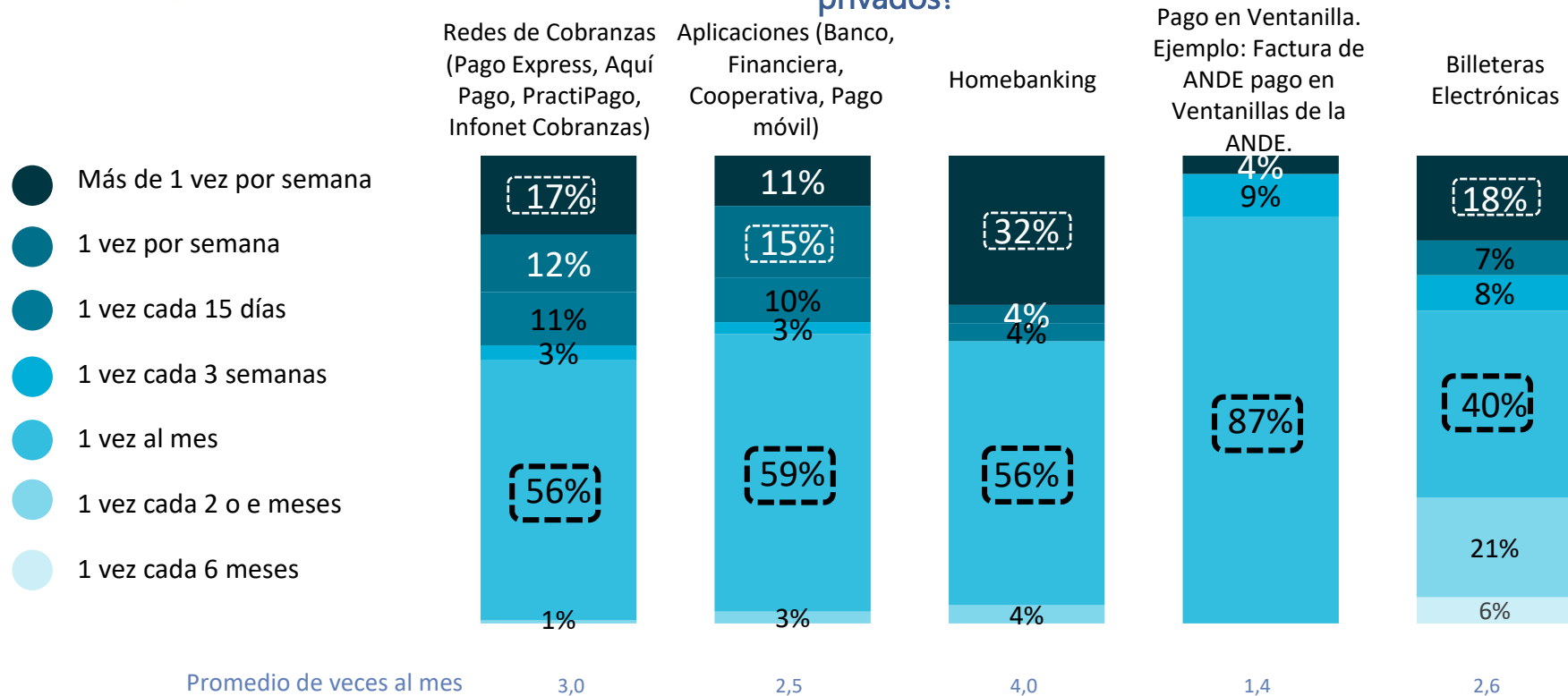
Motivos de preferencia de canales

¿Cuál es el motivo por el cual utiliza este canal?



La principal razón de **preferencia** para las **Redes de cobranzas** es la **practicidad** y la **cercanía**. Para Apps, Homebanking y Billeteras electrónicas también sale mencionado la comodidad mientras que para el Pago en ventanilla se privilegia la seguridad y confianza

¿Con que frecuencia utiliza este canal para realizar el pago de servicios públicos o privados?



La frecuencia de uso mayor se da en el Homebanking en donde llega a 1 vez a la semana, luego Redes de Cobranzas, Billeteras y Apps rondan entre 3 veces al mes. Por último la de menor frecuencia es pago en ventanilla con 1 vez al mes

PAY MEETING16

5

CONCLUSIONES



Conclusiones



- 77% de penetración de uso de medios de pago
- Alto nivel de recordación y uso en consumidores ABC1 Y C2 ppalmente
- Las EMPES y TARJETA DEBITO se posicionan en cuanto a recordación , uso y preferencia , seguidas de las Tarjetas de Credito
- Tarjetas DEBITO Y SIPAP con las mayor frecuencia de uso de 1 vez o mas por semana
- Swich de marca : Las Billeteras EMPES migran al Efectivo y Débito y el Débito a Billeteras Empes . Las de Crédito migran a debito y efectivo.
- Gran oportunidad de crecimiento en virtud a rubros donde el efectivo sigue siendo el medio de pago principal con un 40% o mas.



MUCHAS GRACIAS

Mauricio Larrosa

Gerente General



Tel. 0971 28 11 96 (595-21) 611 234, 603 080



mlarrosa@grupoccr.com.py



Dimas Motta 386 esq Del Maestro |
Asunción –Paraguay



[ccrparaguay](https://www.instagram.com/ccrparaguay)



[CCR-Paraguay](https://www.facebook.com/CCR-Paraguay)



[CCR-Paraguay](https://www.linkedin.com/company/CCR-Paraguay)