

ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE FINTECH

DICIEMBRE 2022

ACU Nuestro Tiempo -ODECU-

Stefan Larenas R. (ODECU)

Iván Valdés de la F, Ph.d in Economics, ACU NT, UTA



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general: Investigar la experiencia de los consumidores en el uso de instrumentos FINTECH (industria dedicada a la creación de instrumentos financieros basadas en plataformas tecnológicas para ser usadas por usuarios financieros en distintos mercados) e identificar los sectores del gran retailer donde no se aceptan como medio de pago.

Objetivos específicos:

Informar y educar a los consumidores sobre sus derechos al momento de enfrentarse con las empresas del gran retailer usando estos instrumentos tecnológicos-financieros.

Identificar las empresas del gran retailer que ponen restricciones a los consumidores para el uso de los instrumentos FINTECH.

Denunciar ante organizaciones de la sociedad civil y organizaciones empresariales a las empresas que no aceptan los instrumentos FINTECH, de tal manera que a partir de ese espacio se suavice las restricciones usadas por estas empresas en contra del uso de esos medios de pago.

METODOLOGIA

- 1.- La muestra considera consumidores que compran a través de plataformas electrónicas y/o usan estos instrumentos en transacciones con el comercio.
- 2.- Selección de muestra semi-aleatoria, estratificada regionalmente de acuerdo a población mayor a 18 años, con pregunta filtro sobre consumidores nuevos (entrantes) y permanentes (de este canal).
- 3.- Número de informantes n=400, con discriminación positiva VII región (10%), 5% de discapacitados y 30% género femenino.
- 4.- Bases de datos de ACU NT y ODECU . Levantamiento a través del método de panel.
- 5.- Sin representación estadística.



ANTECEDENTES PREVIOS: DISTRIBUCION DE LOS INFORMANTES



DISTRIBUCION DE LOS INFORMANTES POR GENERO Y RANGOS ETARIOS

Tramo de edad	Femenino	Masculino	Total
18-29	32	54	86
30-44	31	34	65
45-64	106	96	202
65 y mas	14	33	47
Total general	183	217	400

Tramo de edad	Femenino	Masculino	Total
18-29	8%	14%	22%
30-44	8%	9%	16%
45-64	27%	24%	51%
65 y mas	4%	8%	12%
Total general	46%	54%	100%

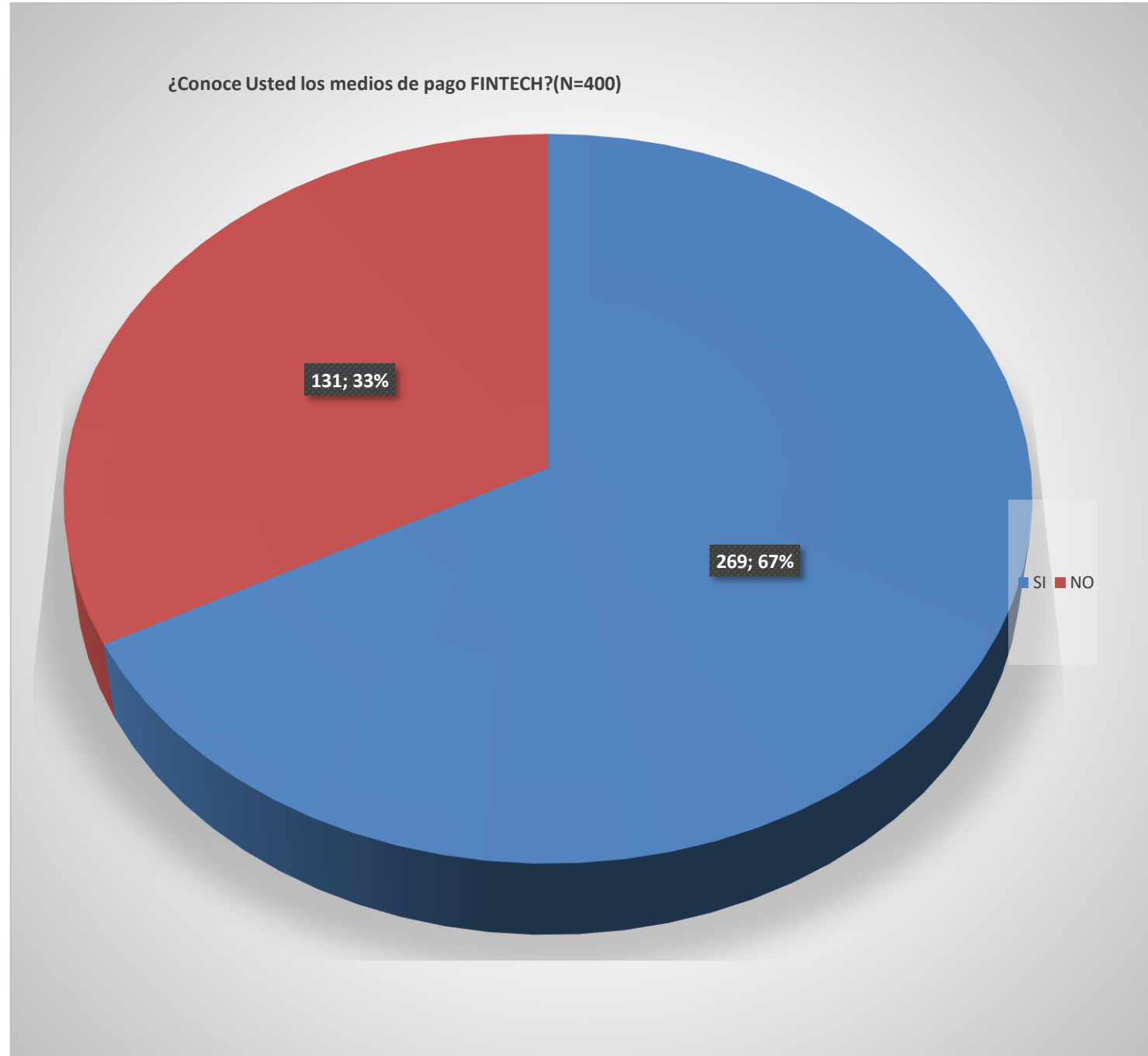
DISTRIBUCION DE LOS INFORMANTES POR GENERO Y DISTRIBUCION REGIONAL

Región	Femenino	Masculino	Total
Metropolitana	118	132	250
Otras Regiones	65	85	150
Total general	183	217	400
Región	Femenino	Masculino	Total
Metropolitana	30%	33%	63%
Otras Regiones	16%	21%	38%
Total general	46%	54%	100%

PRINCIPALES RESULTADOS: NIVEL DE CONOCIMIENTO

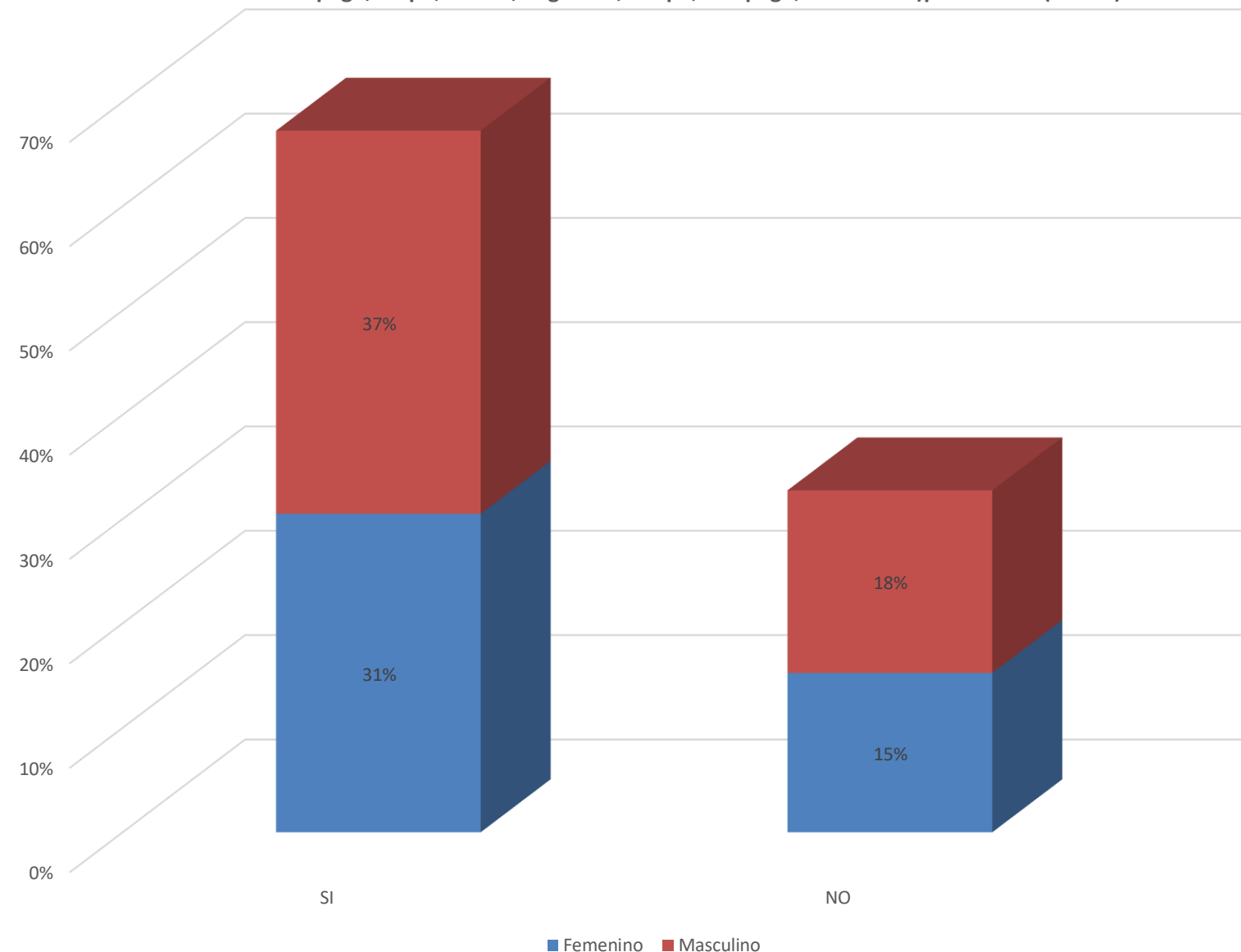


NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL INSTRUMENTO FINTECH



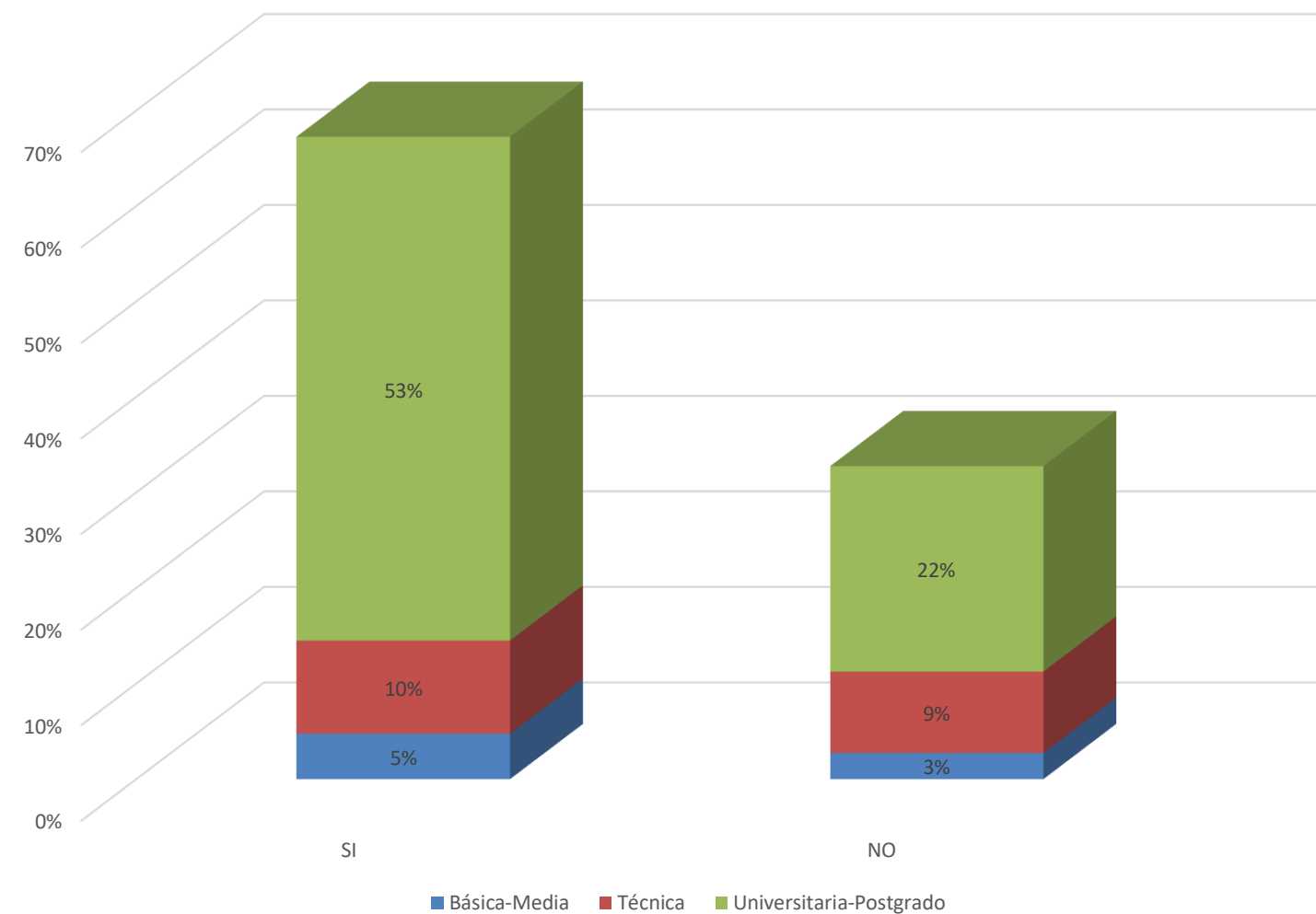
NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL INSTRUMENTO FINTECH (por genero)

¿Conoce Usted los medios de pago FINTECH?(pagos o remesas a través de transferencias electrónicas, tales como mercado pago, Khipu, Kushki, PagoFacil, Tenpo, zumpago, entre otras)por Género (N=400)



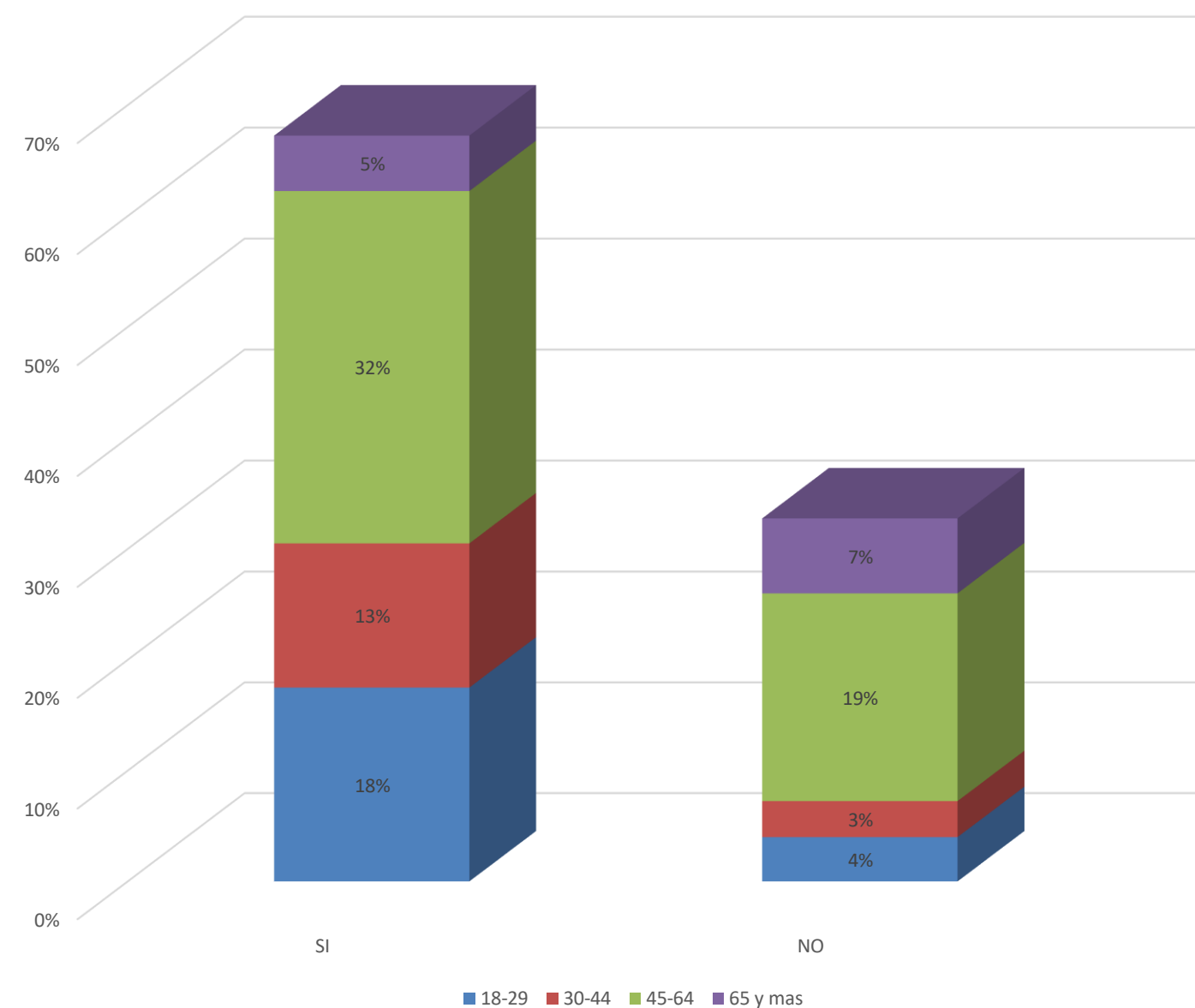
NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL INSTRUMENTO FINTECH (por nivel de educación)

¿Conoce Usted los medios de pago FINTECH?(pagos o remesas a través de transferencias electrónicas, tales como mercado pago, Khipu, Kushki, PagoFacil, Tenpo, zumpago, entre otras) por Educación



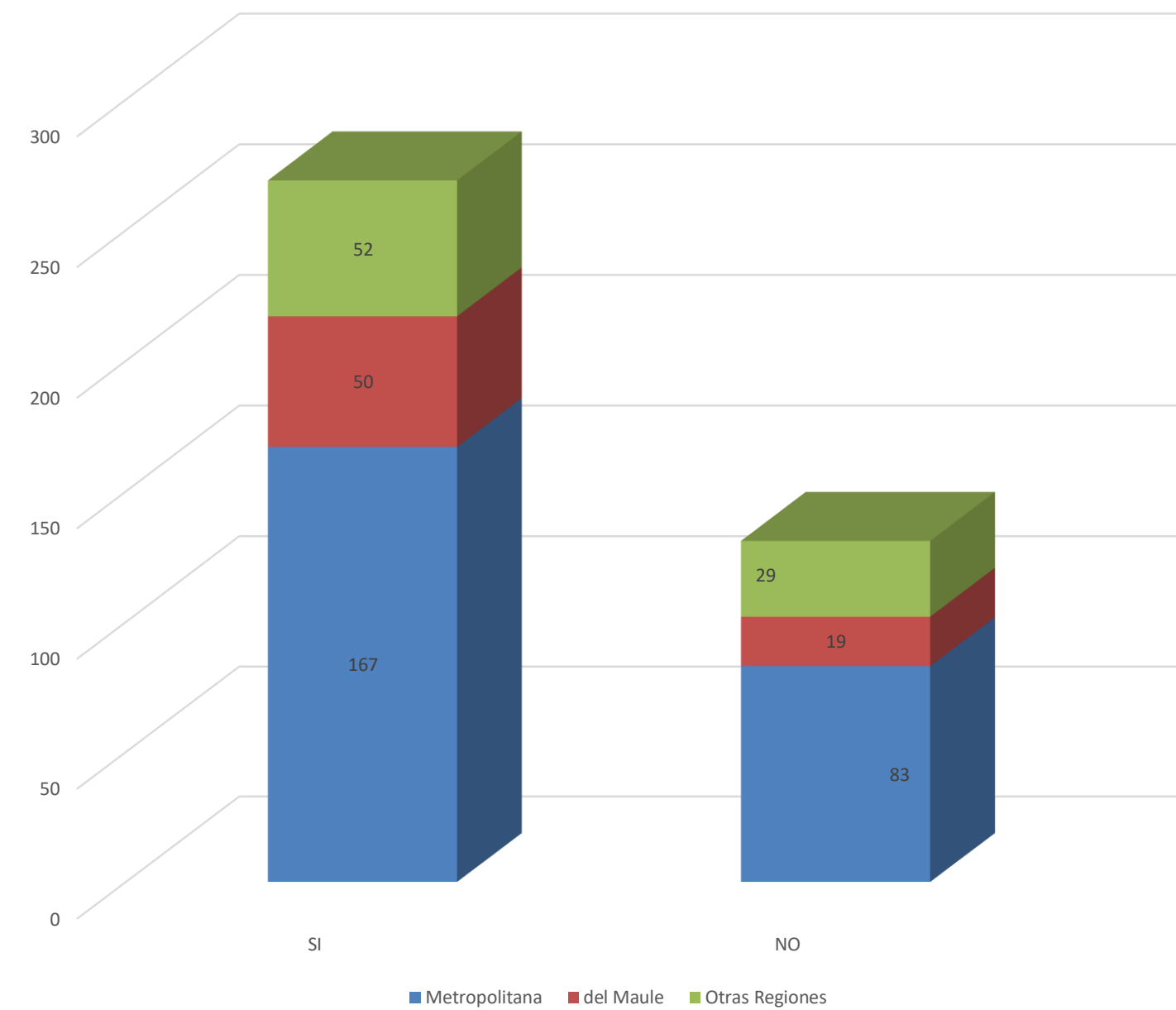
NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL INSTRUMENTO FINTECH (por tramo etario)

¿Conoce Usted los medios de pago FINTECH?(pagos o remesas a través de transferencias electrónicas, tales como mercado pago, Khipu, Kushki, PagoFacil, Tenpo, zumpago, entre otras) por Edad



NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL INSTRUMENTO FINTECH (por distribución regional)

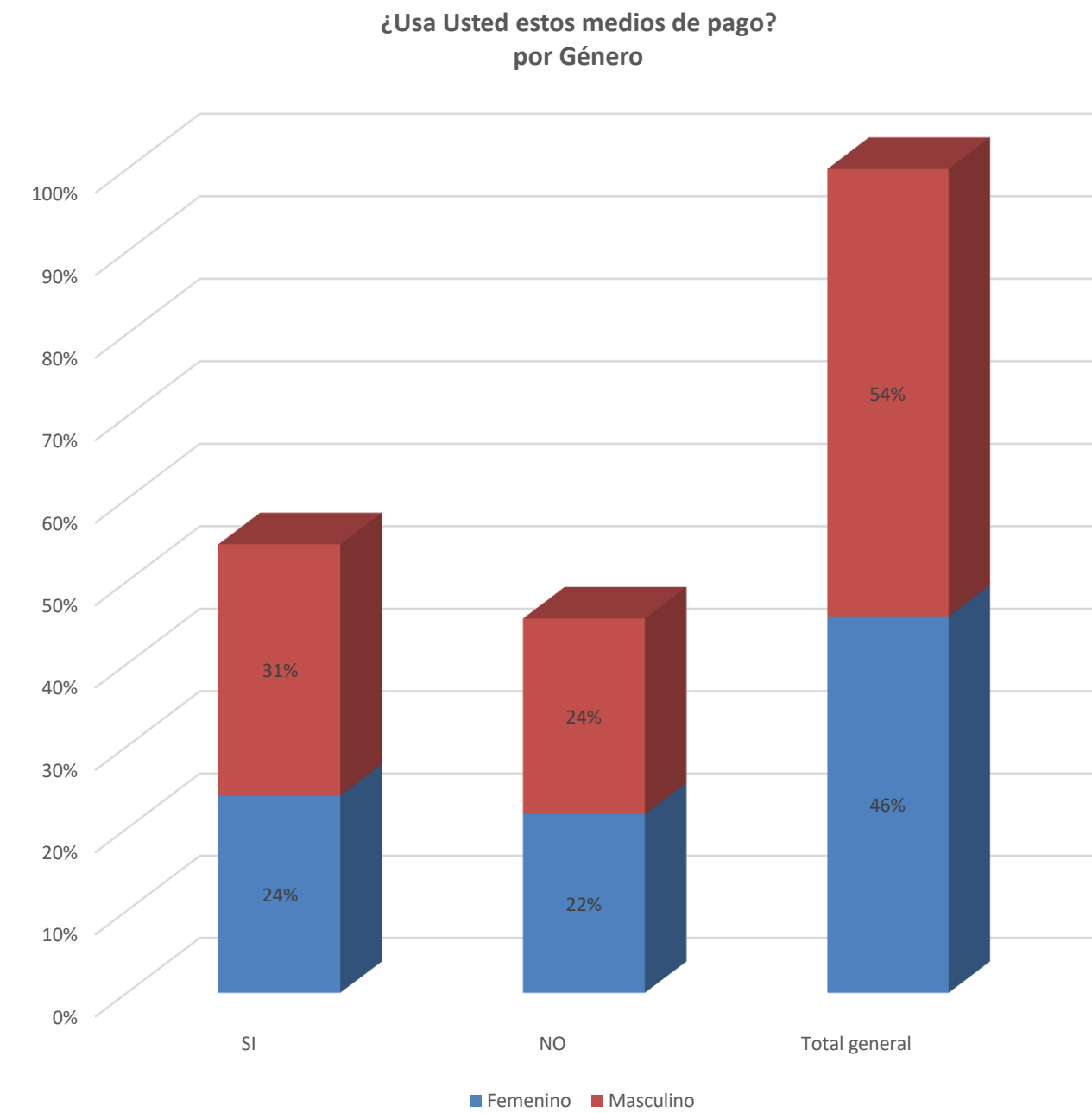
¿Conoce Usted los medios de pago FINTECH?(pagos o remesas a través de transferencias electrónicas, tales como mercado pago, Khipu, Kushki, PagoFacil, Tenpo, zumpago, entre otras) por regiones



EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE USO

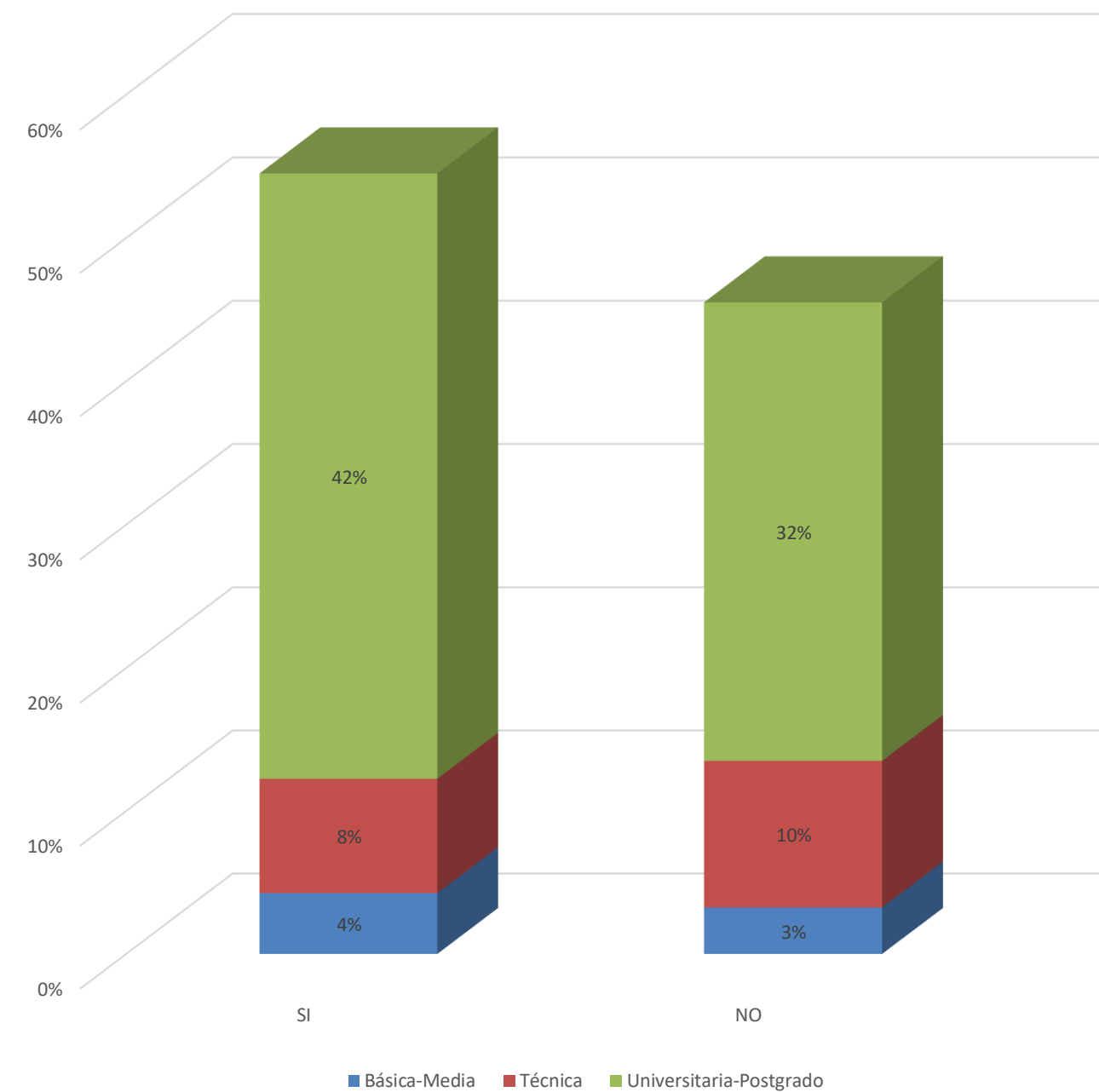


USO DEL INSTRUMENTO POR GENERO



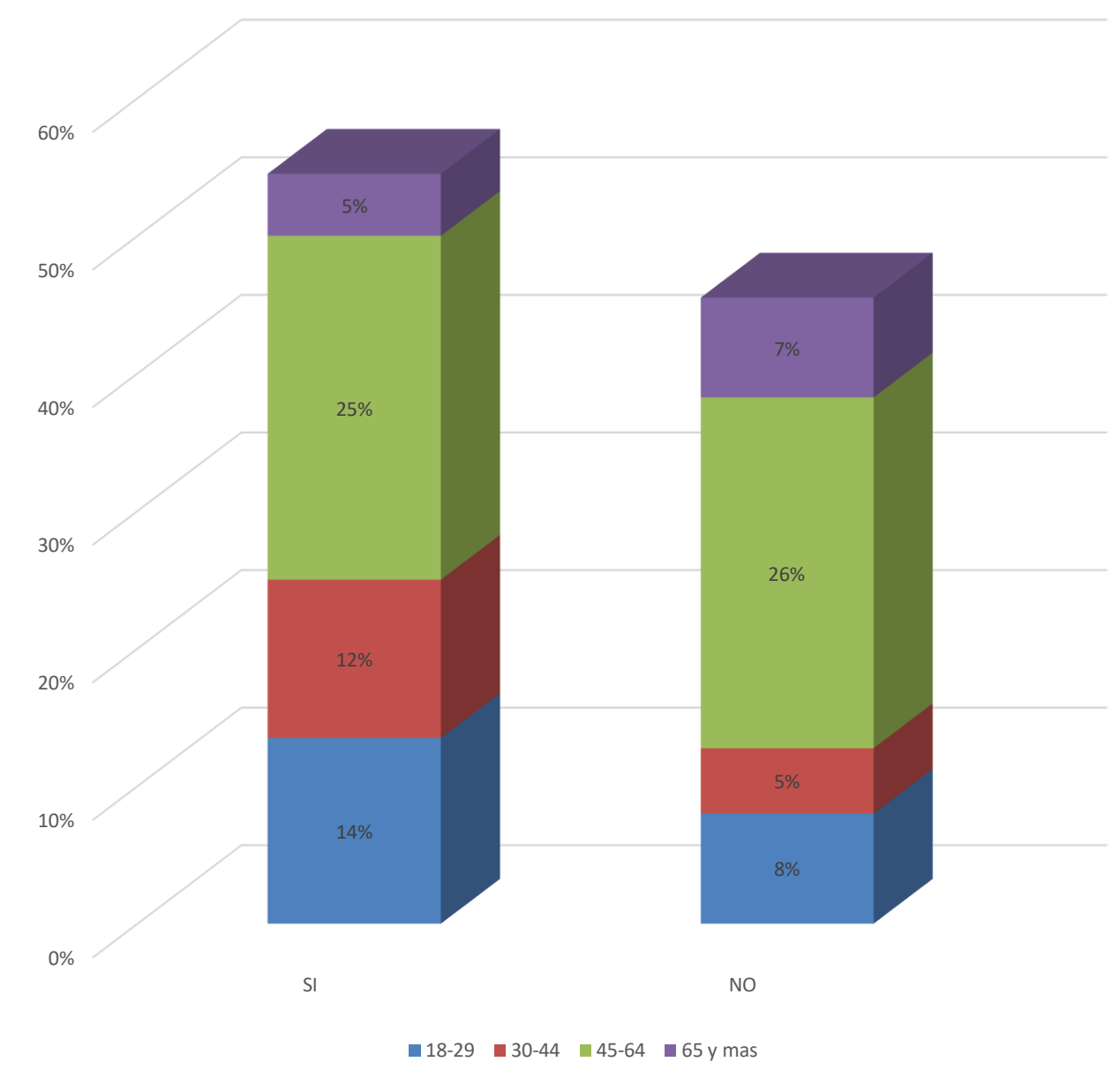
USO DEL INSTRUMENTO POR NIVEL DE EDUCACION

¿Usa Usted estos medios de pago? por Educación



USO DEL INSTRUMENTO POR TRAMO ETARIO

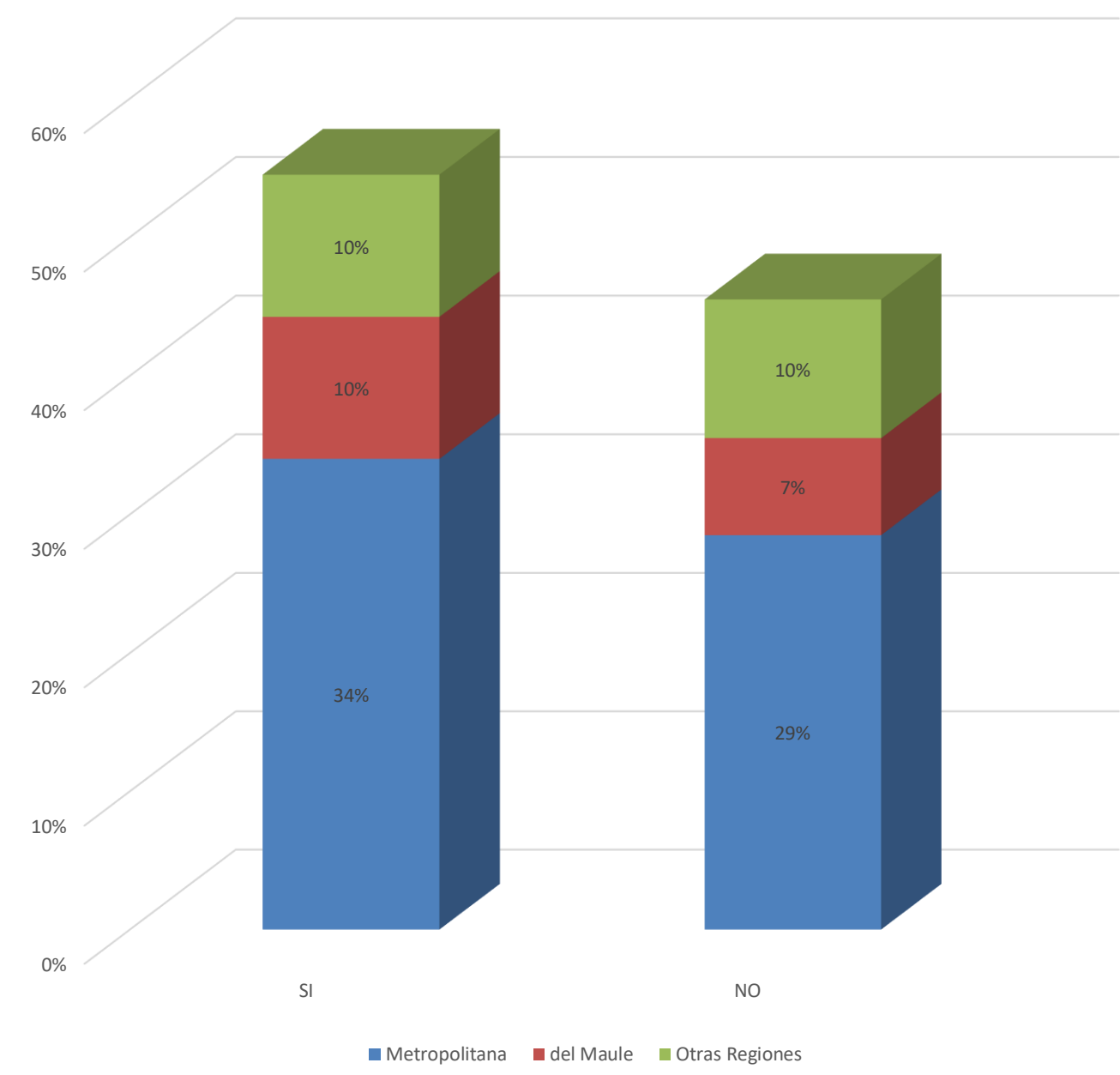
¿Usa Usted estos medios de pago? por Edad



USO DEL INSTRUMENTO POR DISTRIBUCION REGIONAL

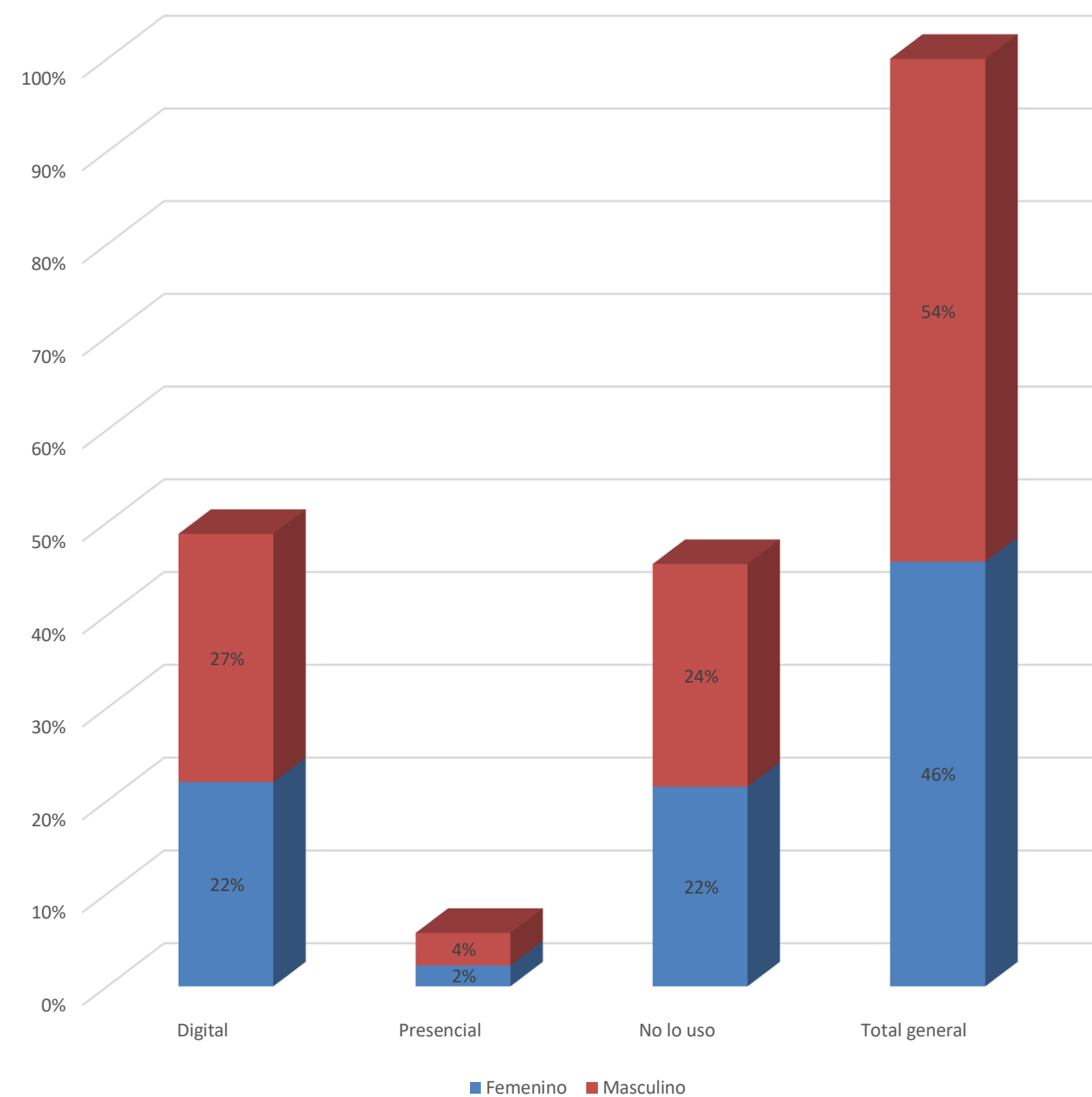


¿Usa Usted estos medios de pago?por regiones



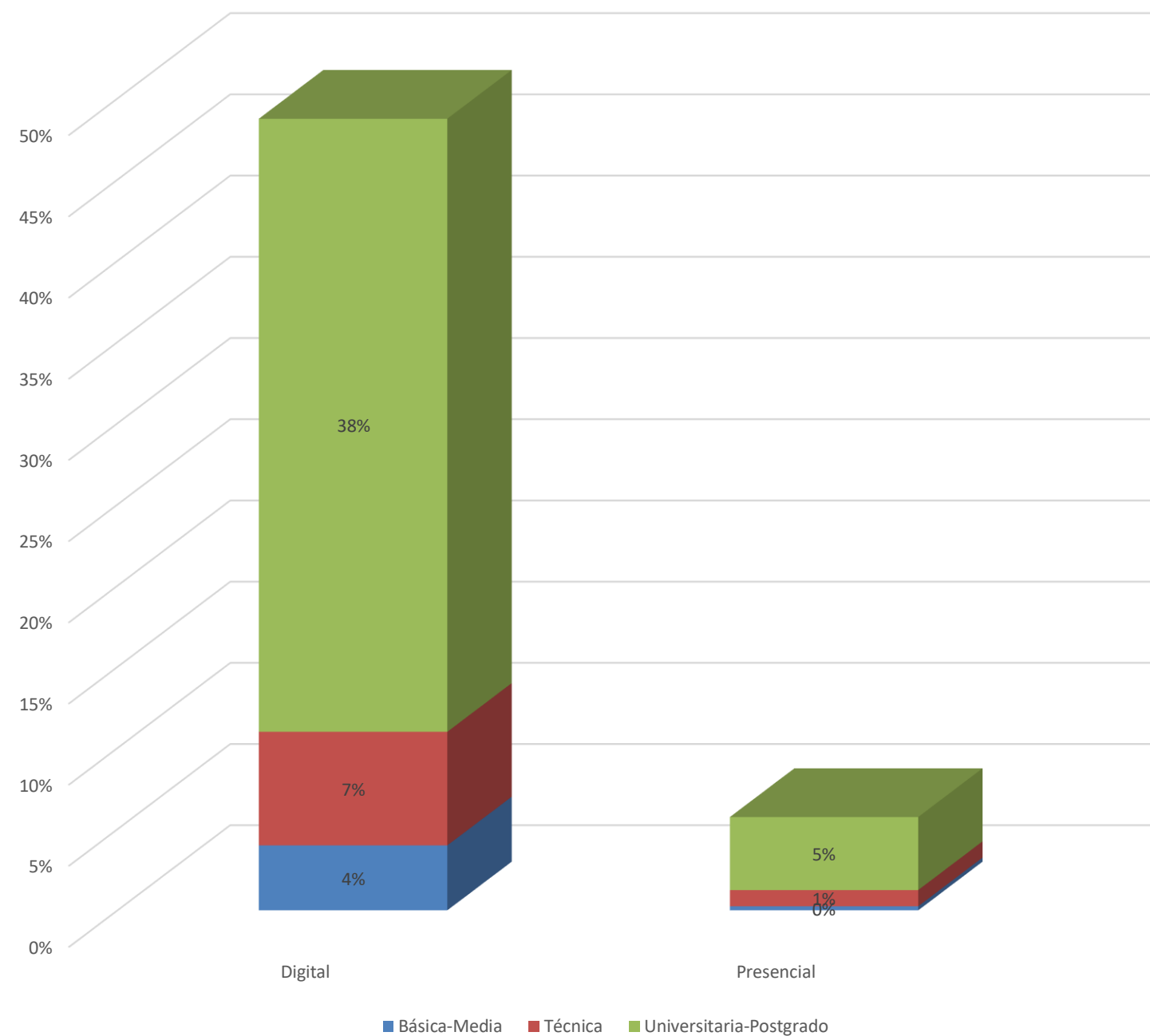
PREFERENCIAS EN EL USO DE FINTECH POR GENERO

¿Prefiere su uso Presencial o Digital? por Género (N=400)



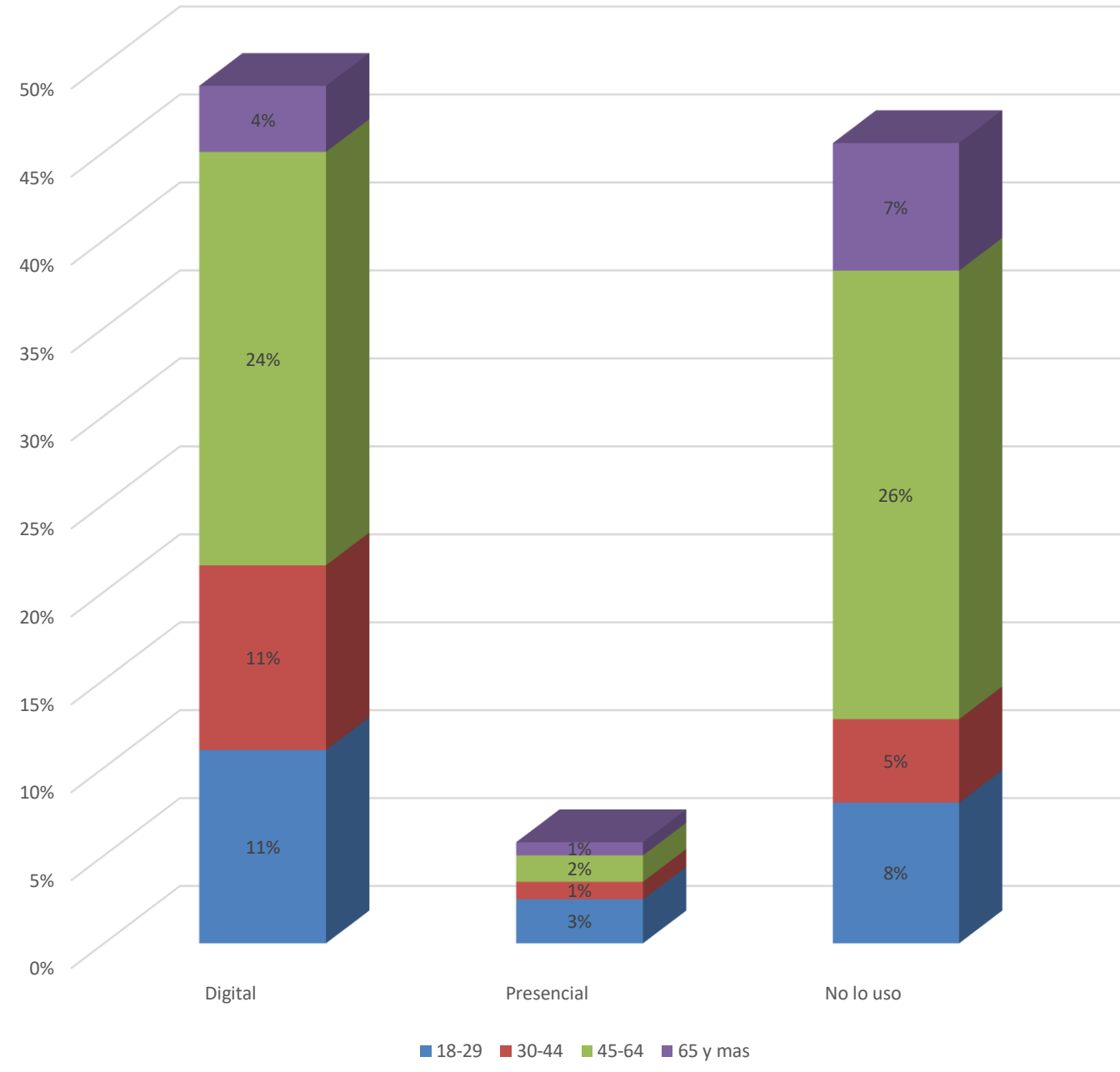
PREFERENCIAS EN EL USO DE FINTECH POR NIVEL DE EDUCACION

¿Prefiere su uso Presencial o Digital? por Educacion



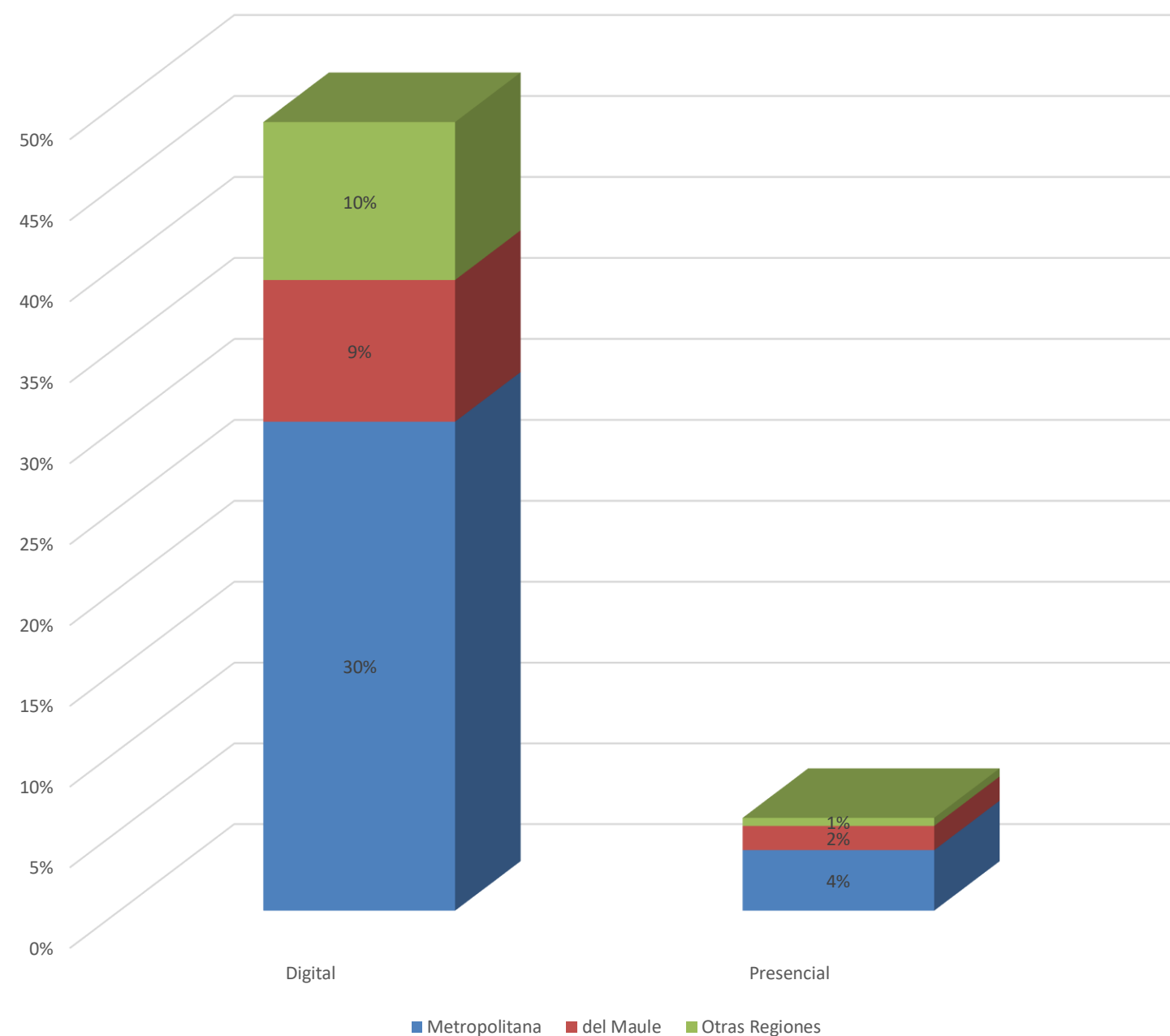
PREFERENCIAS EN EL USO DE FINTECH POR TRAMO ETARIO

¿Prefiere su uso Presencial o Digital? por Edad



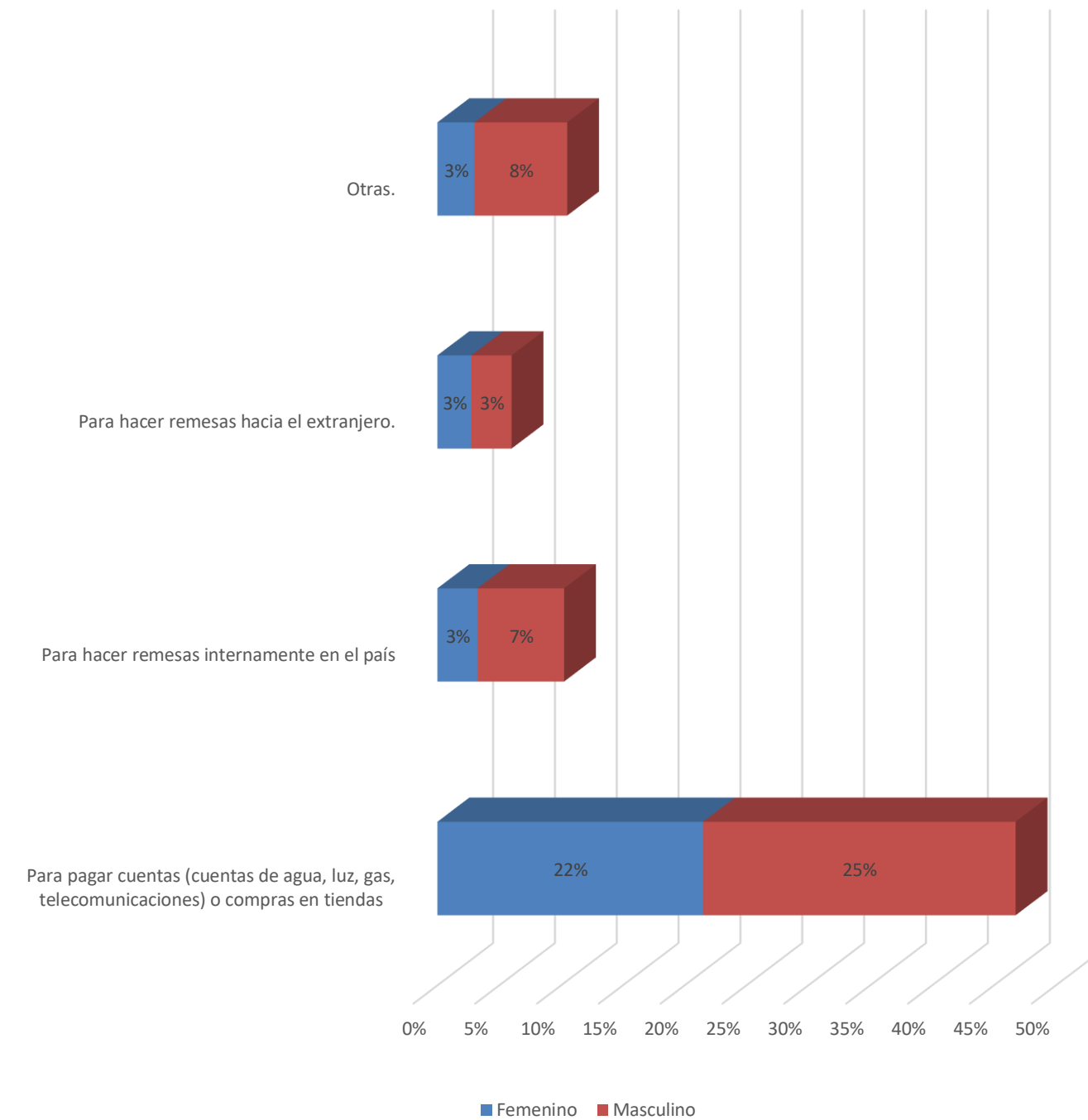
PREFERENCIAS EN EL USO DE FINTECH POR DISTRIBUCION REGIONAL

¿Prefiere su uso Presencial o Digital? por regiones



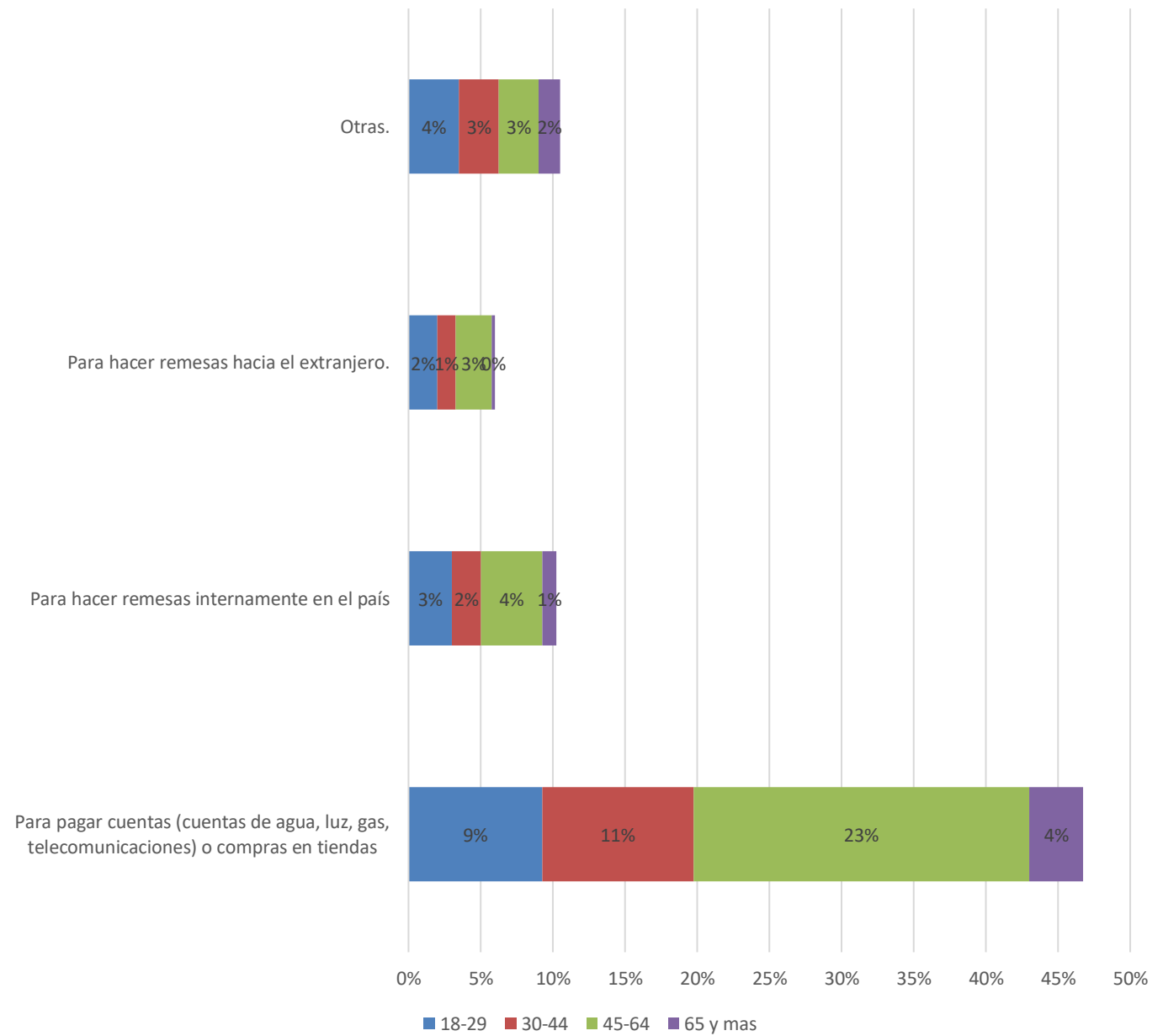
TIPOS DE TRANSACCIONES DONDE SE USAN LAS FINTECH POR GENERO

¿Donde usa preferentemente estos medios de pago? por Género (N=400)



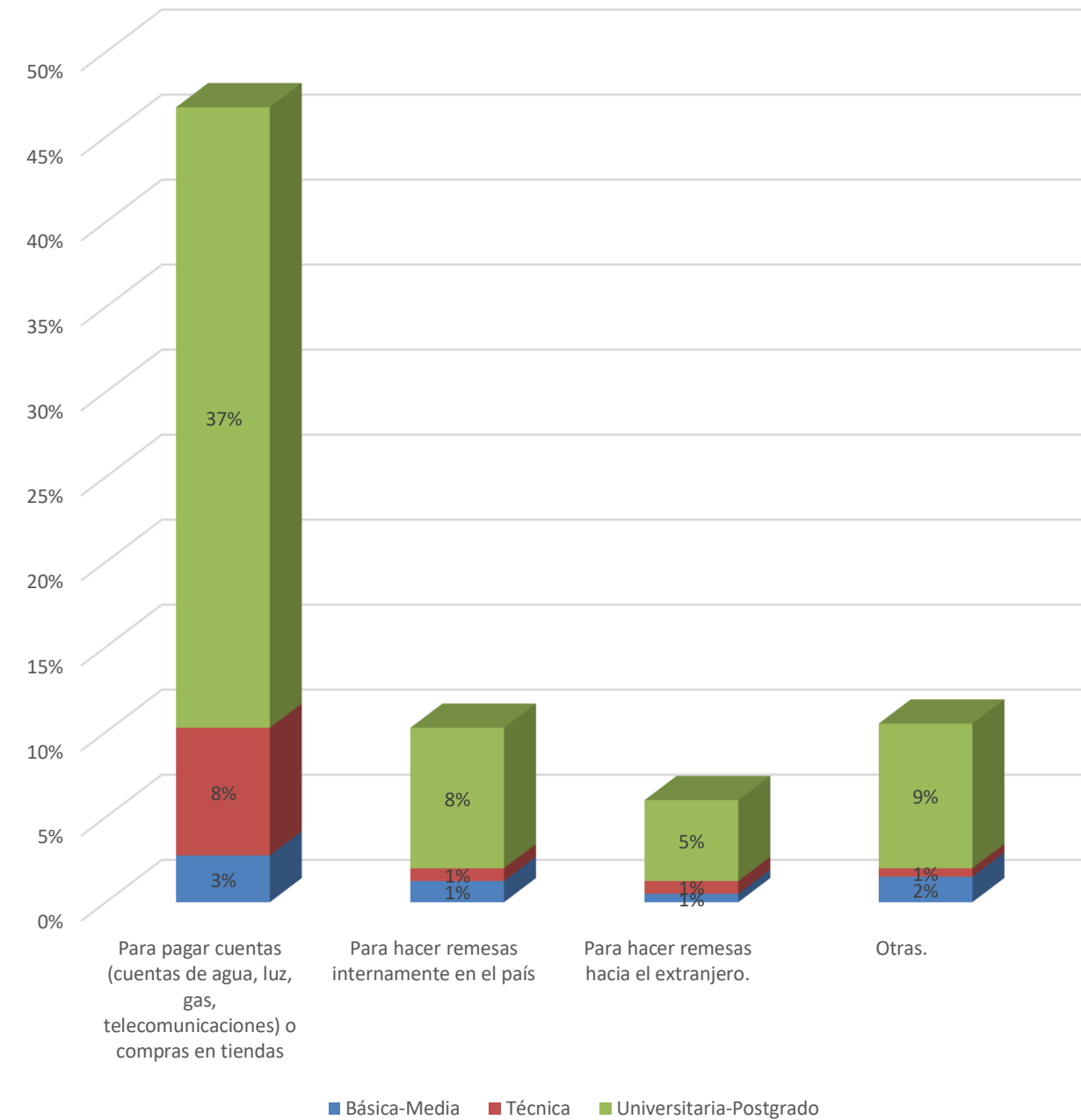
TIPOS DE TRANSACCIONES DONDE SE USAN LAS FINTECH POR RANGO ETARIO

¿Donde usa preferentemente estos medios de pago? por Edad



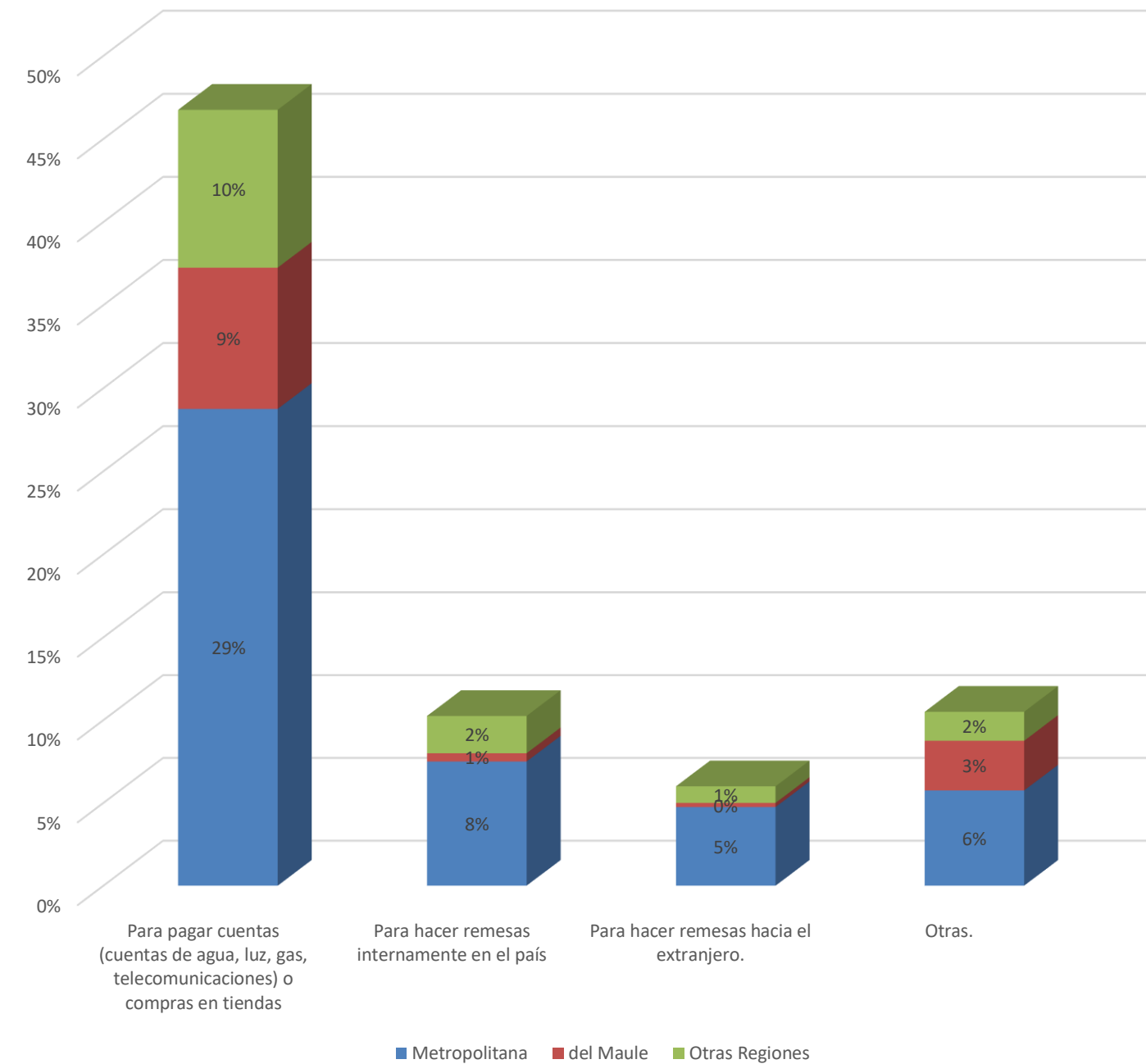
TIPOS DE TRANSACCIONES DONDE SE USAN LAS FINTECH POR NIVEL DE EDUCACION

¿Donde usa preferentemente estos medios de pago?
por Educación



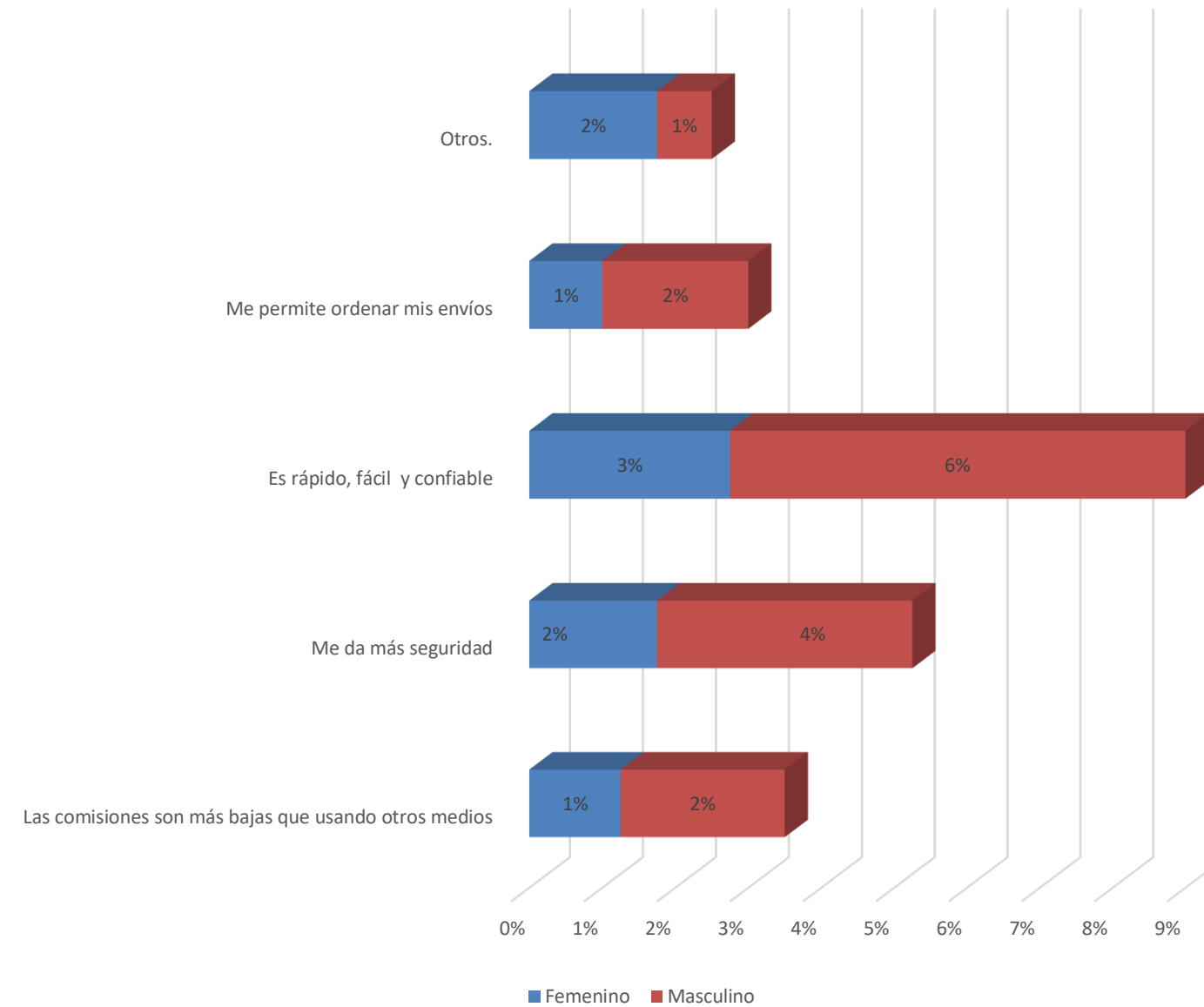
TIPOS DE TRANSACCIONES DONDE SE USAN LAS FINTECH POR DISTRIBUCION REGIONAL

¿Donde usa preferentemente estos medios de pago? por regiones



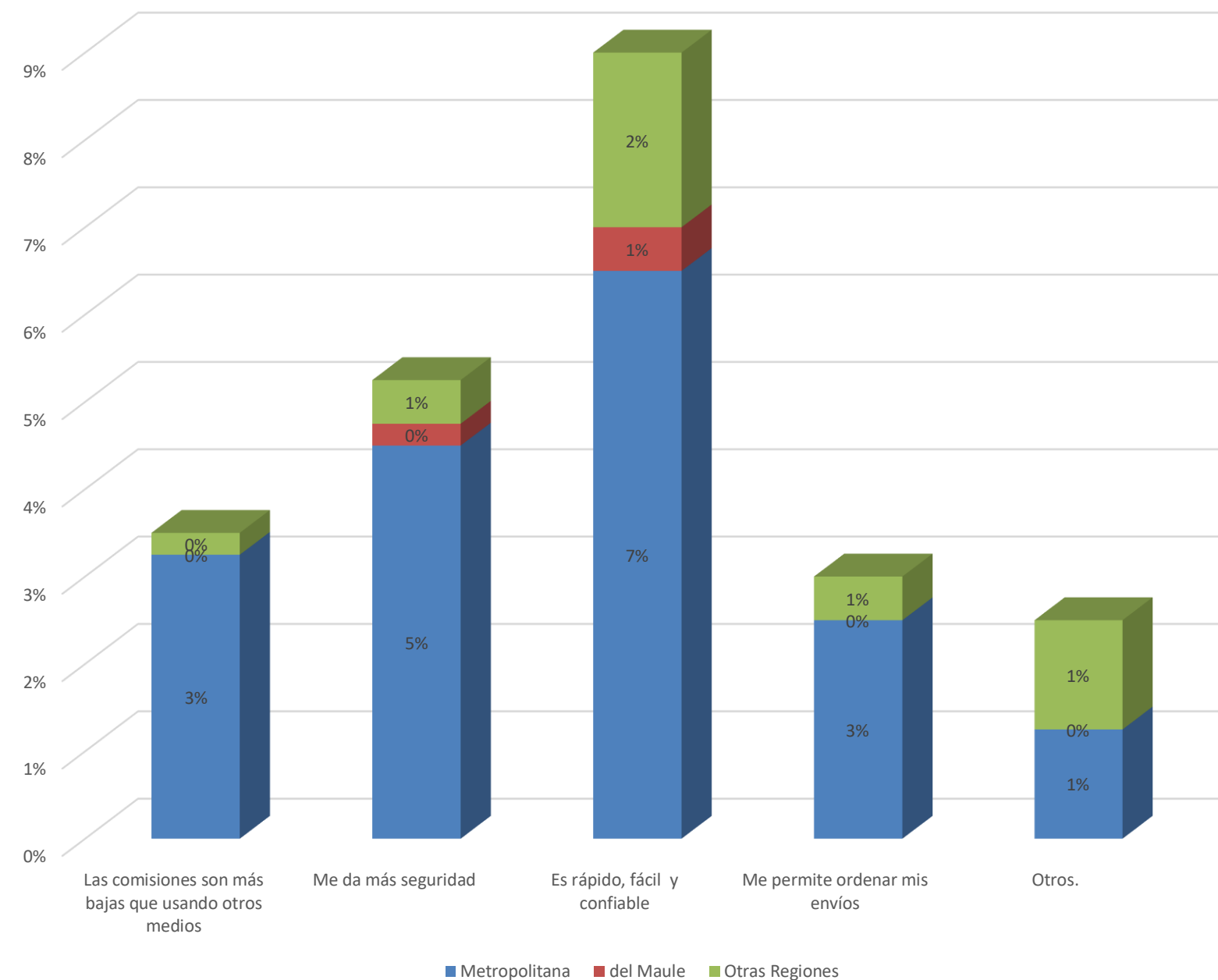
RAZONES QUE EXPLICAN SU USO EN ENVIO DE REMESAS (por genero)

En el caso de su uso para enviar remesas. De sus razones del por qué las prefiere para ese destino. por Género (N=400)



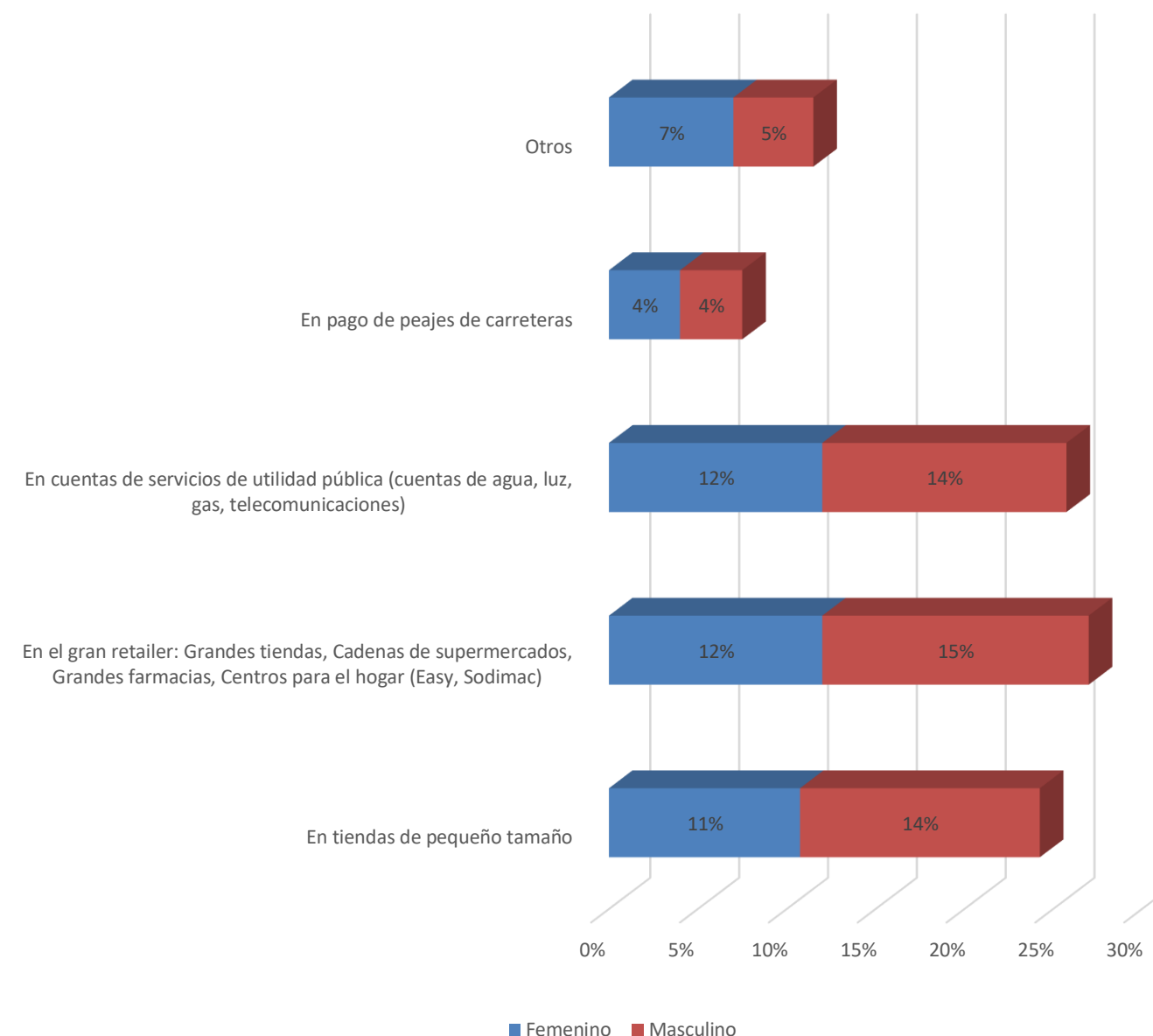
RAZONES QUE EXPLICAN SU USO EN ENVIO DE REMESAS (por regiones)

En el caso de su uso para enviar remesas. De sus razones del por qué las prefiere para ese destino.por regiones



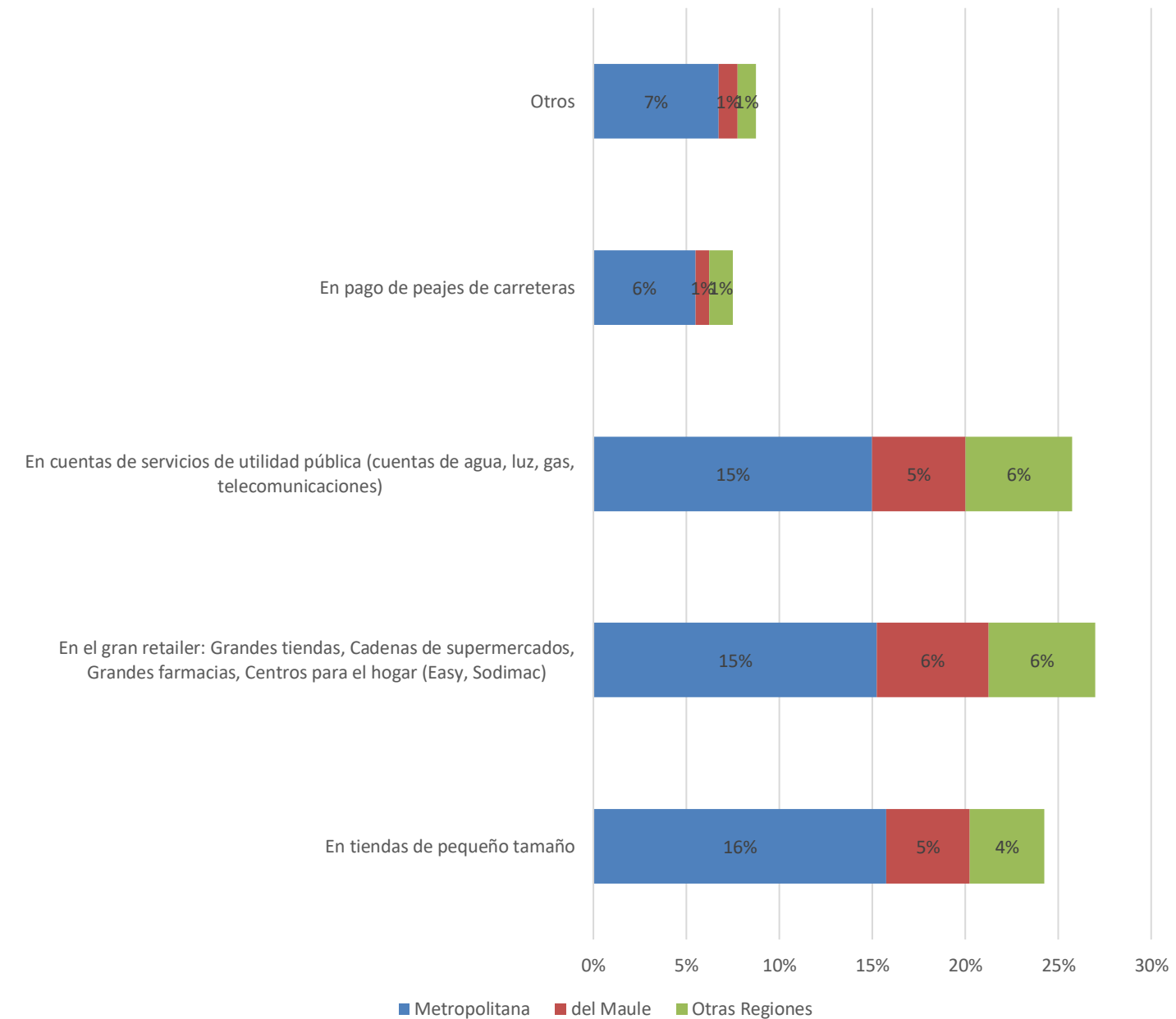
EN QUE TIPO DE COMERCIO DE BIENES O SERVICIOS USA LAS FINTECH (por genero)

En el caso de compras, ¿donde usa Usted medios de pago FINTECH? por Género (N=400)



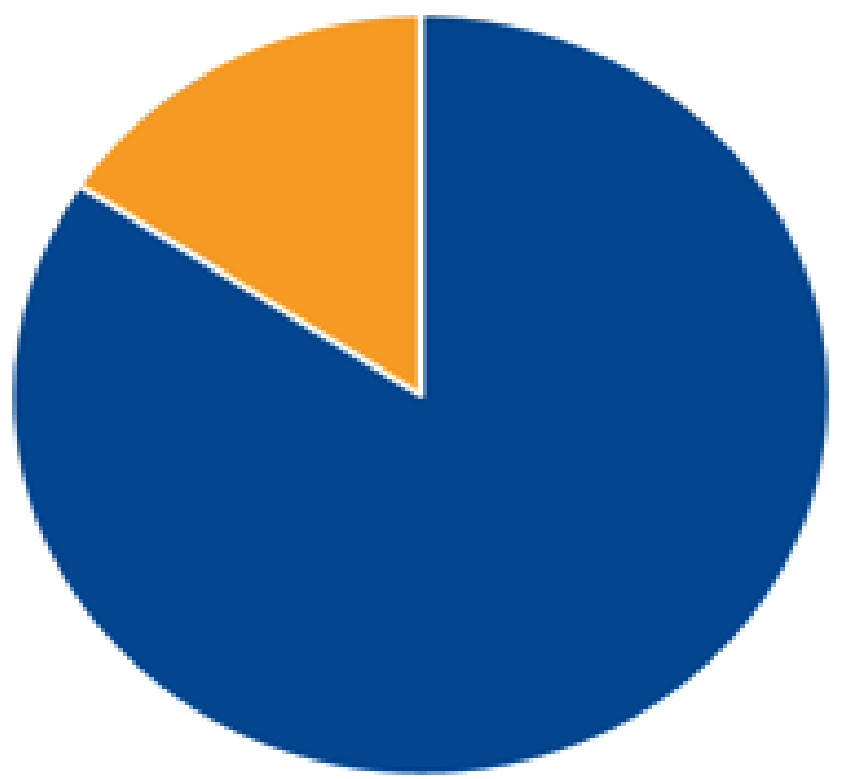
EN QUE TIPO DE COMERIO DE BIENES O SERVICIOS USA LAS FINTECH (por regiones)

En el caso de compras, ¿donde usa Usted medios de pago FINTECH? por Regiones



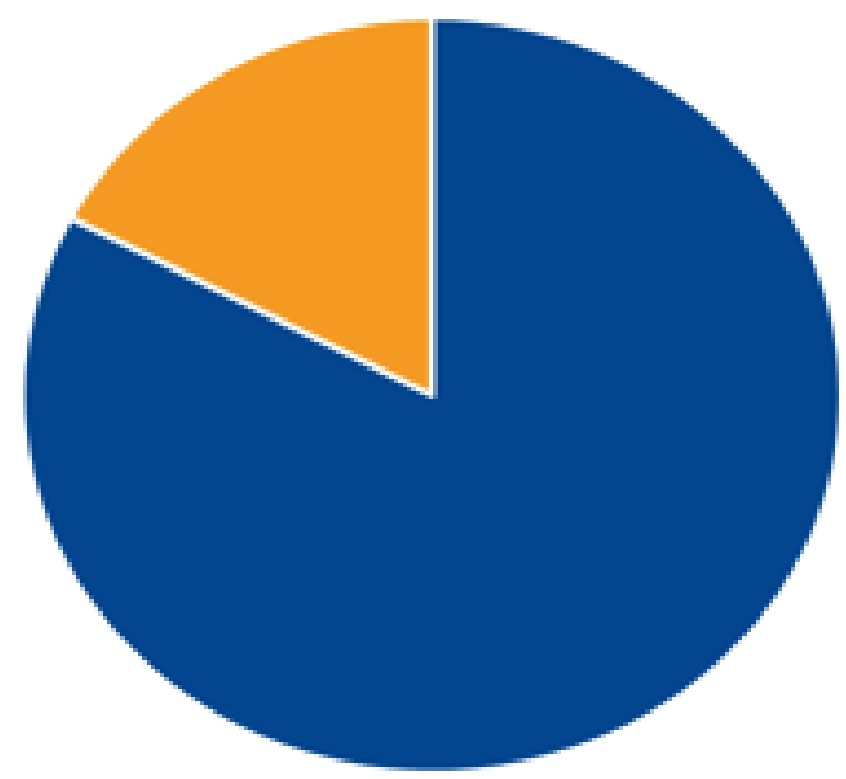
EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE USO DE FINTECH (por genero)

MASCULINO



5,9

FEMENINO

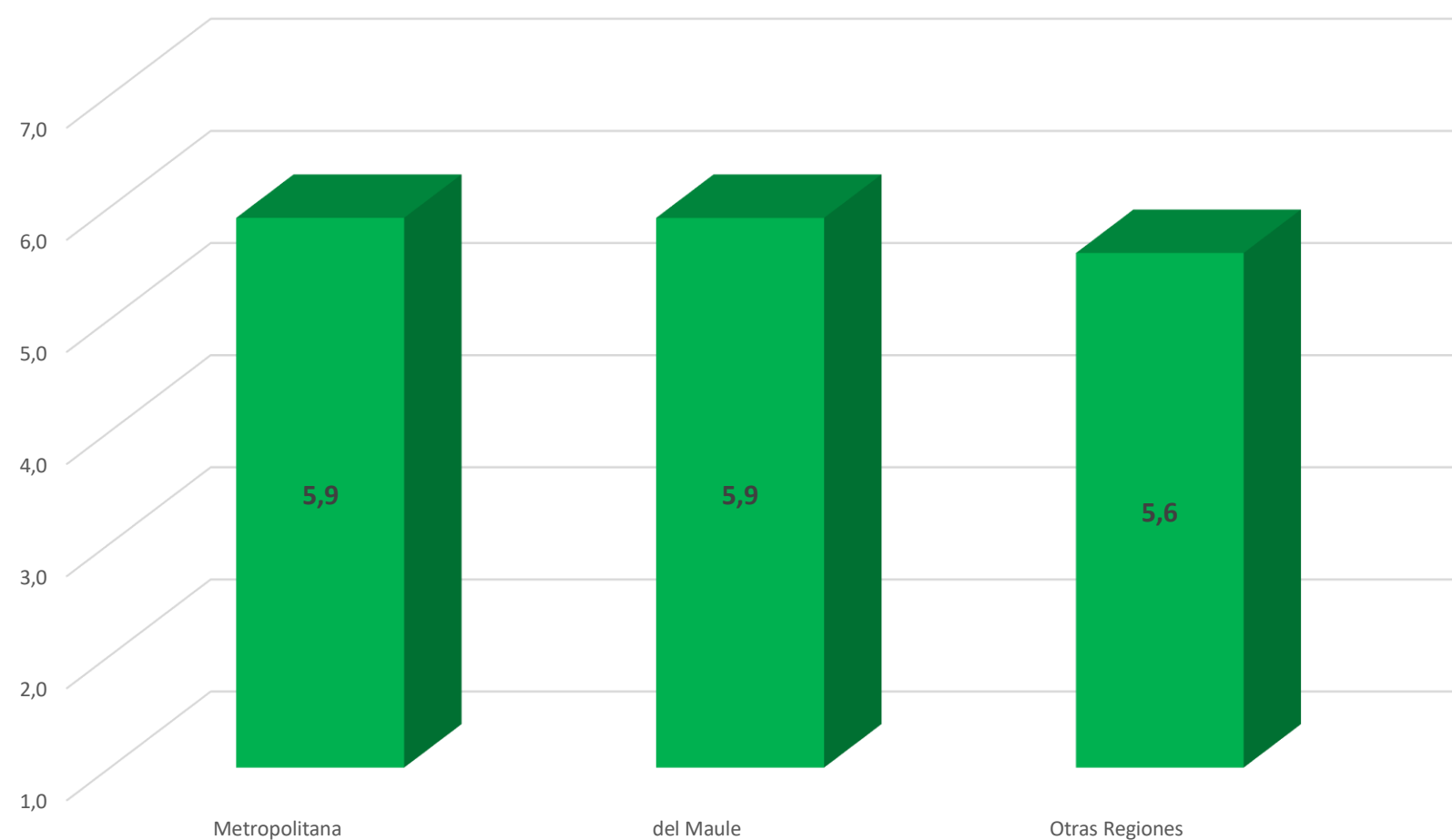


5,8



EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE USO DE FINTECH (por regiones)

¿Cómo evalúa su experiencia en el uso de este instrumento? por Regiones

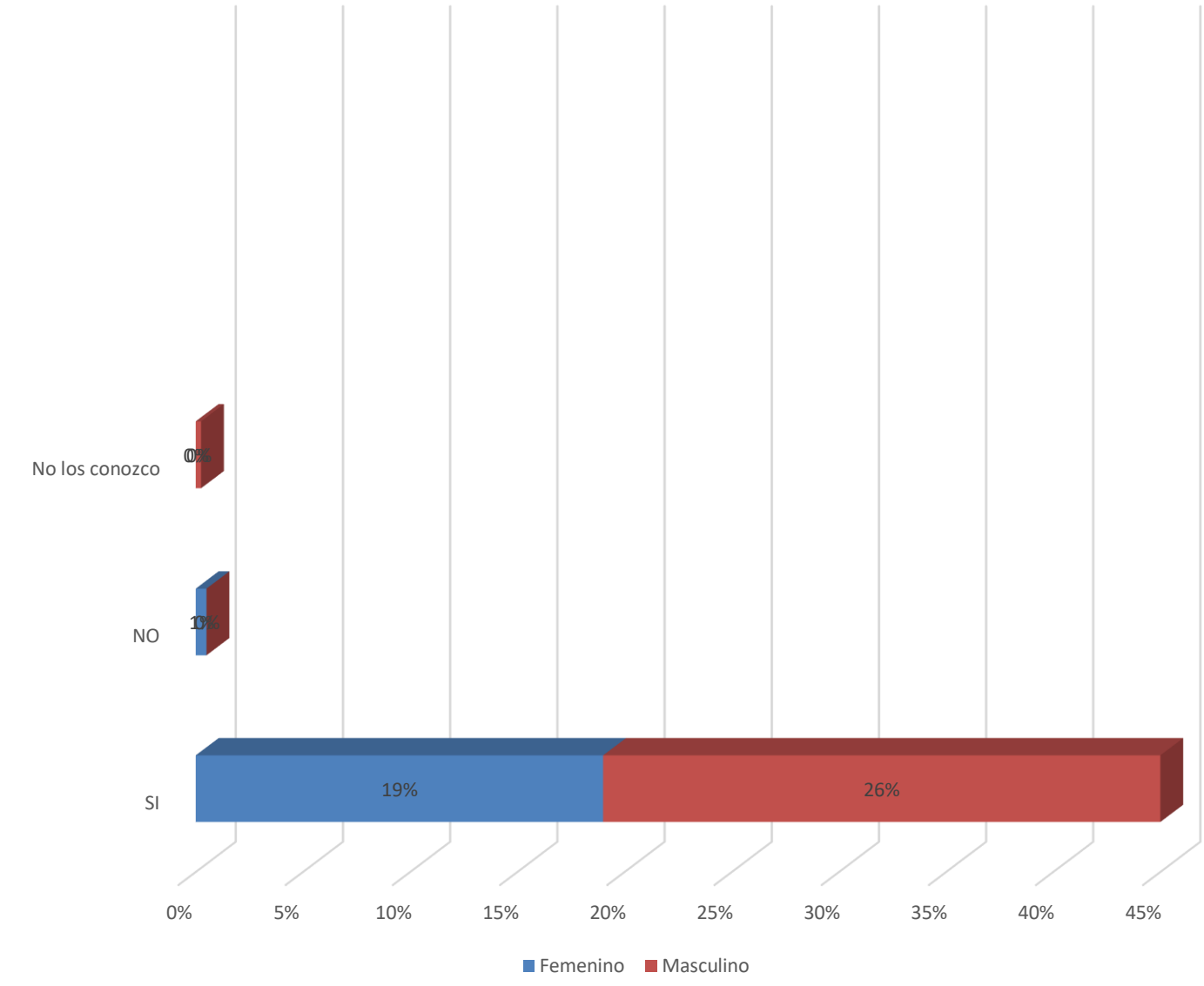


CONTINUIDAD DE USO DE FINTECH

DISTRIBUCION POR GENERO



Para el futuro próximo, ¿usted seguirá usando esos medios de pago? por Género

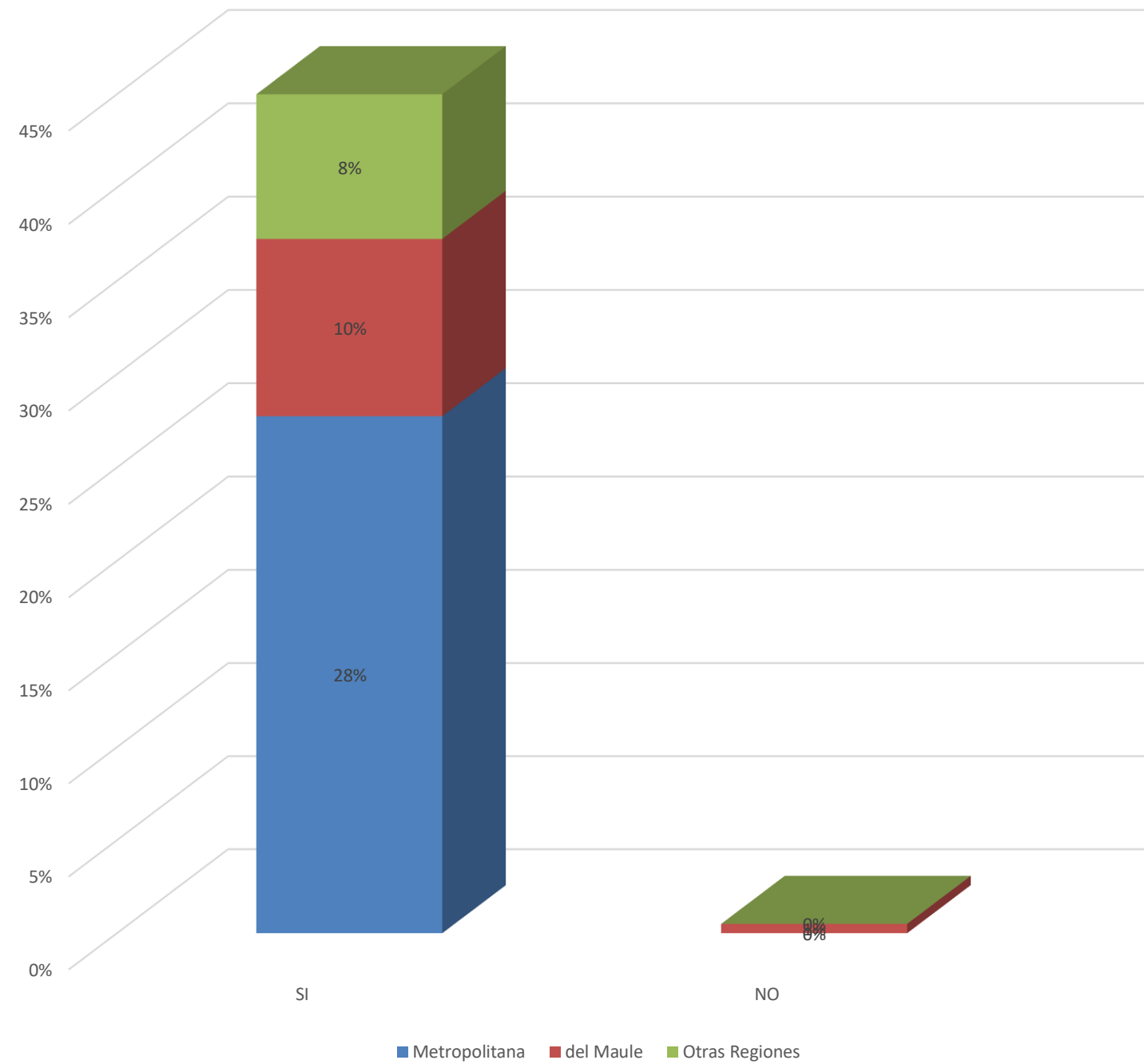


CONTINUIDAD DE USO DE FINTECH

DISTRIBUCION REGIONAL

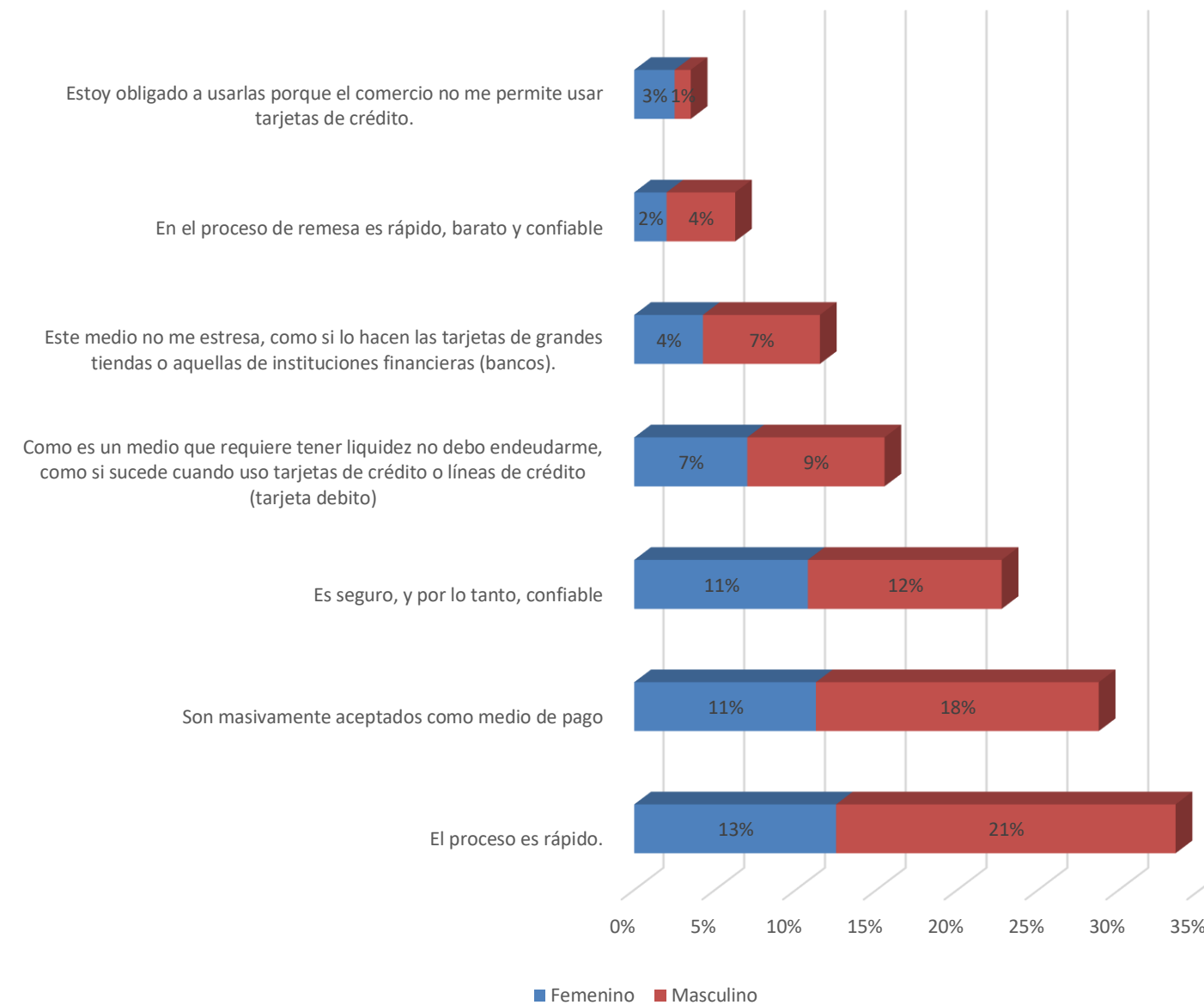


Para el futuro próximo, ¿usted seguirá usando esos medios de pago? por Regiones



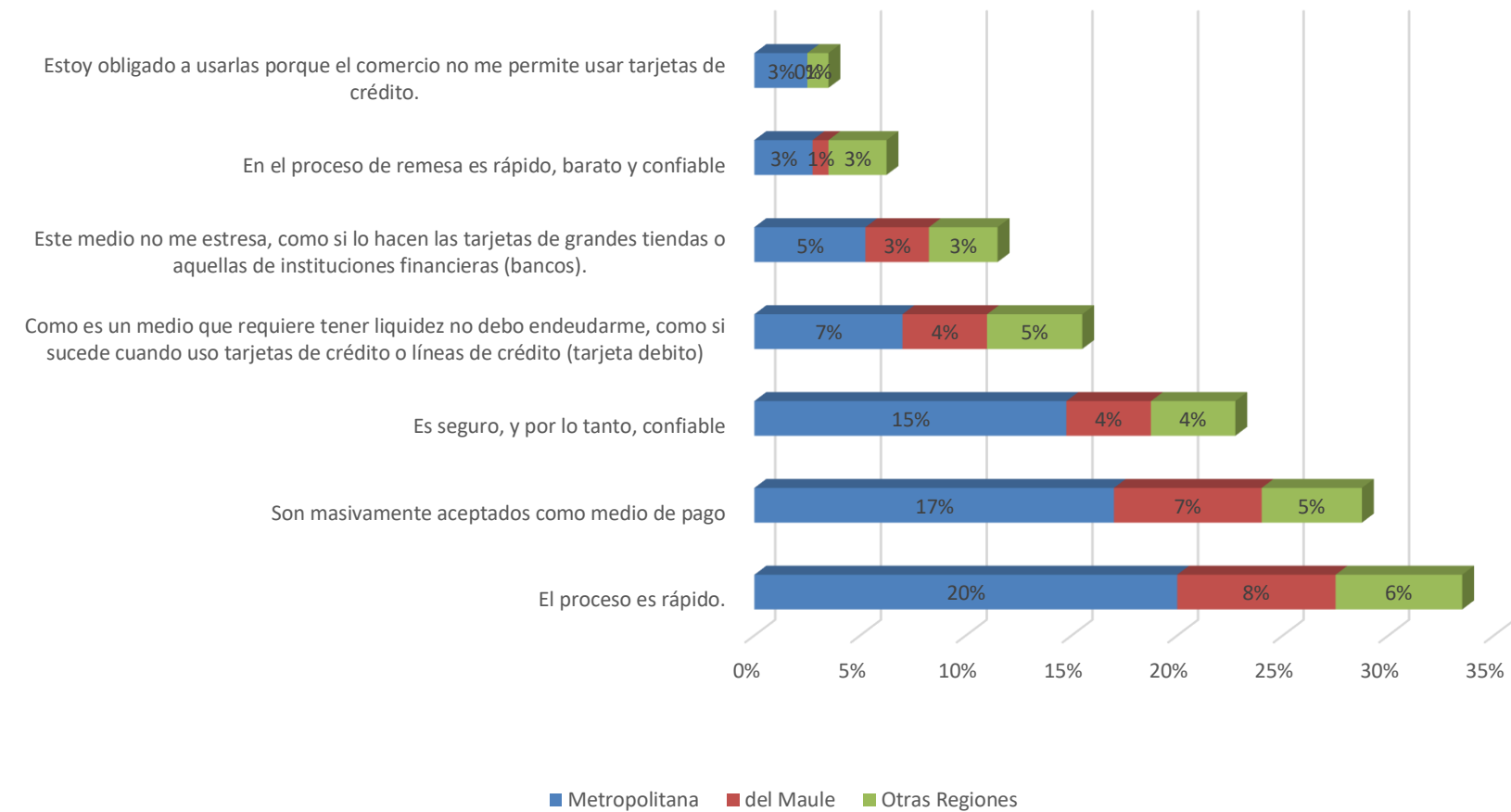
SEGUN GENERO

Marque las alternativas que justifican esa decisión por Género



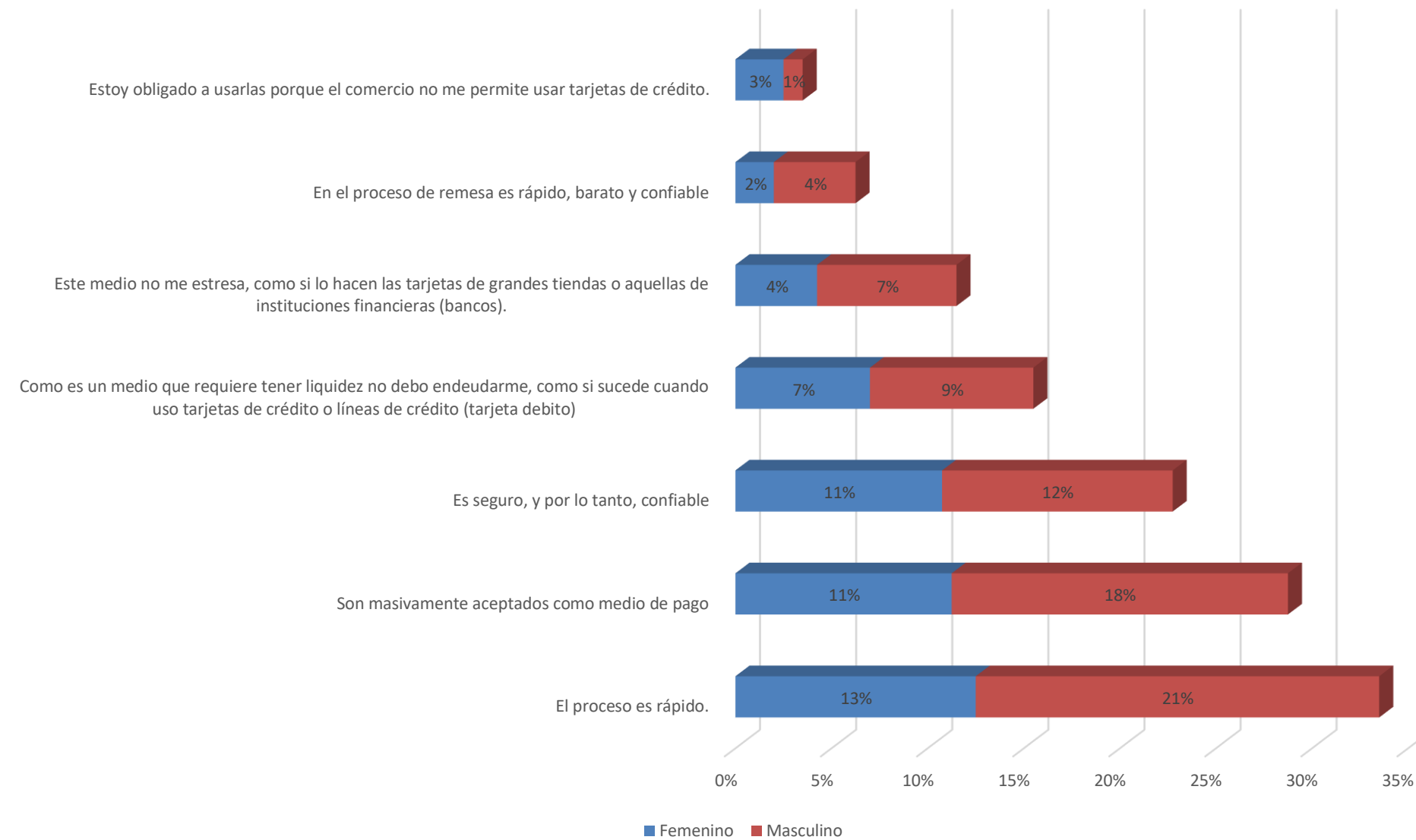
SEGUN DISTRIBUCION REGIONAL

Marque las alternativas que justifican esa decisión por Regiones



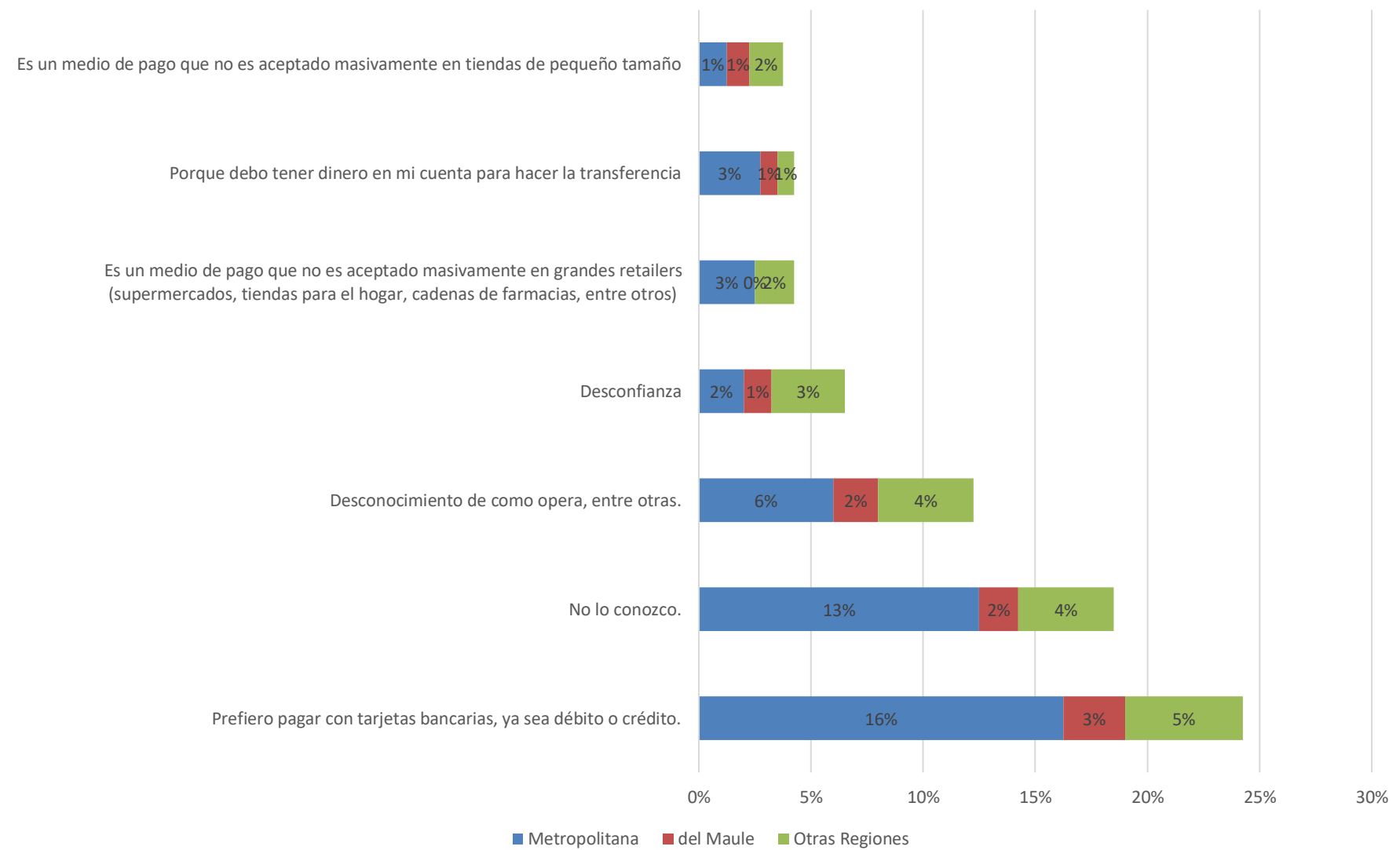
¿POR QUE **NO** SEGUIRA UTILIZANDO FINTECH? (por genero)

Marque las alternativas que justificarian esa decisión por Género



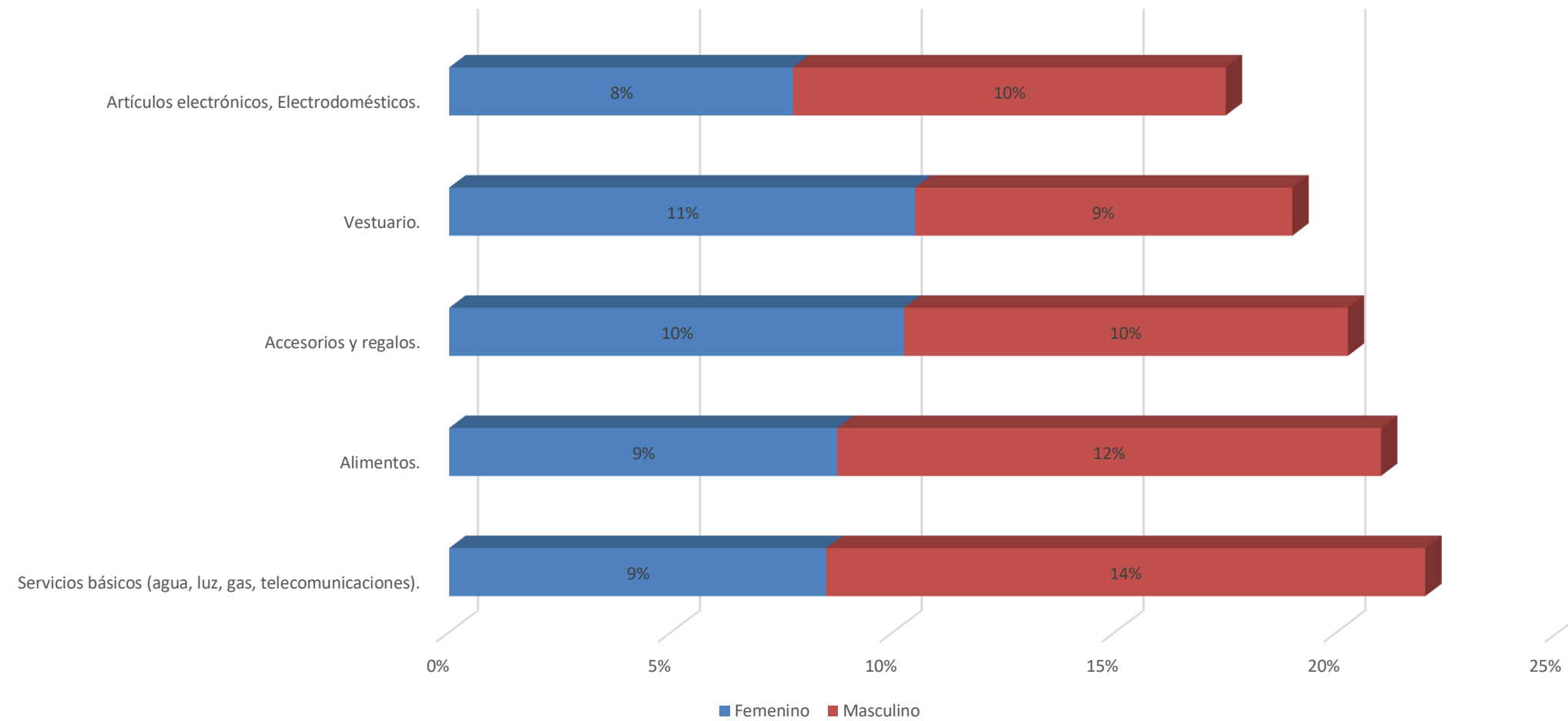
¿POR QUE **NO** SEGUIRA UTILIZANDO FINTECH? (por regiones)

Si su respuesta es negativa en la pregunta 7 o pregunta 8, Marque las alternativas que justificarían esa decisión por Regiones

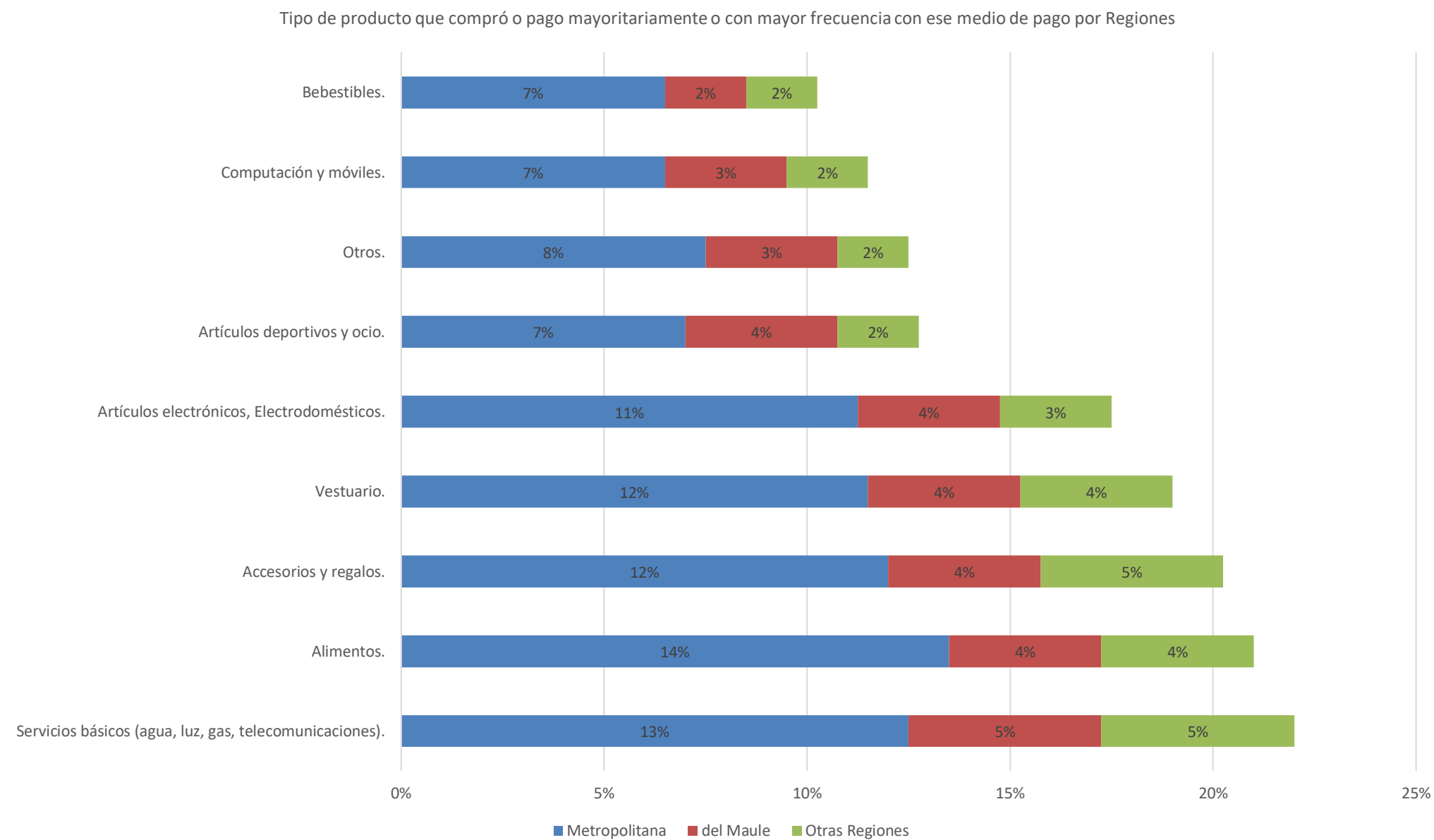


TIPO DE BIEN O SERVICIO COMPRADOR CON APLICACIONES FINTECH (por genero)

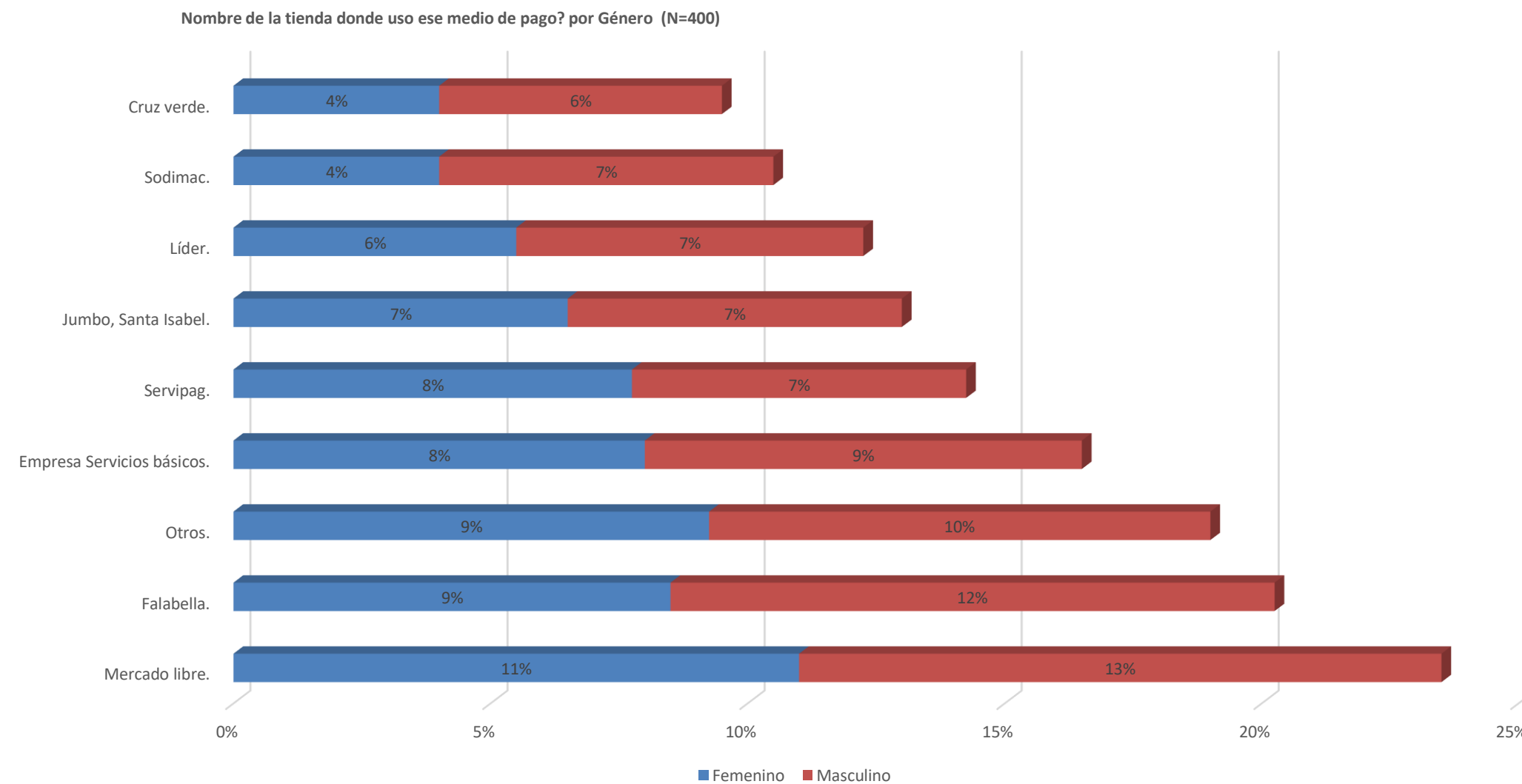
Tipo de producto que compró o pago mayoritariamente o con mayor frecuencia con ese medio de pago por Género (N=400)



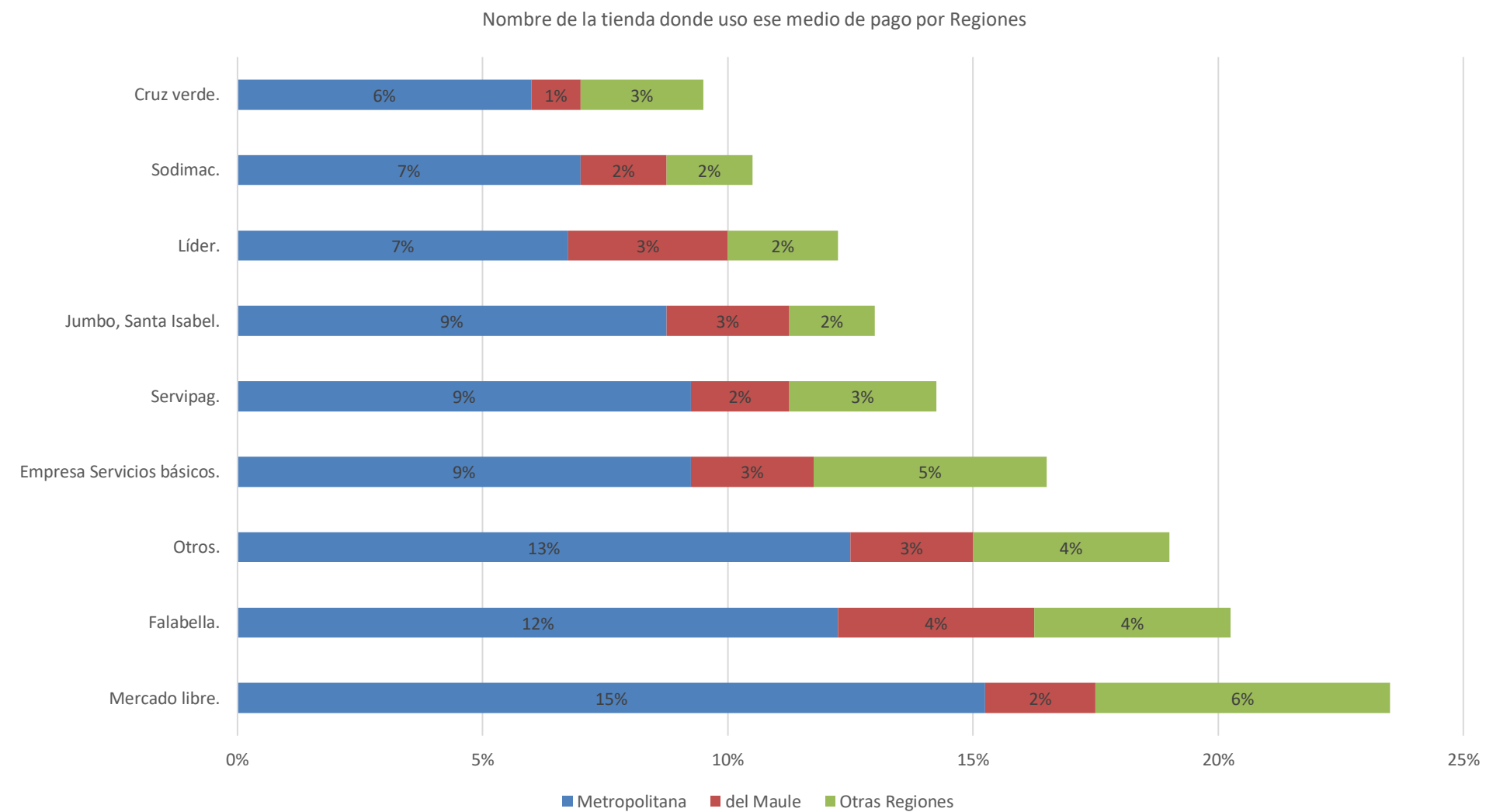
TIPO DE BIEN O SERVICIO COMPRADOR CON APLICACIONES FINTECH (por regiones)



NOMBRE DE COMERCIOS DONDE HA COMPRADO CON HERRAMIENTAS FINTECH (por genero)



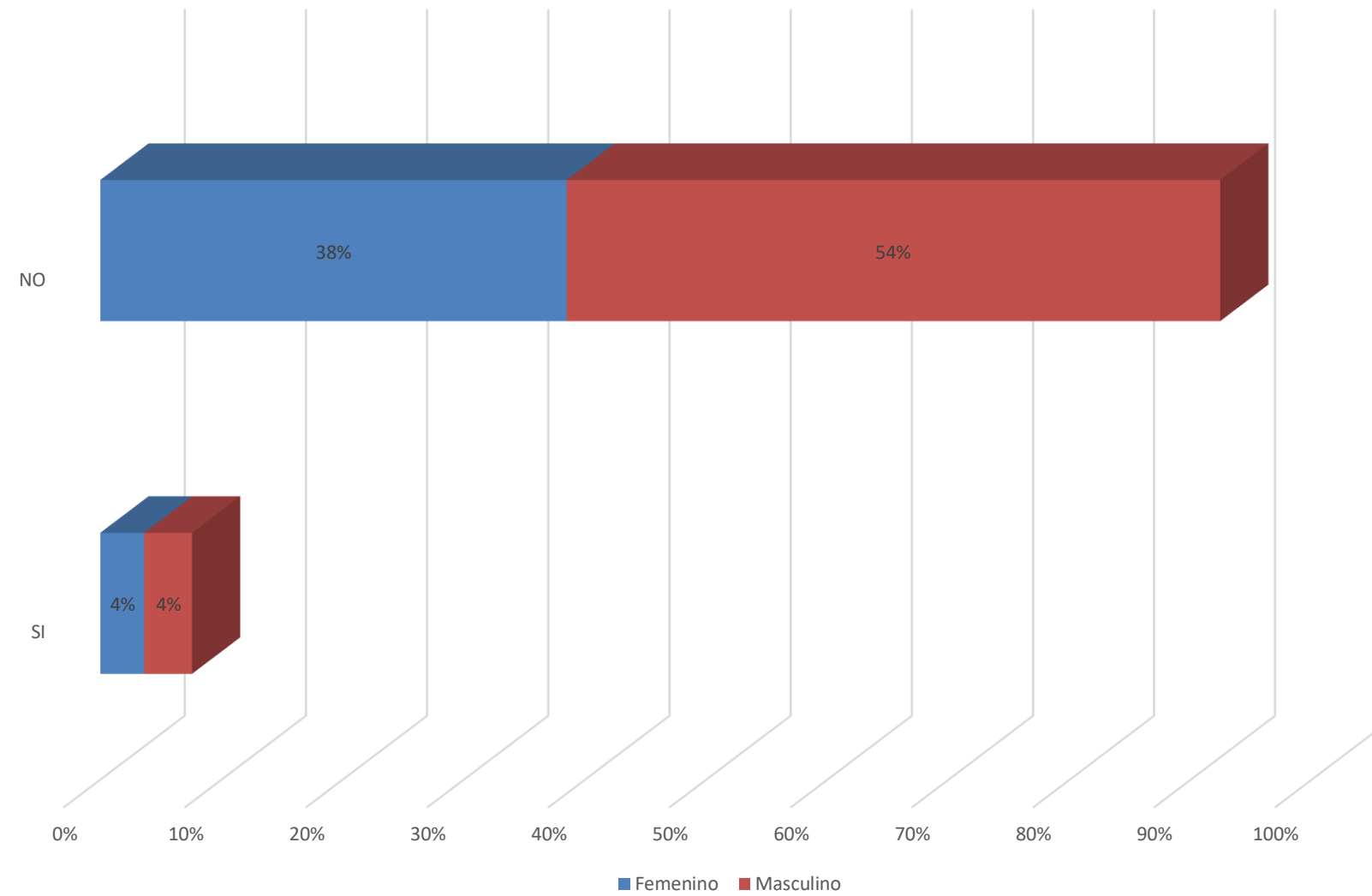
NOMBRE DE COMERCIOS DONDE HA COMPRADO CON HERRAMIENTAS FINTECH (por regiones)





PROBLEMAS CON EL USO DE FINTECH (por genero)

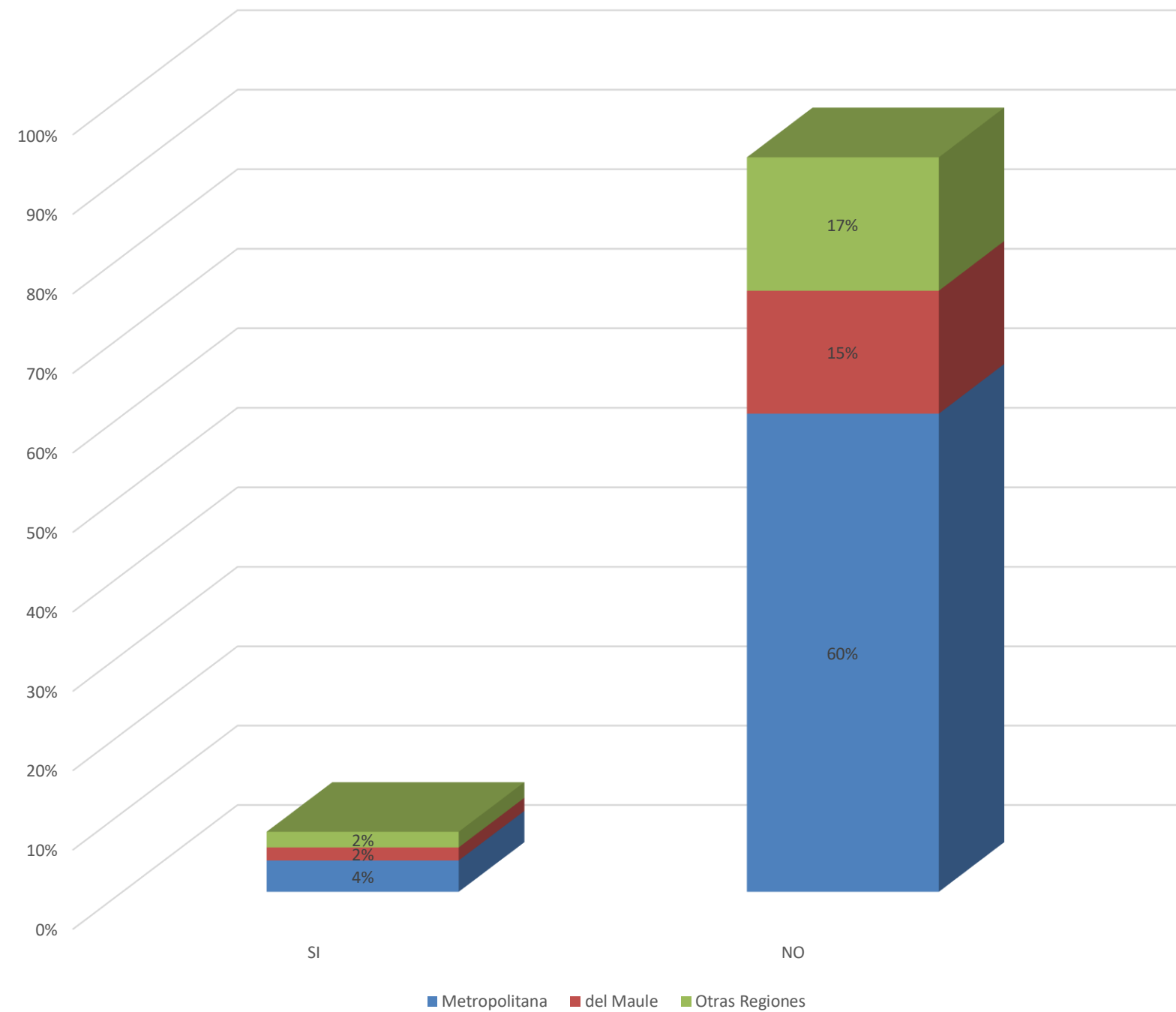
¿Ha tenido problemas con ese medio de pago? por Género





PROBLEMAS CON EL USO DE FINTECH (por regiones)

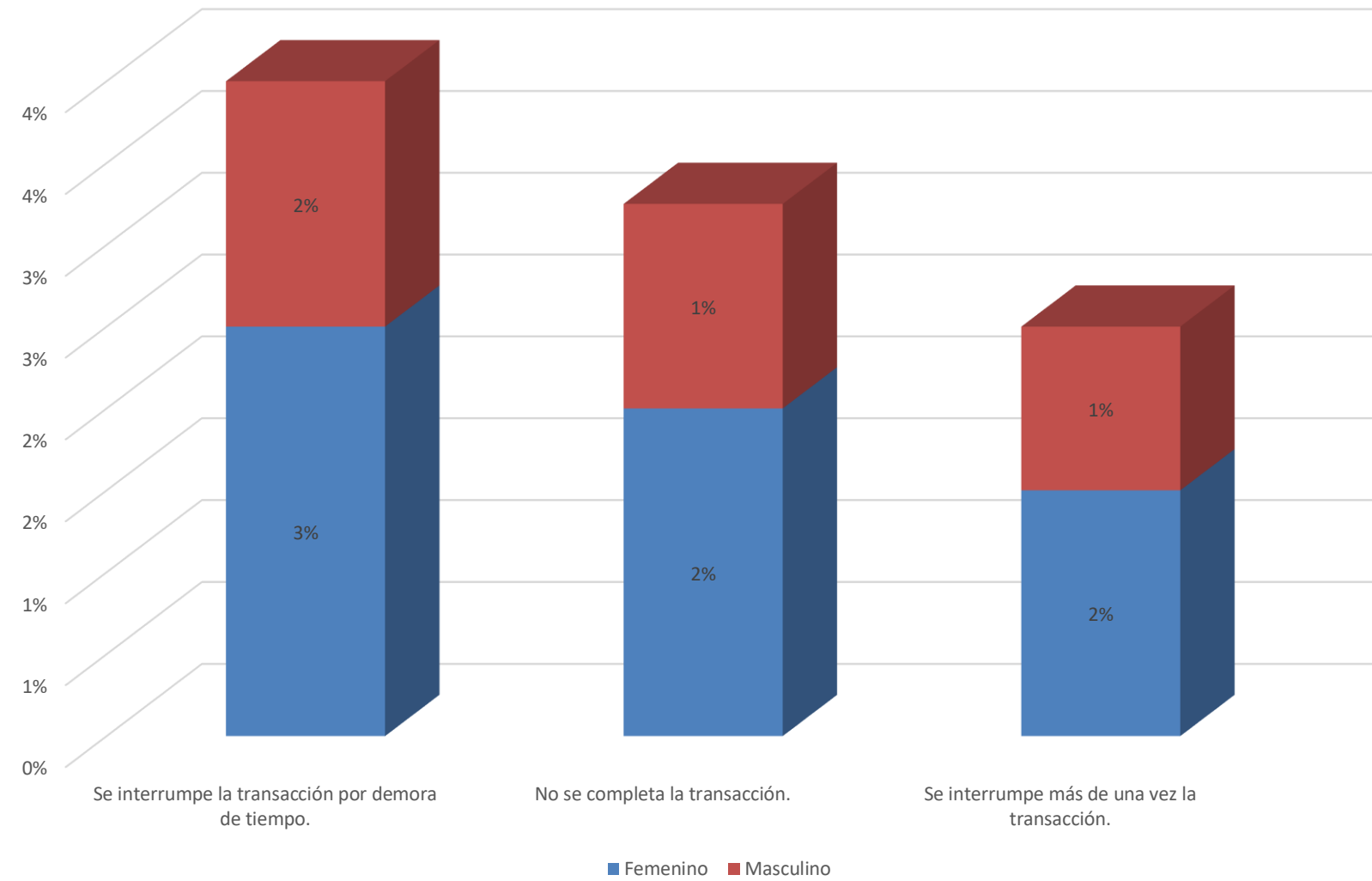
¿Ha tenido problemas con ese medio de pago? por Regiones



PRINCIPALES PROBLEMAS OCURRIDOS AL PAGAR CON FINTECH (por genero)



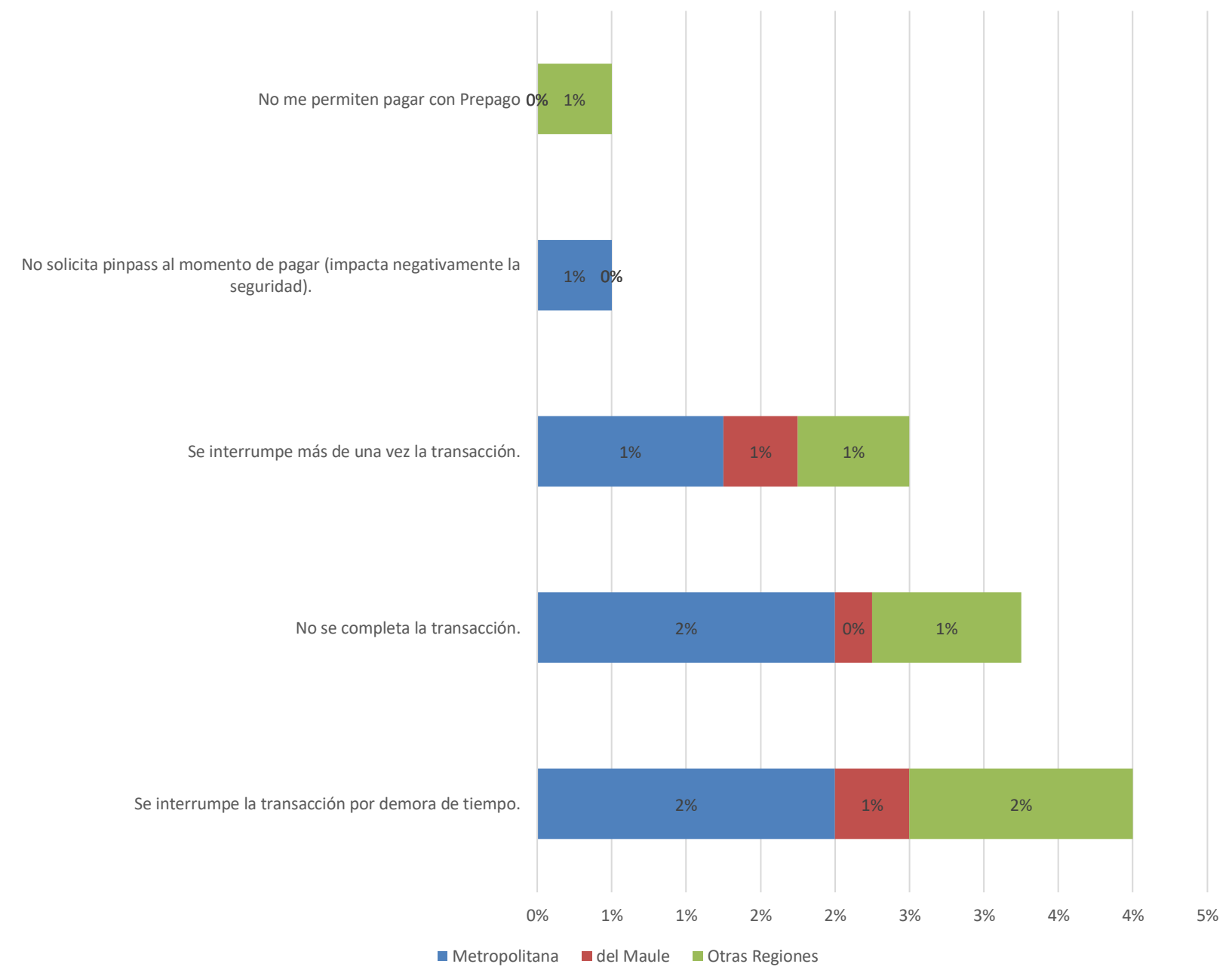
Indique cuales son los principales tipos de problemas que usted ha tenido cuando ha pagado con ese medio. por Género



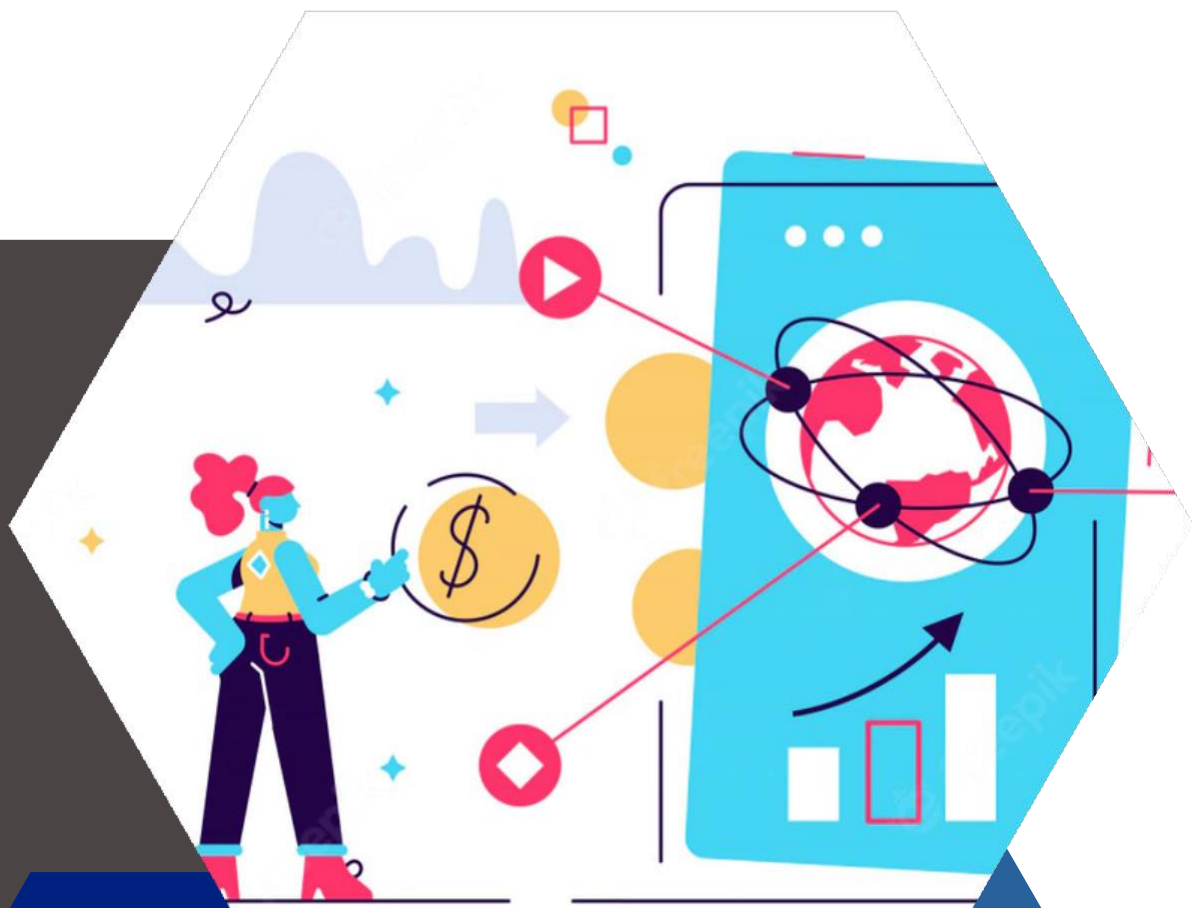
PRINCIPALES PROBLEMAS OCURRIDOS AL PAGAR CON FINTECH (por regiones)



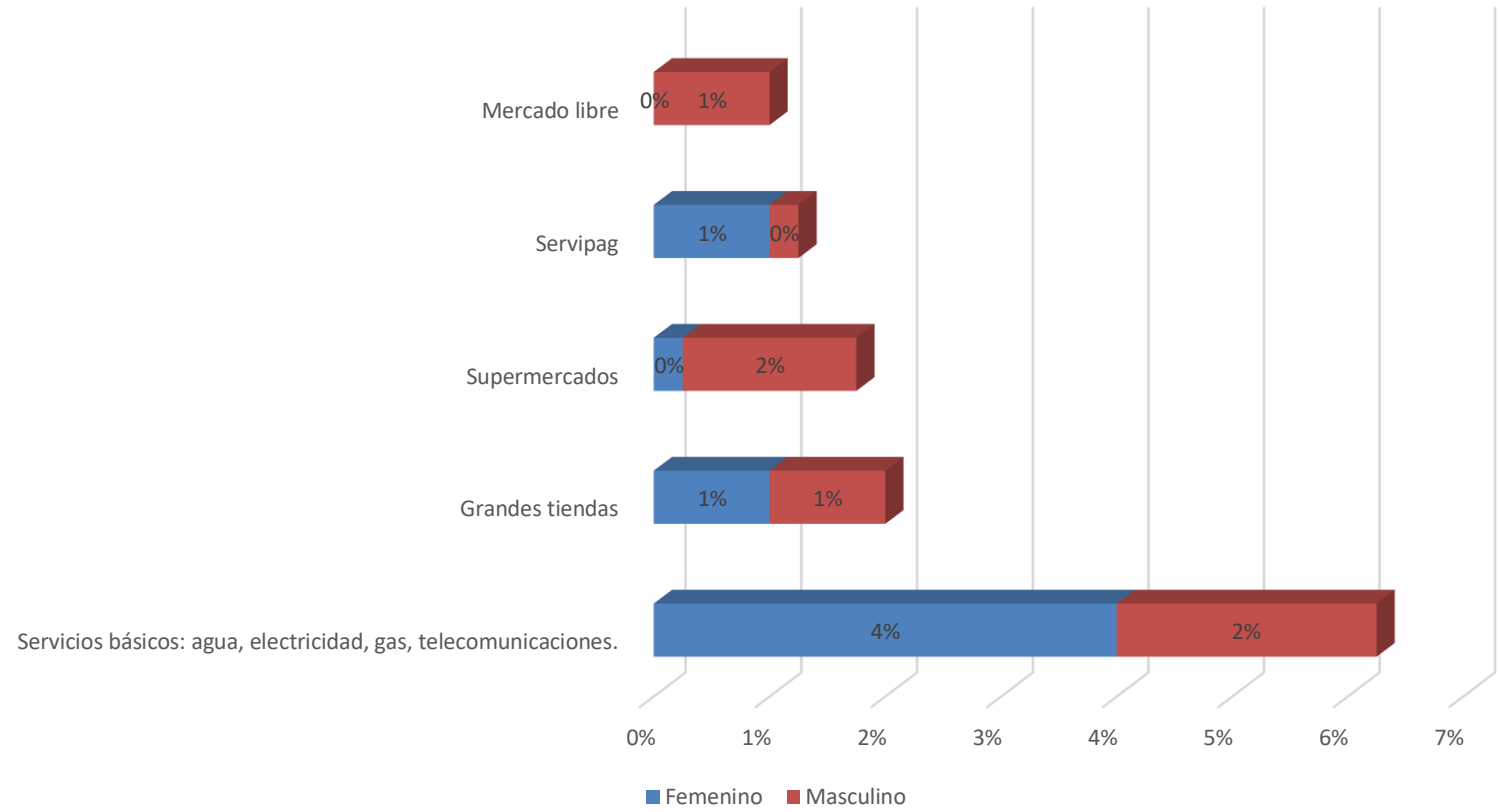
Indique cuales son los principales tipos de problemas que usted ha tenido cuando ha pagado con ese medio. por regiones



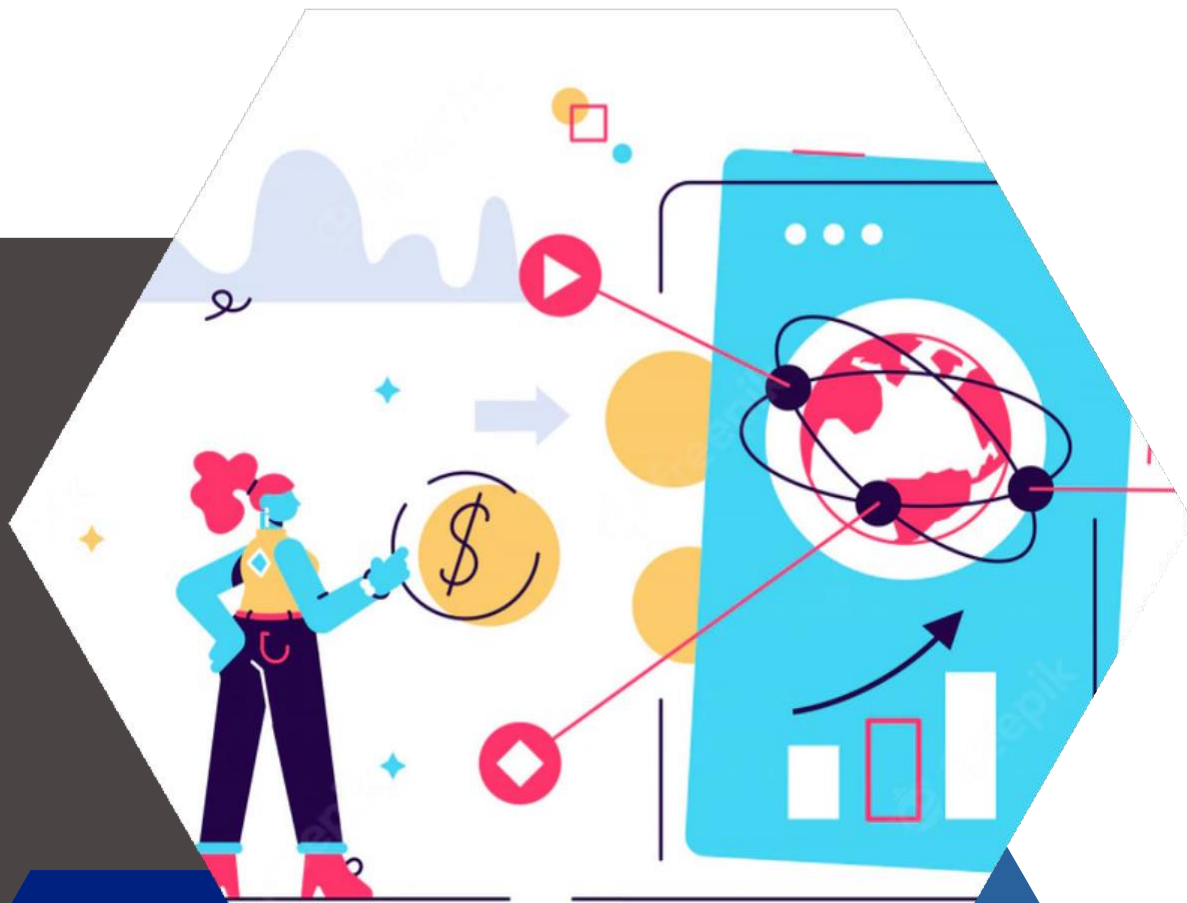
RUBROS DONDE HAN TENIDO PROBLEMAS PARA PAGAR CON FINTECH (por genero)



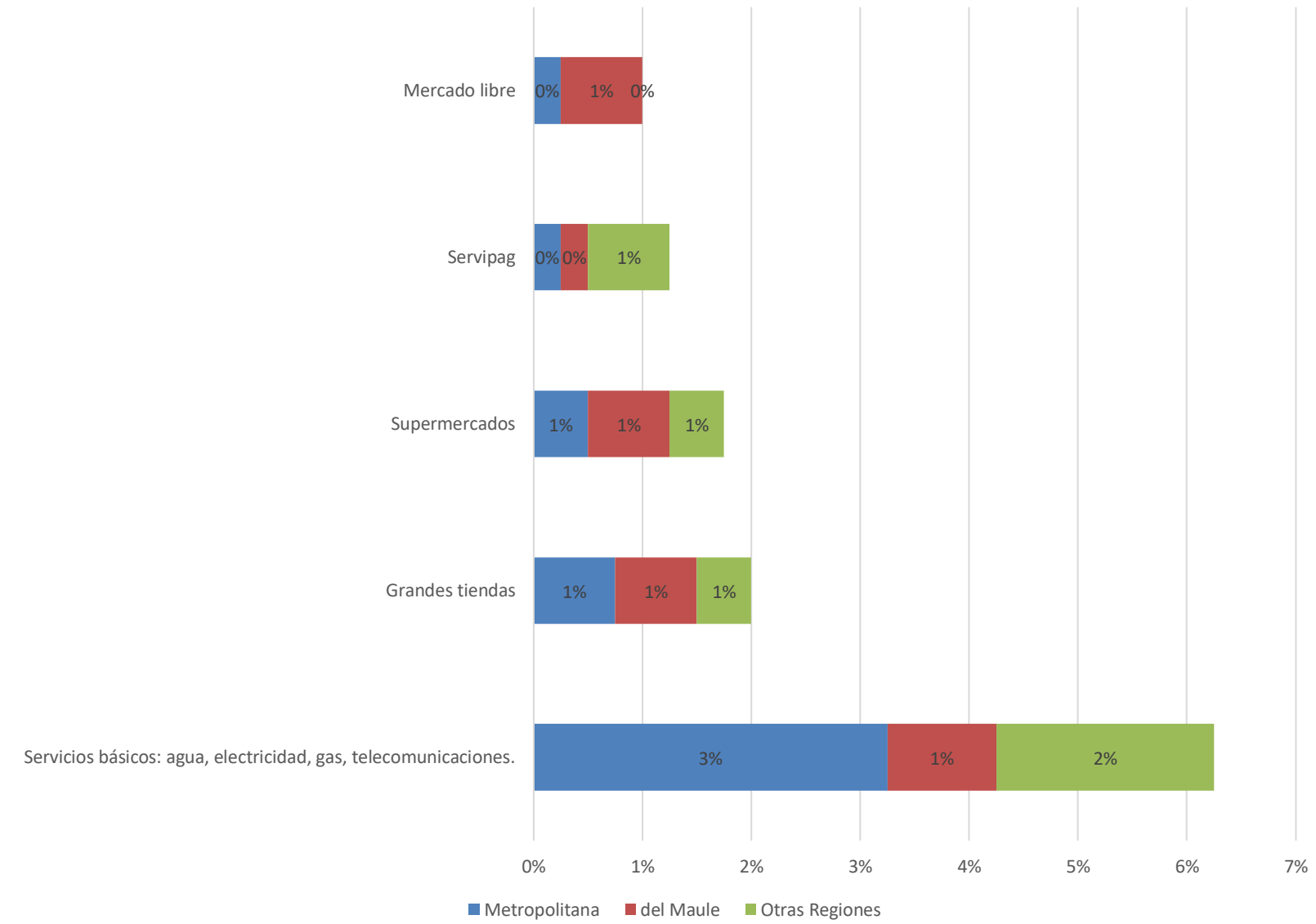
En que sectores ha intentado pagar con una Fintech y no lo han dejado por Género



RUBROS DONDE HAN TENIDO PROBLEMAS PARA PAGAR CON FINTECH (por regiones)



En que sectores ha intentado pagar con una Fintech y no lo han dejado por Regiones

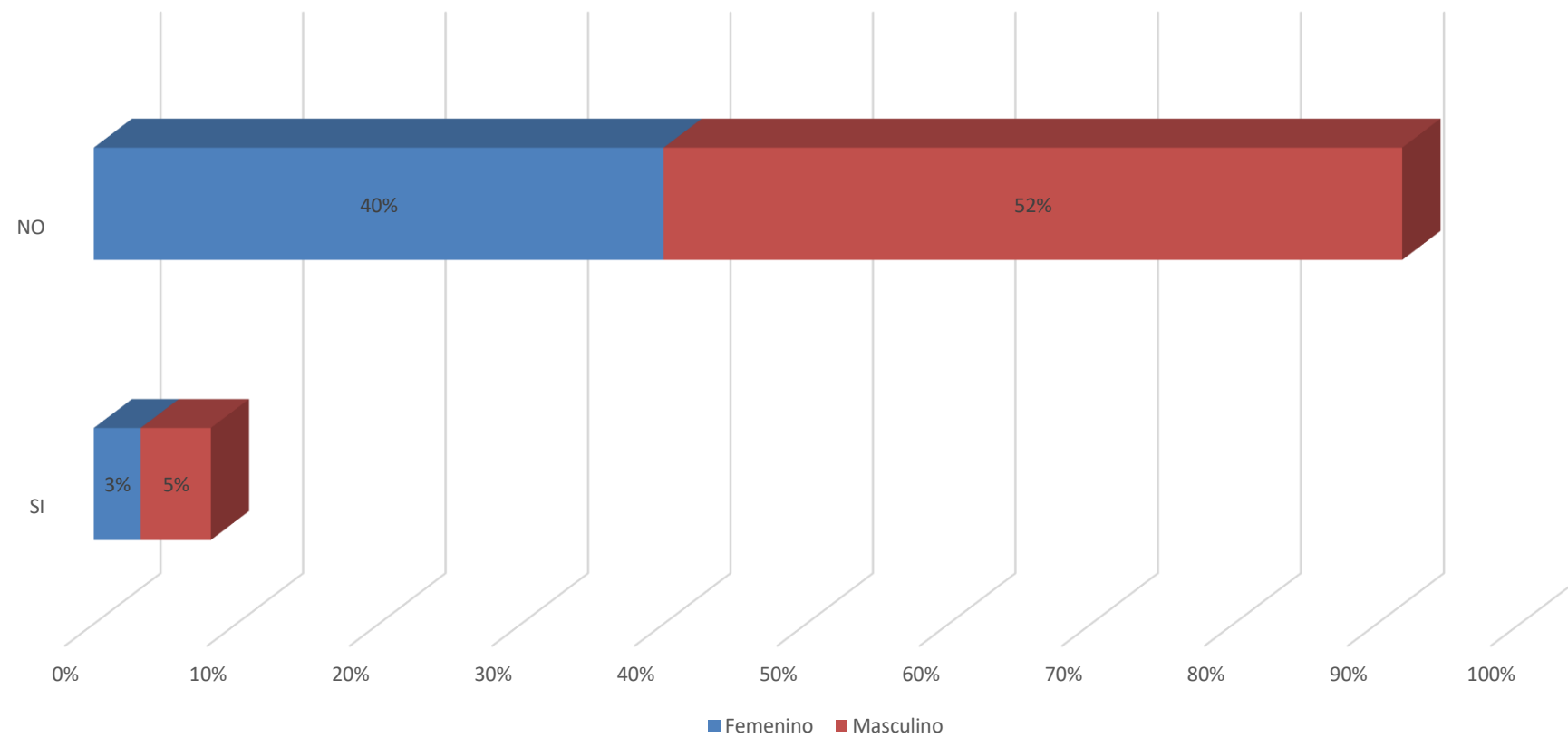


CONOCIMIENTO DE LA REGULACION:



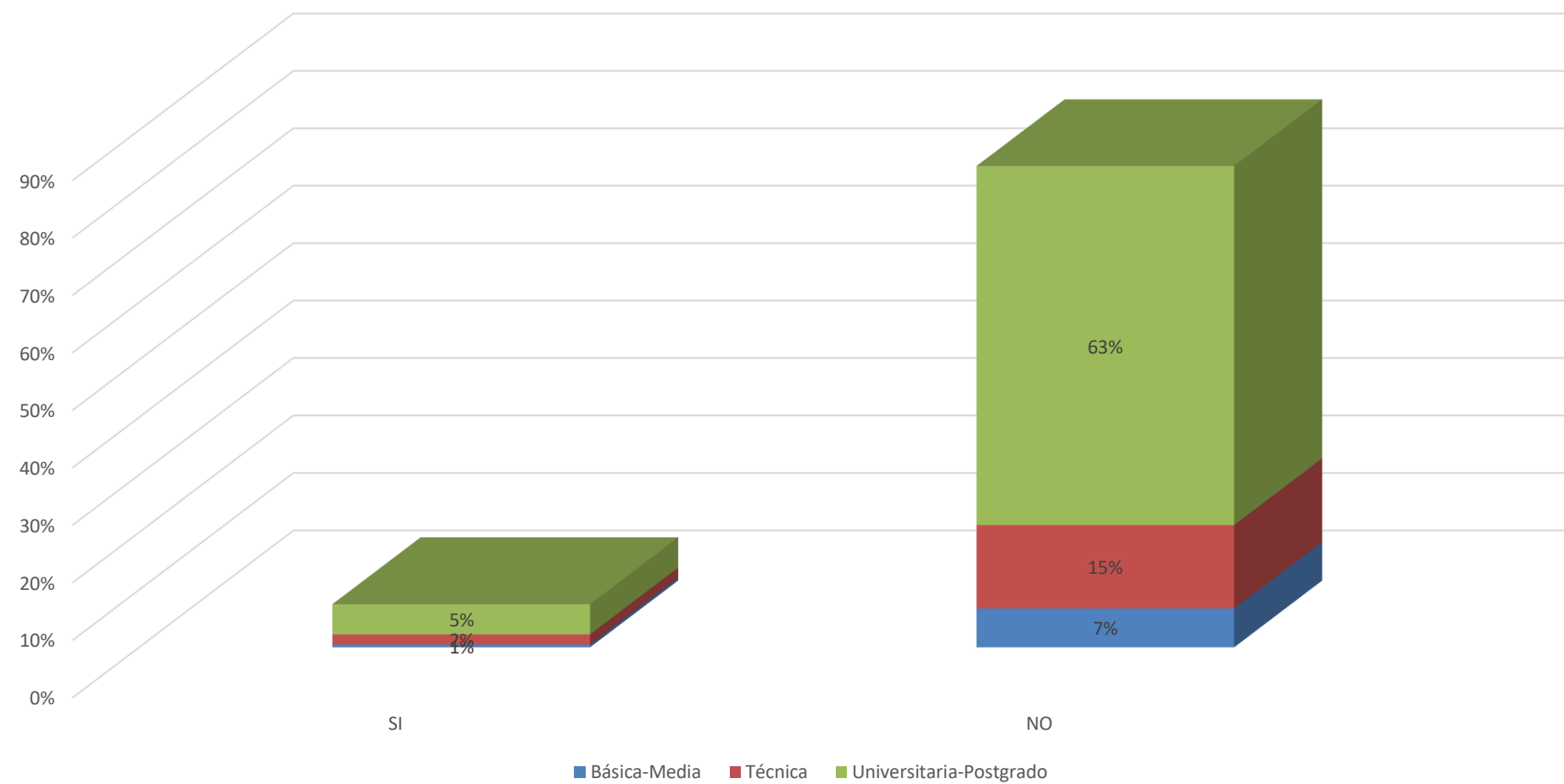
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS LEYES DE REGULACION (por genero)

¿Conoce usted alguna ley que regula las transacciones con este medio de pago? por Género



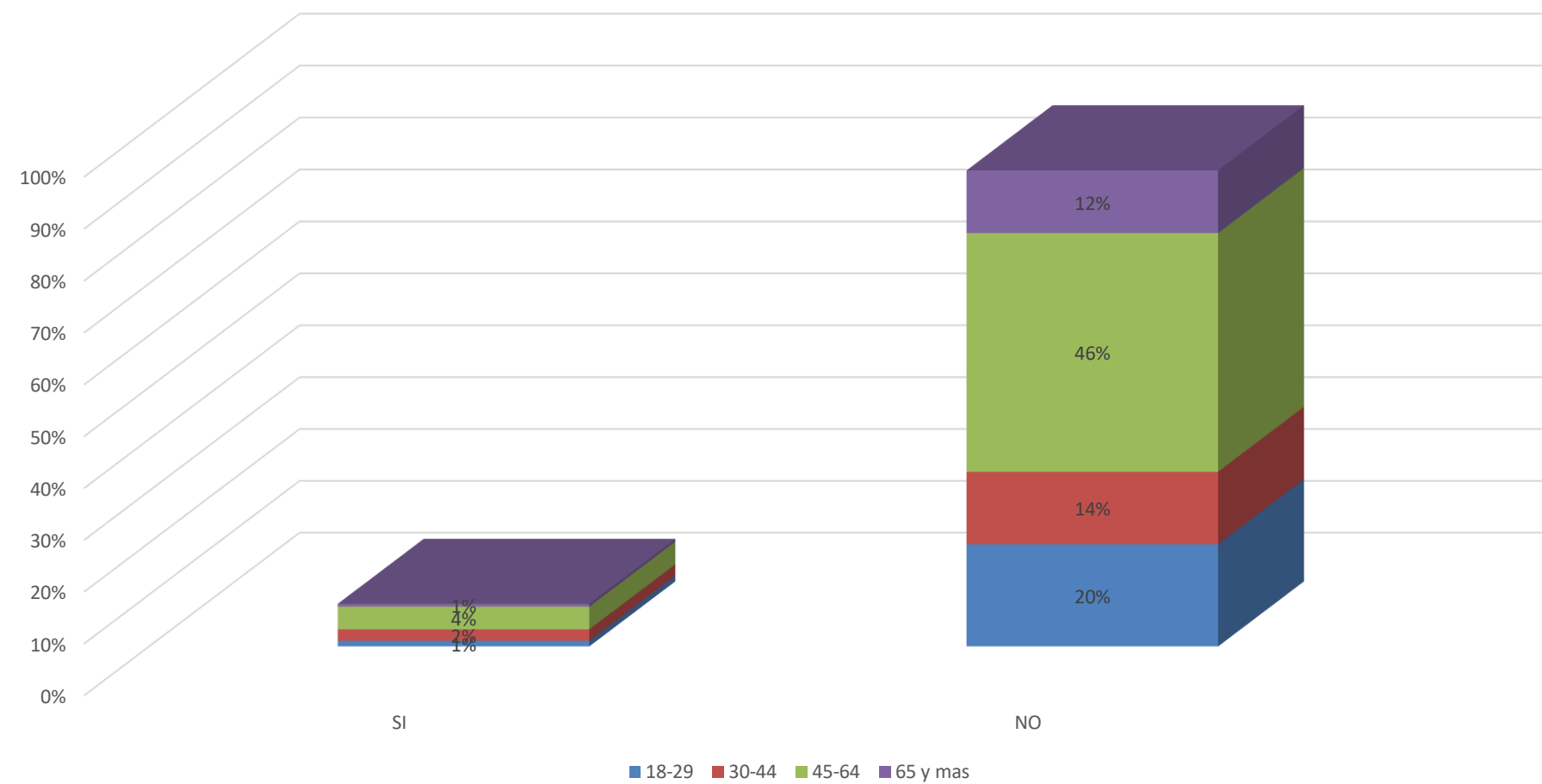
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS LEYES DE REGULACION (por nivel de educación)

¿Conoce usted alguna ley que regula las transacciones con este medio de pago? por Educación

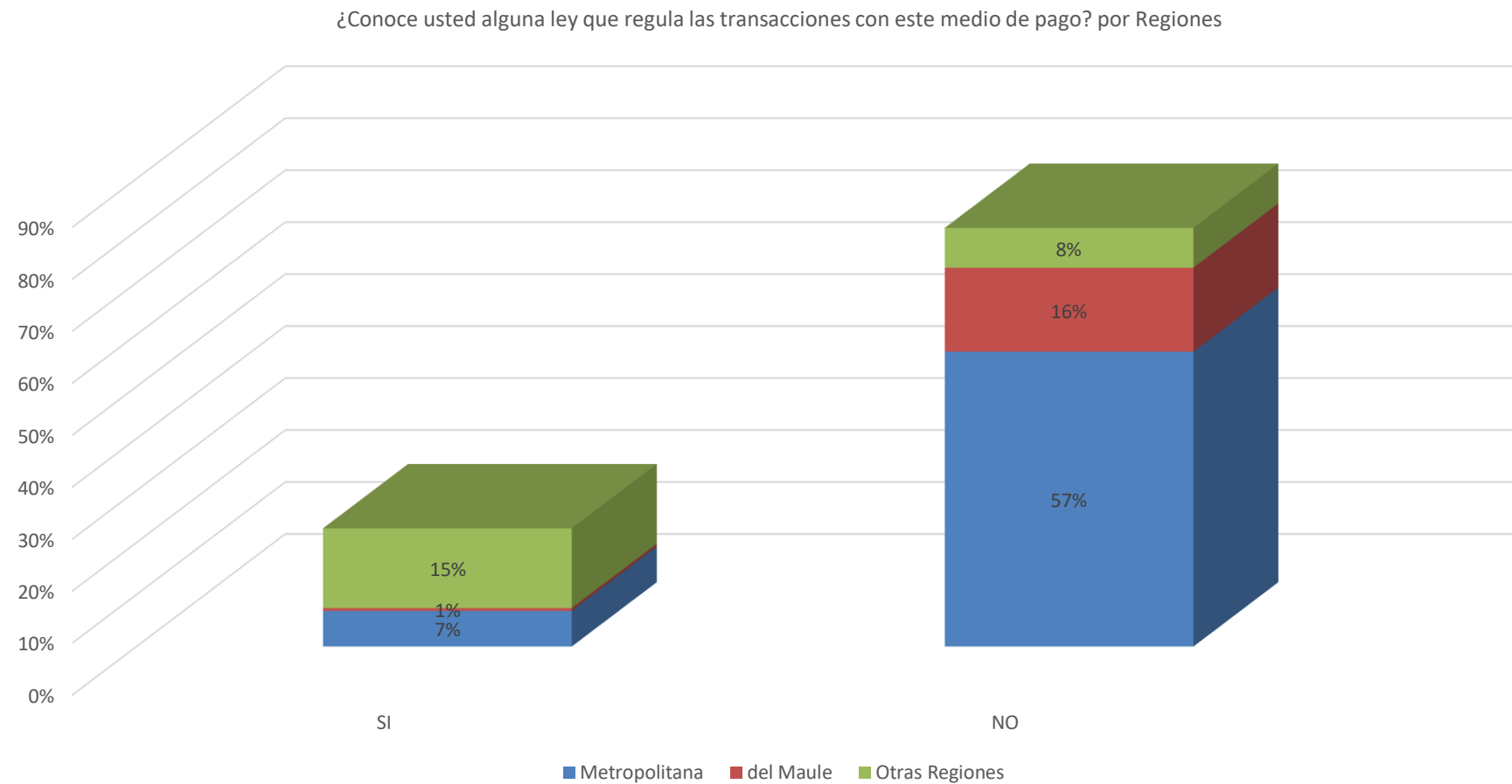


NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS LEYES DE REGULACION (por rango etario)

¿Conoce usted alguna ley que regula las transacciones con este medio de pago? por Edad



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS LEYES DE REGULACION (por distribución regional)



CONCLUSIONES

1. Los instrumentos FINTECH son aun poco masificados. En el caso de algunas/os informantes aun cuando usan algunos especificos, no conoce el nombre de FINTECH
2. En contraste con nuestras hipótesis, estos instrumentos se usan para envío de remesas, nacionales e internacionales, transacciones que no estaban en nuestro radar al inicio de esta investigación.
3. En general se usan más en la región metropolitana que en regiones.
4. El nivel de conocimiento del instrumento es mayor en informantes con mayor nivel de educación (universitaria-posgrado). Se evalúa con nota 5,8.
5. Los informantes que las usan frecuentemente destacan su aceptación por parte de los comercios, la rapidez al momento de usarlas como medios de pago y sus bajos costos de comisión y/o mantención.
6. En contraste con lo anterior, la gente prefiere las tarjetas bancarias tradicionales (debito y crédito) por sobre las FINTECH (38%)
7. En general se usan en la compra de diversos productos, destacando el pago de servicios de utilidad publica (agua, electricidad) y pago de cuentas de peajes.
8. Se ocupan preferentemente para compras por plataformas electrónicas. Destacando Falabella y Mercado Libre. Mas atrás servicios básicos y supermercados.

