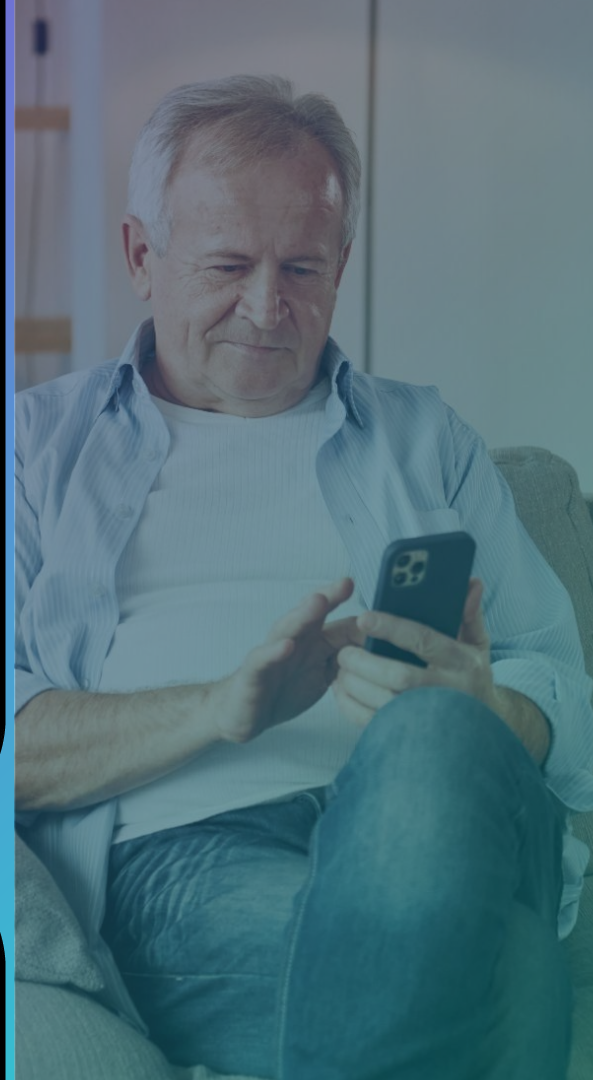


Noviembre 2025

JUBILACIONES

Investigación nacional



Lo que tenés que saber...

↗ _____

44%

de los jubilados dice **utilizar otros medios que no sean el efectivo** para sus gastos habituales

A nivel general predomina el uso de la tarjeta de débito para la mayoría de sus gastos y se observa un crecimiento de la tarjeta de crédito para compras en supermercado y farmacias.

Este dato hace sentido con la forma de cobrar sus haberes, solo el 32% retira su jubilación ya sea por ventanilla o cajero.

↗ _____

90%

está de acuerdo con que:
“Cualquier persona debería poder elegir libremente dónde cobrar su jubilación y administrar su dinero”

Lidera como la frase con mayor acuerdo, seguida de: “Me gustaría aprender nuevas tecnologías para usar mi dinero” con 69% y “Me da igual dónde cobrar mi jubilación, siempre y cuando mi dinero esté seguro” con 60%.

↗ _____

72%

de los encuestados tiene mucha o bastante **confianza en la seguridad de las billeteras virtuales**

En cuanto a los jubilados el nivel de confianza se ubica en 68% y en los no jubilados de 78%.

90% de quienes usan billeteras dicen que es muy o bastante probable que se las recomiende a otro adulto mayor

Lo que tenés que saber...



63%

está dispuesto a cobrar su jubilación en una billetera virtual

El uso de las billeteras virtuales es elevado (85% y 77% en jubilados), a nivel general las utilizan para operaciones cotidianas y el acceso a descuentos en los supermercados.

En cuanto a la posibilidad de cobrar la jubilación en una billetera, 63% estaría de acuerdo (número mayor en no jubilados).



47%

de los encuestados usa la tarjeta de crédito para financiarse

Al necesitar dinero extra la tarjeta de crédito es la principal elegida, sin embargo 3 de cada 10 encuestados elige no financiarse y siempre pagar con el dinero que cuenta disponible.

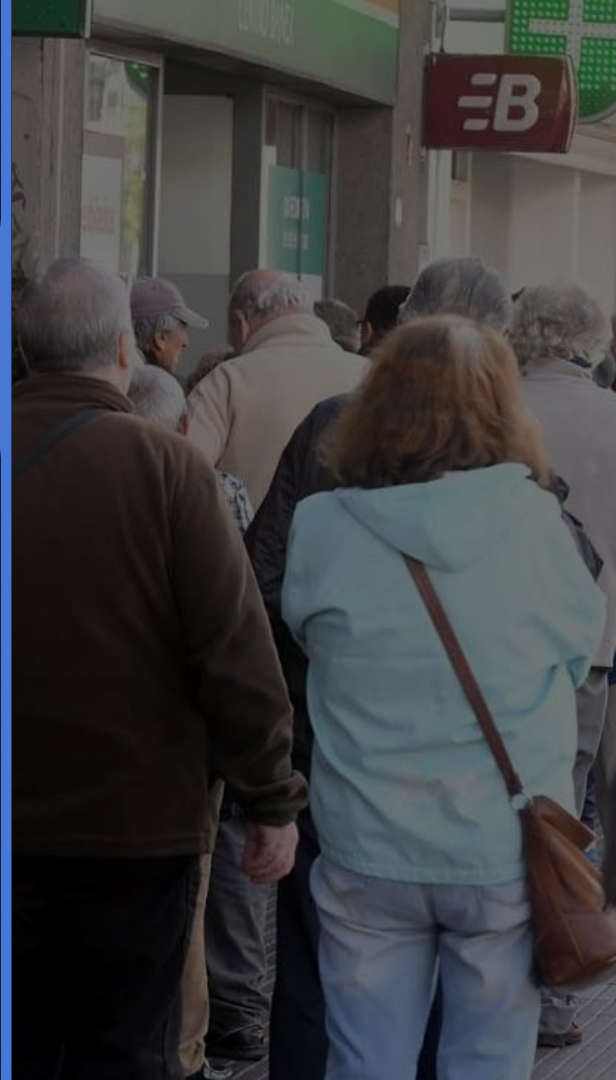
A su vez, 84% cree que sería útil que las billeteras ofrezcan microcréditos para jubilados.

Jubilaciones

➤ ¿Cómo acceden a su dinero?

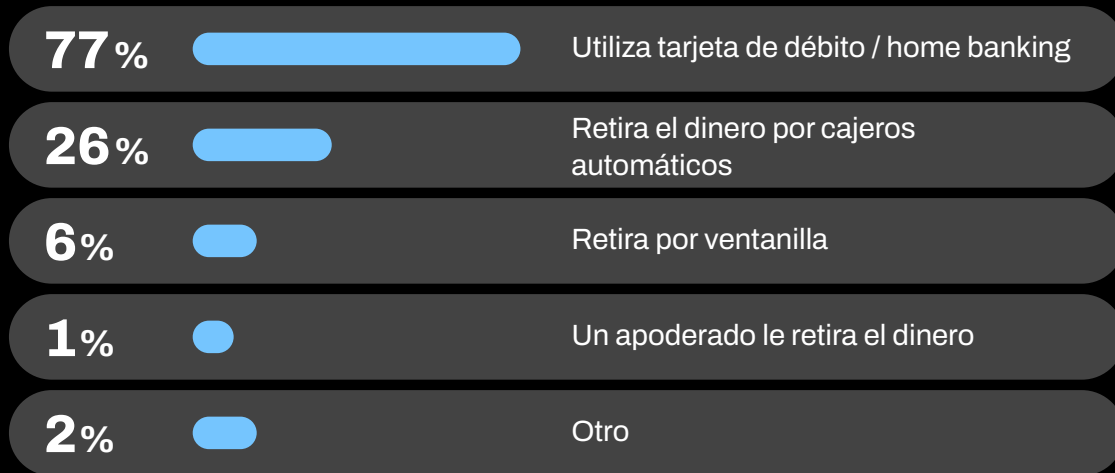
➤ Conformidad

➤ Limitaciones y ventajas



¿Cómo acceden al dinero de su jubilación?

Gama 1-2



A nivel general, en los hombres aumenta el retiro por cajero y ventanilla, mientras que en las mujeres aumenta el uso de tarjeta de débito/ home banking



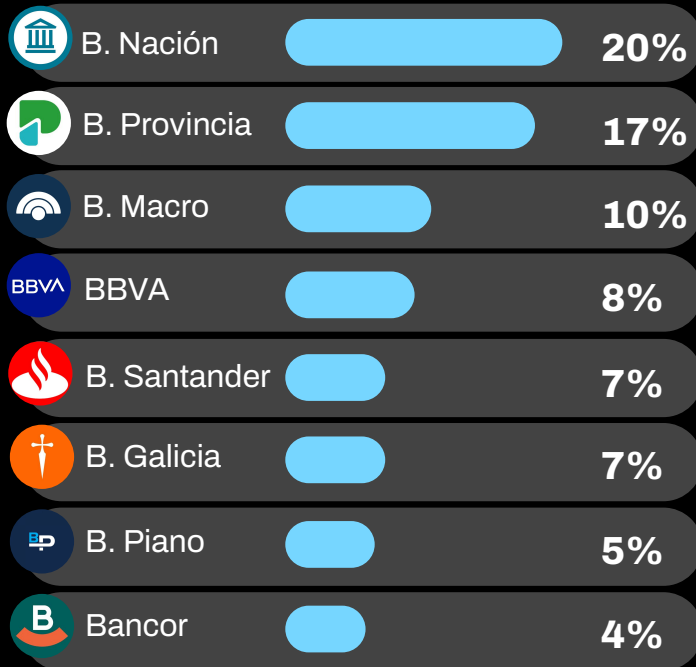
**9 de
cada 10**

**jubilados dice estar
conforme con la
manera en que
acceden a su
jubilación**

Este número aumenta
entre los mayores de
70 años

¿Dónde cobran la jubilación?

Entidades



El resto de entidades se encuentra por debajo del 3%

Motivos en la elección de esa entidad

Gama 1-3

34% Porque fue el banco que me asignaron

33% Ya cobraba ahí antes

22% Me queda cerca/es accesible

13% Buena atención al cliente

10% Beneficios exclusivos para jubilados

4% Recomendación

4% Otro

De quienes dijeron que fue el banco que le asignaron el 61% estaría dispuesto a cobrar la jubilación en una billetera virtual

1 de cada 2 cree que hay cosas por mejorar del sistema de cobro actual

➤ ¿Cuáles son?

16%  Flexibilidad en fechas de cobro

14%  Atención al cliente

10%  Disponibilidad del dinero

8%  No depender de horarios bancarios

8%  Mayor seguridad del dinero

50%  No le cambiaría nada

Resp. múltiple

➤ Sin embargo, si bien hay cosas por mejorar

79%

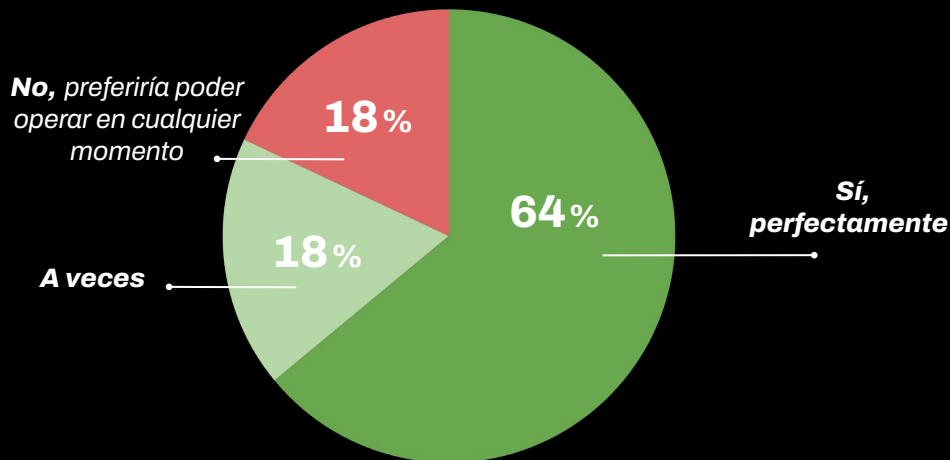
de los encuestados dice no tener inconvenientes o limitaciones con el sistema actual

Entre quienes sí tienen inconvenientes, destacan cajeros sin dinero, las largas filas, y el sistema poco flexible.

Resp. múltiple

Bancos: 43% no recuerda la última vez que fue presencialmente

¿Los horarios bancarios se adaptan a su rutina?



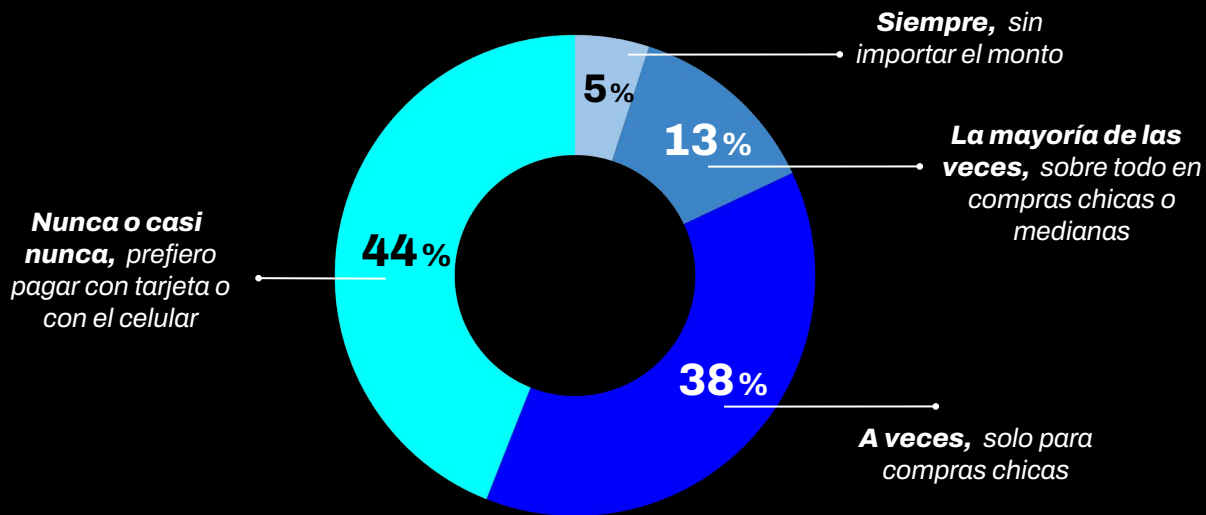
En cuanto a **situaciones negativas con el cobro bancario**, cerca del 77% dice no haber atravesado ninguna. **10% dice haberse quedado sin dinero por un cajero que no funcionaba**, **7% la atención del banco no resolvió el problema** y **4% tuvo varias horas de filas para poder cobrar**

¿Cuándo fue la última vez que fueron al banco?

- 43% no lo recuerda
- 19% en el último mes
- 13% hace 2 o 3 meses
- 25% más de 3 meses

44% de jubilados **no utiliza efectivo** para sus gastos habituales

➤ ¿Con qué frecuencia utilizás efectivo para tus gastos habituales (supermercado, farmacia, servicios, etc.)?



¿Cómo administran sus pagos?

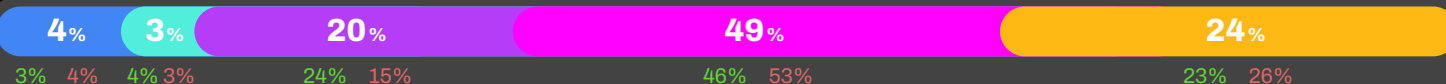
● Efectivo ● App de banco ● Billetera virtual ● T. Débito ● T. Crédito ● No compro/ uso

Supermercados & almacén

Total

Usan efectivo (56%)

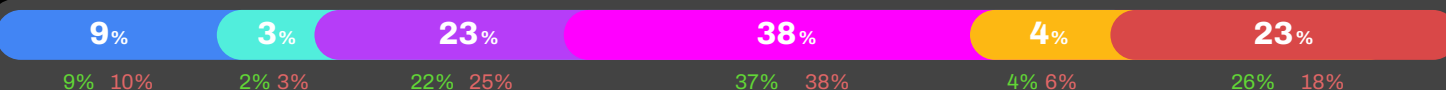
No usan efectivo (44%)



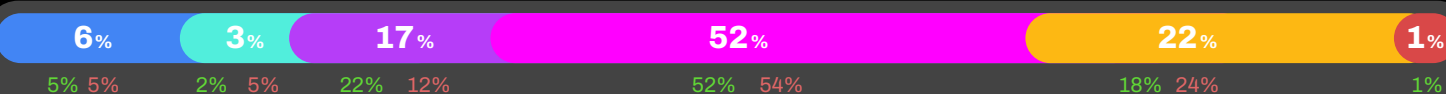
Pagos de servicios



Transporte público



Farmacias/ medicamentos



Relación con la tecnología

▸ Jubilados y no jubilados

▸ Billeteras virtuales



9 de cada 10 encuestados se siente cómodo utilizando tecnología en general

➤ ¿Utilizan internet para sus gestiones financieras ?

● Jubilados ● No jubilados

77%

85%

80%



Sí, lo hago por mi cuenta desde apps bancarias o billeteras desde mi celular

8%

5%

7%



Sí, lo hago por mi cuenta, pero solo consultas básicas

4%

5%

5%



Sí, pero suelo hacerlo con ayuda de un familiar o persona cercana

4%

3%

4%



No, pero me gustaría poder hacerlo

7%

3%

5%



Nunca, prefiero hacerlo presencialmente en una sucursal

Billeteras virtuales: 85% las utilizó alguna vez

¿Cómo describen su relación con las billeteras?

Las usa diariamente



39%

Las usa
frecuentemente



34%

Las usó para alguna
situación particular



12%

Las conoce, pero
no las usa



12%

No las conoce ni
cómo funcionan



4%

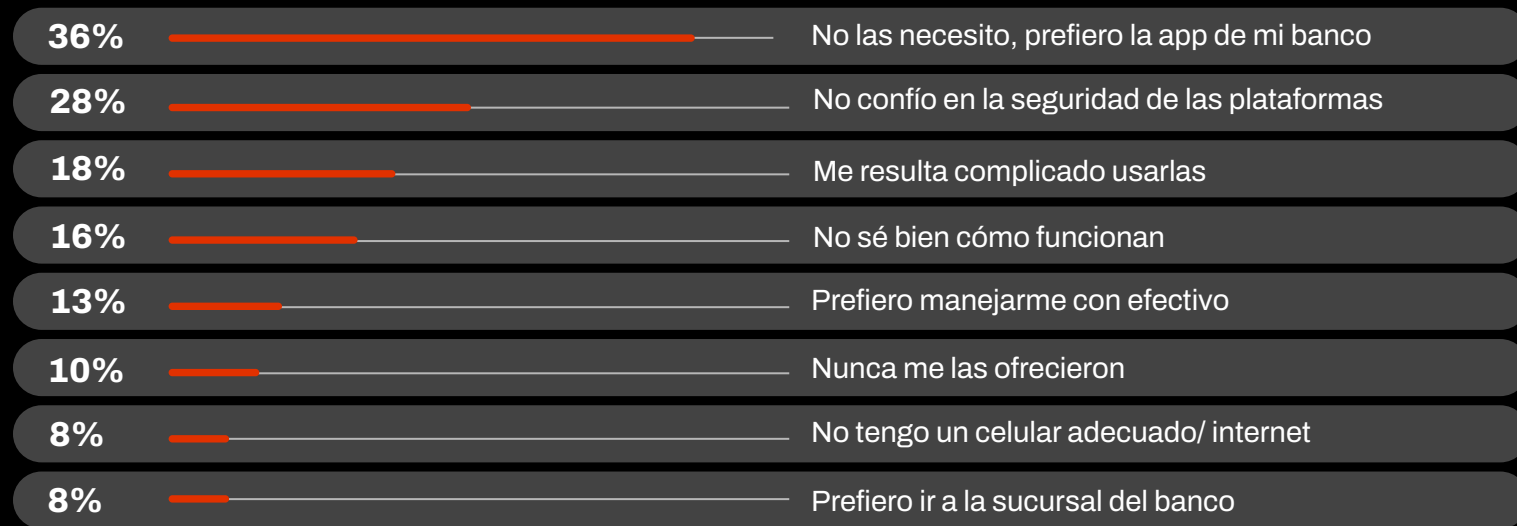


El uso diario de las billeteras se da mayormente en **mujeres (48%)** y en **jubilados con menos de 5 años en el sistema (42%)** o aquellos **próximos a jubilarse (48%)**

Mientras que el no uso aumenta entre los **jubilados mayores a 70 años (23%)**

¿Por qué motivos **no usan** billeteras virtuales?

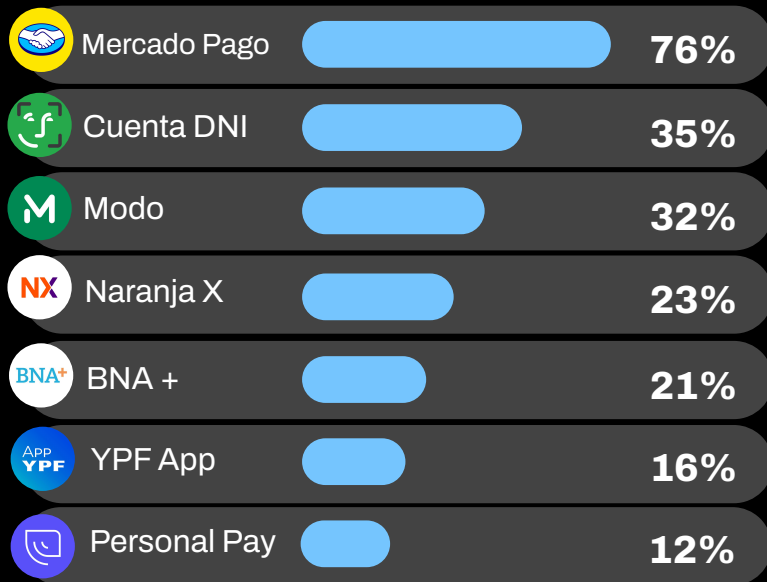
Resp. múltiple



Sin tener en cuenta la no necesidad, hay una gran oportunidad en aquellos que por miedo o falta de conocimientos no se atreven a utilizarlas.

¿Cuál de las siguientes billeteras virtuales utilizan?

Resp. múltiple



A nivel general, **Mercado Pago es mayormente utilizado por aquellos que todavía no se jubilaron**, llegando al 83%, mientras que, Cuenta DNI y BNA+ crecen entre los ya jubilados.

¿En dónde cobran sus jubilaciones los usuarios?

Convivencia con bancos



76%



35%



32%



23%



21%

18%	B. Nación
17%	BAPRO
10%	B. Macro
8%	B. Santander
7%	BBVA

48%	BAPRO
14%	B. Nación
7%	BBVA
6%	B. Galicia
5%	B. Ciudad

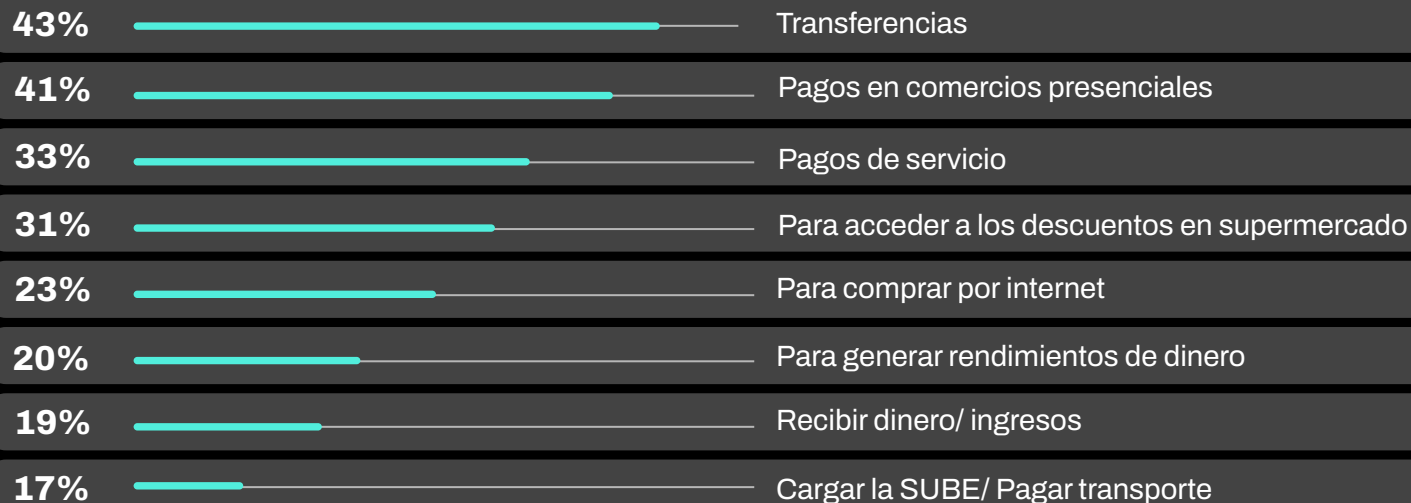
23%	B. Nación
12%	BBVA
10%	B. Santander
10%	B. Galicia
9%	BAPRO

23%	B. Nación.
18%	B. Macro
14%	Bancor
9%	BBVA
7%	B. Santander

71%	B. Nación
8%	BAPRO
5%	B. Macro
3%	B. Supervielle
3%	B. Galicia

¿Para qué utilizan las billeteras en mayor medida ?

Gama 1-3



No se observan grandes diferencias entre los distintos rangos etarios.

El uso de las billeteras se concentra principalmente en operaciones cotidianas -como las transferencias y el pago en comercios o servicios- mientras que las funciones financieras más avanzadas quedan relegadas.

Billeteras virtuales: ventajas vs. desventajas

Respuesta múltiple

➤ Ventajas

48% Poder realizar todo desde el celular

40% No tener que usar efectivo

38% Mayor seguridad en la calle

38% Disponibilidad en todo momento

37% Evitar ir al banco

33% Poder acceder a descuentos

30% Facilidad para pagar servicios

30% Generar rendimientos

➤ Desventajas

52% Miedo a fraudes/ estafas

36% Falta de atención presencial

28% Problemas técnicos con el celular

20% No aceptación en comercios

15% Retiro de efectivo limitado

11% No entender cómo funciona

5% Necesitar ayuda para usarla

9% Otro

Nivel de acuerdo

¿Qué tan de acuerdo están con las siguientes frases? (Escala 1-5)

● 1 (Nada) ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 (Muy)

“Cualquier persona debería poder elegir libremente dónde cobrar su jubilación y administrar su dinero”

3% 1% 6% 11% 79%



4%



90%

“Me gustaría aprender nuevas tecnologías para usar mi dinero”

8% 4% 19% 19% 50%



12%



69%

“Me da igual dónde cobrar mi jubilación, siempre y cuando mi dinero esté seguro”

19% 4% 17% 13% 47%



23%



60%

Nivel de acuerdo

¿Qué tan de acuerdo están con las siguientes frases? (Escala 1-5)

● 1 (Nada) ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 (Muy)

“Las billeteras virtuales son más cómodas y fáciles de usar que los bancos”

11%

6%

24%

18%

41%



17%



59%

“Si pudiera, cobraría mi jubilación en mi billetera virtual para generar rendimientos con el saldo”

18%

6%

19%

13%

44%



24%



57%

“Actualmente transfiero mi jubilación a una billetera virtual para que mi dinero rinda”

32%

7%

19%

10%

32%



39%



42%

Billeteras: nivel de uso y confianza

➤ De tus familiares, o conocidos de tu misma edad, ¿cuántos dirías que utilizan billeteras virtuales?

Muchos
(casi todos las usan)



Algunos
(solo unos pocos)



Nadie
(nadie que conozca)



No sabe/
No contesta



➤ ¿Cuál es tu nivel de confianza en la seguridad de las billeteras virtuales?

72%

de los encuestados
tiene mucha o
bastante confianza

21% poca
7% nada

Por otro lado, 90% de quienes usan billeteras dicen que es muy o bastante probable que se las recomienden a otro adulto mayor

Billeteras: ¿inclusivas en todas las edades?

➤ ¿Creen que las billeteras son fáciles de usar para personas de todas las edades?

79%

de los encuestados
dice que sí

Sin embargo, un 34% de ellos a veces necesita ayuda para usarlas

➤ Tipo de soporte que les gustaría que ofrezcan

32% Tutoriales con videos online

25% Chat con personas

25% Atención especial p/ jubilados

14% Capacitaciones presenciales

5% Chatbot/ IA

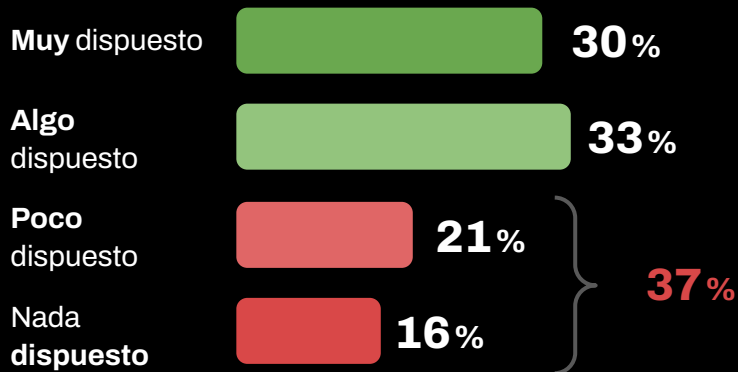
Jubilaciones en un futuro

- ¿Se debe modernizar el sistema?
- Posibilidad de cobrar sus haberes en una billetera virtual



Cobro de jubilaciones en las billeteras virtuales: 63% está dispuesto

¿Estarían dispuestos?



Motivo por el cual no estarían dispuestos

38% mi banco me da todo lo que necesito

21% no me generan confianza

19% costumbre de usar el banco

10% no ofrecen nada especial para jubilados

5% prefiero el efectivo

7% otros

37% no estaría dispuesto a cobrar su jubilación en una billetera virtual

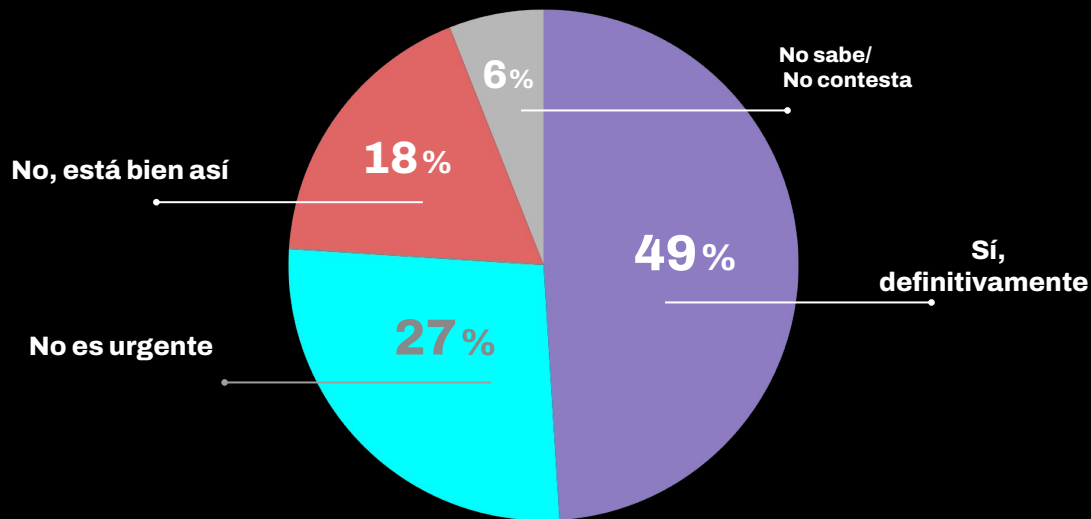
Pero, ¿qué debería ofrecerle una billetera virtual para que se animen? Resp. múltiple



La seguridad es un factor fundamental en todos los rangos etarios, pero aún más para quienes todavía no se han jubilado. Por el contrario los ya jubilados, piensan principalmente en beneficios y atención personalizada.

Jubilaciones: sistema de pago

¿Creen que el gobierno debería modernizarlo?



Entre aquellos que todavía no están jubilados la tendencia hacia la necesidad de modernizarse aumenta a un 66%, mientras que en los mayores de 70 años un 24% piensa que no es necesario.



Y, ¿es importante tener opciones para cobrar la jubilación?

74% dice que sí, de ellos un 40% expone que es muy importante, número que aumenta a 56% entre los no jubilados.

Por otro lado, solo 7% dice que no es para nada importante.

Financiamiento

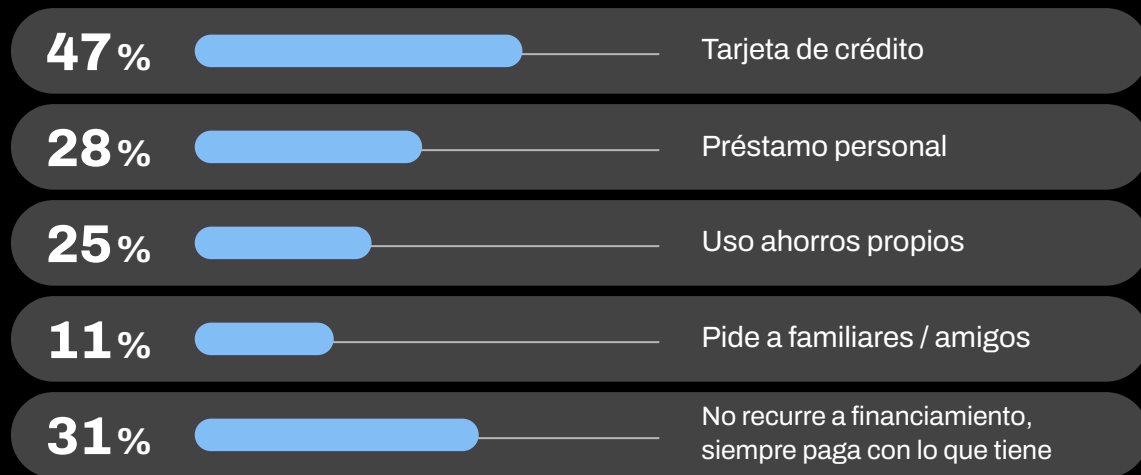
➤ ¿Cómo se financian?

➤ Acceso al crédito

➤ Préstamos digitales



¿Cómo suelen financiarse cuando necesitan dinero extra?



Los adultos mayores muestran una **preferencia** clara por las **herramientas tradicionales y formales de financiamiento**. **Casi la mitad recurre a la tarjeta de crédito** (mayor entre mujeres de 50 a 59 años), siendo el instrumento más utilizado para cubrir imprevistos o gastos adicionales.

Por otro lado, **un 30% declara no recurrir nunca a financiamiento**, llegando al 40% entre los mayores de 70 años.

Gama 1-3

Acceso al crédito

¿Tiene acceso al crédito o préstamos personales?

Sí, en un banco



58%

Sí, en billetera virtual



12%

Sí, préstamo informal



4%

No tengo acceso



19%

4 de cada 10 solicitó un crédito en el último año ¿dónde?

66%

fue en un banco



Este número es mayor entre los hombres (76%) y jubilados (71%). Mientras que aquellos que pidieron crédito digital sin mayormente mujeres (27%) y no jubilados (32%).

23%

a través de una billetera virtual

10%

fue un préstamo informal

Créditos para jubilados

➤ En caso de necesitar un crédito pequeño ¿a quién recurren primero?



Siguiendo con la tendencia, son aquellos que todavía no se han jubilado los que recurren a un crédito digital en mayor medida (35%) y cae el banco a 20%

¿Qué tan útil les resultaría que una billetera ofrezca microcréditos especiales para jubilados?

84%

de los encuestados considera que sería **muy o bastante útil.**

Jubilaciones: un nuevo paso hacia la inclusión digital

El **uso de las billeteras virtuales** entre los adultos mayores está ampliamente extendido. **Más del 80% las utilizó alguna vez** dejando atrás la idea de que la tecnología financiera es solo para jóvenes.

Además, el 44% ya no usa efectivo para sus gastos cotidianos, lo que demuestra una **creciente naturalización del dinero digital**.

6 de cada 10 encuestados aceptarían cobrar su jubilación en una billetera virtual, cifra que asciende entre quienes aún no se jubilaron.

Sin embargo, **la satisfacción con el sistema actual sigue siendo alta**: 9 de cada 10 jubilados están conformes con la forma en que cobran sus haberes, y la mitad no cambiaría nada.

La disposición al cambio convive con la comodidad y estabilidad del esquema bancario tradicional del cual ya están acostumbrados.

Aunque el **72% confía en las billeteras**, más de la mitad le preocupa los fraudes o estafas digitales.

La seguridad es el punto más sensible: sin garantías claras, atención al cliente con personas reales y protección de datos, la adopción total se ve aplacada.

En síntesis, **los adultos mayores ya forman parte del ecosistema digital, pero todavía no ven una necesidad urgente de cambiar cómo cobran sus jubilaciones**.

La oportunidad está en transformar ese interés inicial en confianza real, ofreciendo seguridad, atención personalizada y beneficios especializados.

Ficha técnica

Tipo de investigación:

Investigación online

Alcance:

Nacional

Instrumento de recolección de información:

Cuestionario semi estructurado

Población:

Mayores de 50 años

Fecha de realización:

14 al 24 de octubre de 2025

Tamaño de la muestra:

1237 casos efectivos

Error muestral:

+/-2,7%

Edades:

50 a 59 años: 29%

60 a 69 años: 41%

Más de 70 años: 30%

Género:

Hombres: 45%

Mujeres: 55%

Entender mejor es el primer paso para decidir distinto

Sergio Doval

CEO & Founder

✉ sergio.doval@taquion.com.ar

☎ +54 9 11 6896 7511

🌐 taquion.com.ar

