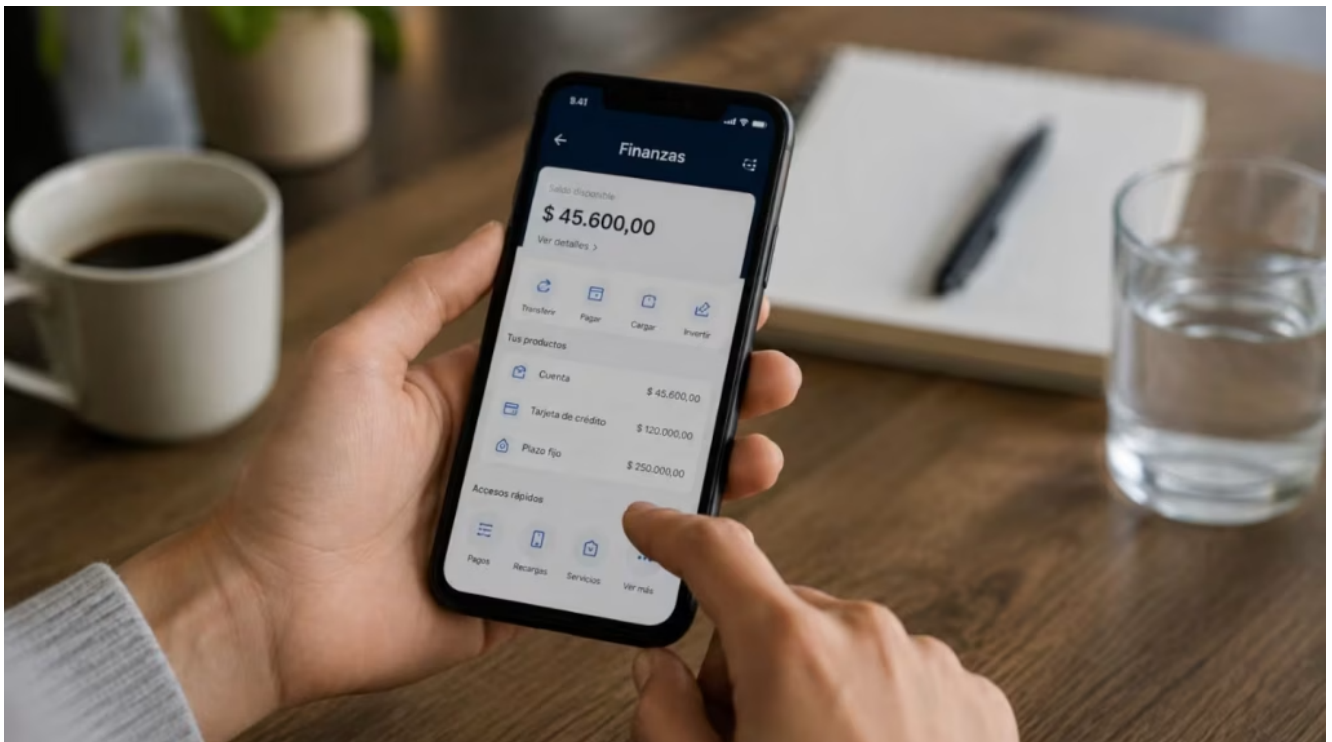


De “mi banco de toda la vida” a “uso cinco apps”: la nueva forma de los argentinos de manejar la plata

17/05/2026



Durante décadas, la relación de los argentinos con el sistema financiero fue bastante lineal: el banco donde se cobraba el sueldo era, casi automáticamente, el lugar donde también se pagaban servicios, se sacaban préstamos, se usaban tarjetas y se depositaban los ahorros. Pero esa lógica empezó a cambiar de manera acelerada en los últimos años.

Hoy, **cada vez más personas reparten su dinero entre múltiples plataformas.** Cobran el sueldo en un banco tradicional, transfieren parte a una billetera virtual para aprovechar descuentos, invierten el saldo en otra app y, si necesitan financiamiento, comparan opciones antes de elegir dónde pedir un crédito.

El fenómeno ya es tan masivo que especialistas hablan de una nueva forma de “principalidad” financiera: **ninguna entidad concentra toda la vida económica del usuario.**

Un informe de la consultora *Stefanini Group* sostiene que “la principalidad dejó de ser permanente: se gana, se disputa y se pierde”. El estudio describe un escenario en el que los usuarios gestionan su vida financiera de forma “**fragmentada, dinámica y pragmática**”.



Los argentinos ya no se relacionan con una sola entidad, sino con un ecosistema financiero propio. (Infografía: TN/IA)

“El argentino ya no se relaciona con una sola entidad, sino con un **‘ecosistema financiero propio’**”, explicó Christian Balatti, Country Manager de Stefanini Group.

Según detalló, **el usuario promedio opera actualmente con más de cuatro cuentas o productos financieros** entre bancos tradicionales, bancos digitales y billeteras virtuales. “La relación dejó de estar basada en la inercia y pasó a estar basada en el uso, la conveniencia y la experiencia”, señaló.

Eso es exactamente lo que hace Camila, una diseñadora gráfica de 29 años que vive en Buenos Aires. Cobra su sueldo en un

banco tradicional, pero apenas recibe el dinero lo distribuye entre distintas aplicaciones. “Dejo una parte para pagar servicios y enseguida mando otra a una **billetera virtual** porque me da rendimiento diario. También tengo otra **app para invertir** y otra donde aprovecho **descuentos en supermercados**”, contó a TN.

“Antes usaba sólo el banco donde cobraba. Ahora siento que **si no comparás, perdés plata**”, agregó.

Para Balatti, la transformación tiene una explicación clara: las barreras de entrada prácticamente desaparecieron. “**Abrir una cuenta antes requería de un proceso manual. Ahora se convirtió en algo infinitamente más simple y rápido**: en segundos ya puedo estar operando”, sostuvo.

La expansión de las **fintech** (empresas financieras que operan con tecnología) y de los **bancos digitales** también elevó las expectativas de los usuarios. Las personas comenzaron a comparar la experiencia financiera no sólo con otros bancos, sino con cualquier aplicación digital que usen en su vida diaria. **La velocidad, la simplicidad y la facilidad de uso se volvieron determinantes.**

En esa misma línea se expresó Mariano Biocca, director ejecutivo de la Cámara Argentina Fintech. “La aparición y expansión de las fintech generó **más competencia entre las empresas** del sector y eso dio lugar a más innovación y muchísima **más oferta de servicios financieros digitales**”, afirmó.



Abrir una cuenta en el banco antes requería de un proceso manual. Ahora se convirtió en algo infinitamente más simple y rápido. (Foto: NA)

Según explicó, la tecnología eliminó muchas fricciones que antes ataban a los usuarios a una única entidad. **“Abrir una cuenta lleva minutos, mover dinero es inmediato y cambiar de plataforma prácticamente no tiene costo.** Eso hizo que el usuario gane libertad para elegir y que el sistema financiero tenga que volverse mucho más competitivo”, remarcó.

Los números muestran hasta qué punto cambió el comportamiento financiero de los argentinos. De acuerdo con datos de COELSA citados por Biocca, actualmente **existen más de 320 millones de cuentas digitales activas en el país y cada persona tiene, en promedio, alrededor de ocho cuentas entre bancos y billeteras virtuales.** Antes de la pandemia, en cambio, apenas una minoría combinaba distintas plataformas financieras.

Martín tiene 41 años y es empleado administrativo. En diálogo con TN reconoce que su relación con la plata cambió por completo en los últimos tres años. “Tengo el banco de siempre porque ahí me depositan el sueldo, pero ya casi no uso la app

del banco para pagar”, explicó.

“Pago con billeteras porque tienen **reintegros**, uso otra **plataforma para comprar dólares** y hasta saqué un préstamo en **una fintech** porque me lo aprobaron mucho más rápido”, relató el hombre. Y resumió el cambio con una frase que se volvió cada vez más común: “Hoy elijo según qué me conviene en cada momento”.

El informe también advierte que **la lealtad bancaria se volvió mucho más frágil**. “Incluso en instituciones con altos niveles de satisfacción, los clientes muestran una fuerte disposición a cambiar de banco principal”, señala el documento.



Cada vez menos argentinos utilizan los cajeros automáticos. (Foto: Pexels)

“El principal error es **seguir diseñando la experiencia como si el cliente fuera cautivo**”, advirtió Balatti. Según indicó, muchos usuarios abandonan silenciosamente una entidad después de atravesar procesos largos, poco claros o con demasiadas trabas.

“El informe evidencia que las fricciones más relevantes aparecen en tres momentos críticos: **solicitudes de crédito**,

resolución de inconvenientes y contacto con soporte”, detalló el estudio.

“Los errores más frecuentes son procesos lentos, con alta fricción, **bots que no resuelven y canales sin salida humana”,** enumeró Balatti.

En paralelo, **el usuario también se volvió mucho más exigente y sofisticado.** Ya no elige solamente por confianza o tradición, sino que compara permanentemente beneficios, costos, velocidad y experiencia.

Para Biocca, esa tendencia no sólo continuará, sino que se profundizará en los próximos años. “El sistema financiero está evolucionando hacia **un modelo cada vez más abierto, interoperable y centrado en el usuario”,** aseguró.

Y concluyó: “Más que una fragmentación del sistema, lo que vemos es una **integración** cada vez mayor entre bancos, fintech y tecnología”.

Fuente: TN