

Cómo participar en un mercado valorado en 10 billones de dólares.



Las billeteras digitales están en pleno auge.

A los consumidores y a las empresas les encanta su comodidad, versatilidad y facilidad de acceso. En esta investigación, Mambu revela cómo las empresas como la tuya, ya sea un banco, una Fintech o una entidad no bancaria, pueden aprovechar los beneficios que ofrece esta oportunidad rentable y altamente centrada en el cliente.

Analizamos la verdadera escala de este mercado en crecimiento y explicamos cómo los líderes de las billeteras digitales están aumentando su participación dentro de este mercado que pronto alcanzará los 10 billones de dólares.



Introducción

Las billeteras digitales no son algo nuevo, pero su uso se está intensificando.

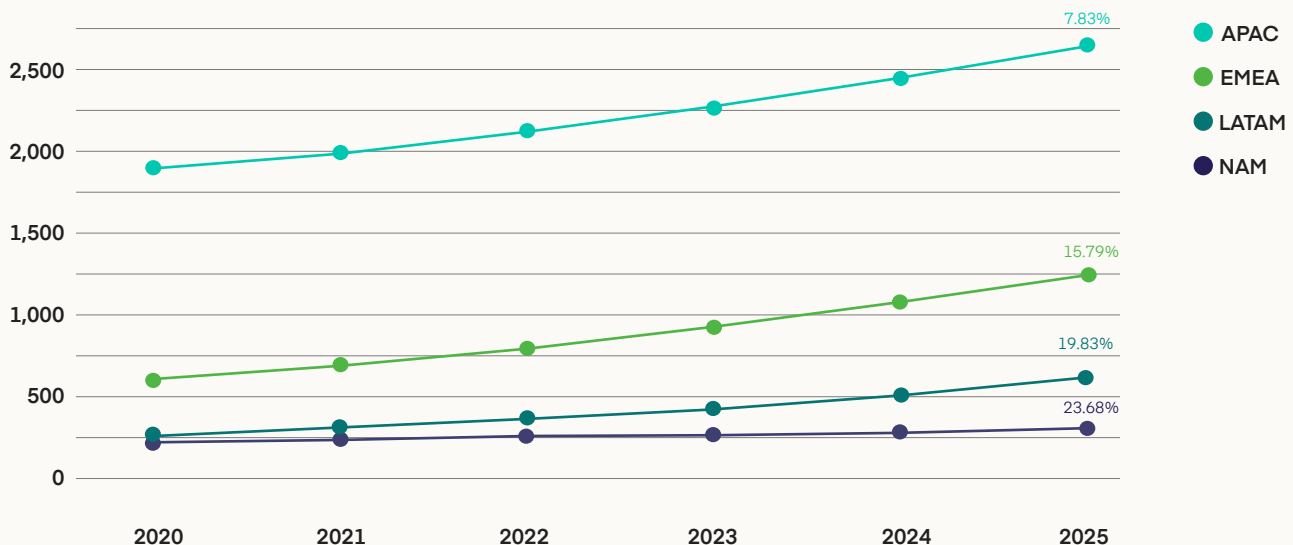
Impulsadas por el auge de los teléfonos inteligentes, el comercio electrónico y la tecnología sin contacto, las billeteras digitales dejaron de ser una alternativa para convertirse en la norma en poco tiempo. Hoy en día son utilizadas con frecuencia por un amplio espectro de consumidores, tanto en las tiendas como en línea, y su uso sigue creciendo a un ritmo vertiginoso.

En 2020, había 2.8 mil millones de usuarios de billeteras digitales que gastaron USD 5.5 billones en todo el mundo. Se prevé que en 2025 se superen los 4.4 mil millones de usuarios, creando un mercado con un valor de 10 billones de dólares en el que una de cada 2 personas optará por esta forma de pago.

60%

Para 2026, el 60% de la población mundial será usuaria de billeteras digitales, convirtiéndolas en una herramienta estratégica para acelerar el crecimiento.

Usuarios de billeteras digitales en millones de unidades (CAGR por región)





¿Estás listo para tomar ventaja?

Muchas empresas han detectado esta tendencia al alza y están aprovechando de manera proactiva las billeteras digitales para:

- **Aumentar su participación de mercado,**
- **Fomentar la lealtad de los clientes,**
- **Incursionar en nichos de mercado sin explotar,**
- **Impulsar nuevos flujos de ingresos.**

Las billeteras digitales se consideran cada vez más un motor de crecimiento estratégico a largo plazo, y las marcas bancarias y no bancarias están dispuestas a invertir en sus propias plataformas de billeteras digitales basadas en la nube.

Esto significa que son capaces de diferenciarse, diversificar su oferta y obtener una rebanada de esta industria en crecimiento valorada en billones de dólares.

Su facilidad de uso y versatilidad hacen que las billeteras digitales sean ideales para cualquier mercado, desde bancos hasta empresas de telecomunicaciones o minoristas.

Descubriendo el potencial de crecimiento

Lo esencial: ¿qué son las billeteras digitales?

Una billetera digital es una aplicación que se ejecuta en un teléfono inteligente. Existen 2 tipos diferentes: las billeteras pass-through y las de valor almacenado.



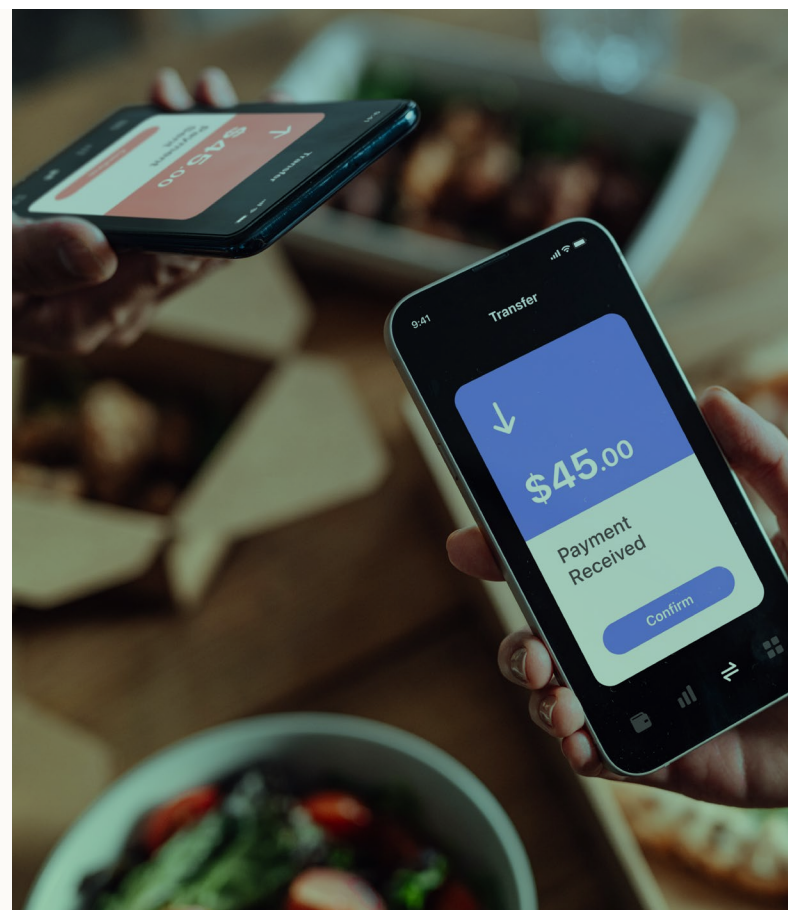
Billeteras pass-through

Las cuentas de valor almacenado están vinculadas de forma segura a las tarjetas de pago existentes a través de tokens, por ejemplo, Apple Pay y Android Pay. También se pueden utilizar para almacenar otros elementos, como los de lealtad y recompensas.



Billeteras de valor almacenado

Disponen de dinero electrónico para que los usuarios puedan pagar bienes y servicios mediante sistemas de prepago. Son más fáciles, más ligeras y sin contacto, y pueden financiarse de muchas maneras, p. ej., mediante transferencia bancaria, débito directo o pago P2P.



No solo se trata de pagos






Las billeteras digitales son mucho más que una “cubierta” de valor electrónico, ya que pueden utilizarse para ofrecer un sinfín de servicios y funcionalidades adicionales.

Pueden usarse para promociones, cupones y recompensas. También pueden ofrecer otras funciones digitalizables, como regalos, ubicación de tiendas y capacidad de marketing de geovallas.









Esta flexibilidad significa que las billeteras digitales no se limitan a los proveedores de servicios bancarios tradicionales, sino que pueden ser aprovechadas por muchas otras industrias que desean desarrollar una oferta de servicios financieros.

Resumen de servicios y funcionalidades de la billetera digital






Fuente de fondos de la billetera electrónica

-  transferencia bancaria
-  vínculo a la tarjeta de crédito/débito
-  voucher/tarjeta de prepago
-  de billetera a billetera
-  agente externo / otra fuente

Utilidades de la billetera electrónica

-  pagos a minoristas
-  transferencias p2p
-  regalos electrónicos
-  pagos en línea
-  pago de facturas y servicios
-  reservar boletos electrónicos
-  pagos multdivisa
-  enviar y recibir dinero

Servicios adicionales

-  protección de la cuenta
-  programa de lealtad
-  servicios basados en la ubicación
-  control de gastos
-  marketing basado en el comportamiento

Cómo entender los factores de crecimiento

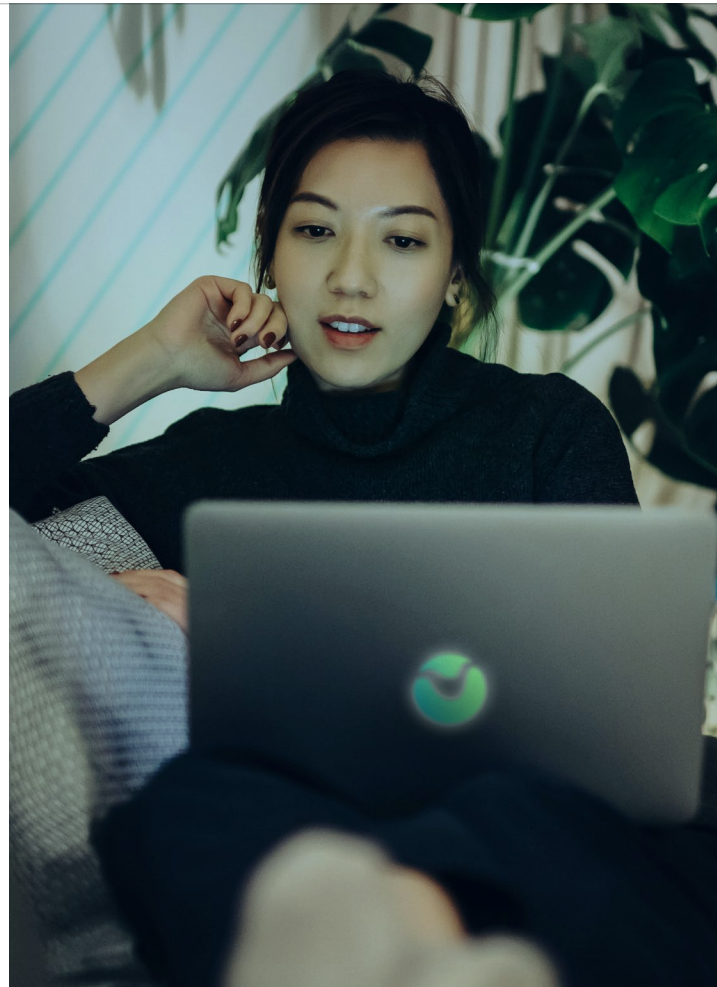
Hay muchos factores que impulsan la adopción, desde la pandemia hasta la promoción de las big tech, pero en el fondo se trata del uso generalizado y la disponibilidad de los teléfonos inteligentes.

Gracias a su fácil acceso a través de los teléfonos inteligentes, las billeteras digitales se han convertido en una opción simple y conveniente para los consumidores, incluso a aquellos que no cuentan con una cuenta bancaria.

“Usando teléfonos inteligentes, las billeteras digitales pueden servir como puerta de entrada a más productos financieros para más personas.”

En América Latina, se prevé que la penetración de los teléfonos inteligentes aumente del 77% en 2021 al 82% en 2025. Dado que el 70% de los latinoamericanos está infrabancarizado o no está bancarizado, el alcance de los teléfonos inteligentes supera con creces la penetración de los servicios bancarios.

Las billeteras digitales, cargadas en los teléfonos inteligentes, pueden ser una puerta de acceso a productos financieros más complejos para un mayor número de personas. Al brindar una forma fácil de almacenar valor digitalmente y pagar sin tener que usar dinero en efectivo, pueden empoderar a las personas, las economías y las sociedades.



Las billeteras digitales son poderosos impulsores de otras innovaciones, como los pagos integrados, el comercio y las finanzas.

Los clientes quieren comprar un mayor número de productos y servicios a través de sus teléfonos, no solo en la caja, sino en cualquier punto del recorrido, desde el descubrimiento hasta la decisión. Es mucho más fácil hacerlo si el valor se almacena directamente en una billetera digital en su teléfono inteligente. Es de esperar que esta tendencia crezca progresivamente a medida que se desarrolle el mercado.

Un ganar-ganar para los consumidores y las empresas

Las billeteras digitales ofrecen poderosas ventajas sobre otros instrumentos de pago, tanto para los consumidores como para las empresas.

Las billeteras digitales brindan comodidad y capacidad de acceso a grupos como los no bancarizados, los desatendidos e incluso los menores de edad.

[1 Statista](#)

[2 Forbes](#)

[3 Digit.fyi](#)



Comodidad

Las billeteras digitales permiten a los clientes disfrutar de experiencias de compra más prácticas, es decir, no hay que llevar carteras, contar dinero en efectivo, cargar monedas sueltas. Además, las billeteras digitales permiten procesos de incorporación y verificación más sencillos, lo que hace más conveniente su uso para los servicios financieros.



Aceptación universal

Algunos países no aceptan ampliamente tarjetas internacionales, por lo que una billetera digital local puede ser un puente para pagar bienes y servicios en ese país.

En China, la aceptación de tarjetas extranjeras es baja o tiene un alto costo. Sin embargo, los usuarios pueden depositar desde su cuenta bancaria en las billeteras digitales de AliPay o WeChat y usarlas para pagar bienes y servicios.

En América Latina, muchos comerciantes no pueden aceptar pagos con tarjeta, pero con MercadoPago, pueden aceptar pagos a través de código QR.

Acceso Financiero

Las billeteras digitales brindan una entrada al mundo digital para aquellos que no tienen una cuenta bancaria y que generalmente dependen del efectivo. Estas incluyen 1.300 millones de menores y los 1.700 millones de adultos que están desatendidos y no bancarizados a nivel mundial.

Además, las billeteras pueden actuar como un producto de entrada a productos más complejos (p. ej., crear puntaje crediticio para aprobaciones de préstamos, remesas e inversiones).



Los casos de uso que conforman el mercado

Hay ocho grupos principales de casos de uso de billeteras digitales.

Estos no solo son relevantes para las instituciones financieras, sino que también permiten a los actores no tradicionales, tales como minoristas y empresas de telecomunicaciones, incursionar en servicios financieros.


Pagos y check-out

Estas billeteras almacenan de forma segura versiones virtuales de varias tarjetas (de débito, crédito, regalo, recompensa), lo cual significa que no es necesario introducir los datos de la tarjeta ni llevar una tarjeta física para hacer pagos.

Walmart  Pay

Súper App

Son billeteras que permiten hacer pagos dentro de un ecosistema de comercio electrónico brindando una experiencia fluida. También ofrecen reembolsos en efectivo.

amazon pay  paytm

Banca para no bancarizados

Las comunidades no bancarizadas a menudo no reúnen los criterios de KYC, lo que les impide tener una cuenta bancaria tradicional. Estas carteras ayudan a resolver este problema y facilitan el acceso a las cuentas financieras de estos mercados desatendidos.

 recargapay

Remesas y cambio de divisas

Billeteras que permiten almacenar, gastar y cambiar rápidamente distintas divisas. Además, permiten el envío de remesas a bajo costo.

Revolut

Pagos instantáneos

Estas billeteras permiten a los trabajadores de la economía freelance o independiente cobrar sus ingresos al instante. Anteriormente, los conductores de Uber tenían que esperar hasta 7 días. Ahora es al instante.

Uber

Inversiones

Son billeteras que ayudan a los inversionistas a obtener los ingresos de la venta de sus acciones al instante, que de otra manera tendrían que esperar hasta 48 horas.

 etoro money

Banca para menores de edad

Estas billeteras son cuentas de prepago para que los jóvenes puedan realizar pagos en línea y fuera de línea con el fin de desarrollar su educación y alfabetización financiera. Los padres de familia pueden monitorear las transacciones de sus hijos y asegurar el manejo seguro de la información sensible de la tarjeta.

fampay 

Cripto

Billeteras que permiten comprar, vender y almacenar criptomonedas.

coinbase | Wallet

En algunos de los casos de uso mencionados, en particular las criptocarteras y la banca para los no bancarizados, no pueden utilizarse sin la funcionalidad de las billeteras digitales. En otros, como las remesas o las inversiones, existe una fuerte competencia por parte de los servicios bancarios más tradicionales. Pero, incluso en estos casos, las billeteras digitales ofrecen ventajas en cuanto a costos y comodidad que los bancos no pueden ofrecer.

Cerrando brechas y creando nuevos mercados

Una de las mayores ventajas de las billeteras digitales es su capacidad para atender a las personas subatendidas y no bancarizadas.

Normalmente, para contratar servicios bancarios tradicionales hay que ir a una sucursal, lo que supone un reto en las comunidades rurales y en los países en desarrollo con una cobertura insuficiente de sucursales. Además, los requerimientos de "conoce a tu cliente" (KYC) pueden exigir mucha documentación o domicilios fijos, lo que puede ser imposible para algunos.

Con un proceso de incorporación rápido y de registro sin fricciones, todo ello realizado a través del móvil, las billeteras digitales pueden cubrir con rapidez estas deficiencias de los servicios financieros. Un excelente ejemplo es Airtel, un proveedor de telecomunicaciones que lanzó una billetera para atender a la gran población no bancarizada de la India y ofrecer servicios de pago de servicios públicos a la población.

Para algunas aplicaciones como las criptomonedas, los productos bancarios convencionales, las cuentas corrientes y las tarjetas de pago simplemente no pueden hacerlo. De hecho, muchos bancos tradicionales ni siquiera permiten la compra o el retiro de dinero de las bolsas de criptomonedas en sus cuentas. Por otro lado, las billeteras digitales están hechas para almacenar, cargar y realizar transacciones con monedas digitales y pueden ser la solución ideal para quienes desean dirigirse a los usuarios de criptodivisas.



Ahorro de tiempo y costos en los servicios tradicionales

Aunque existen soluciones financieras y de pago tradicionales viables, suele haber claras ventajas para quienes ofrecen una billetera digital.

Las remesas y el cambio de divisas, por ejemplo, son mercados con mucha competencia y han sido tradicionalmente una importante fuente de ingresos para los bancos tradicionales. Sin embargo, aunque la infraestructura es funcional, las comisiones pueden ser de hasta un 10% arriba del tipo de cambio, y los tiempos de transferencia pueden ser largos.

En cambio, utilizar una cartera digital para intercambiar divisas, o pagar a alguien de tu red, puede ser instantáneo y las comisiones pueden ser inferiores al 2%. Un excelente ejemplo de ello es Sticpay, que actualmente

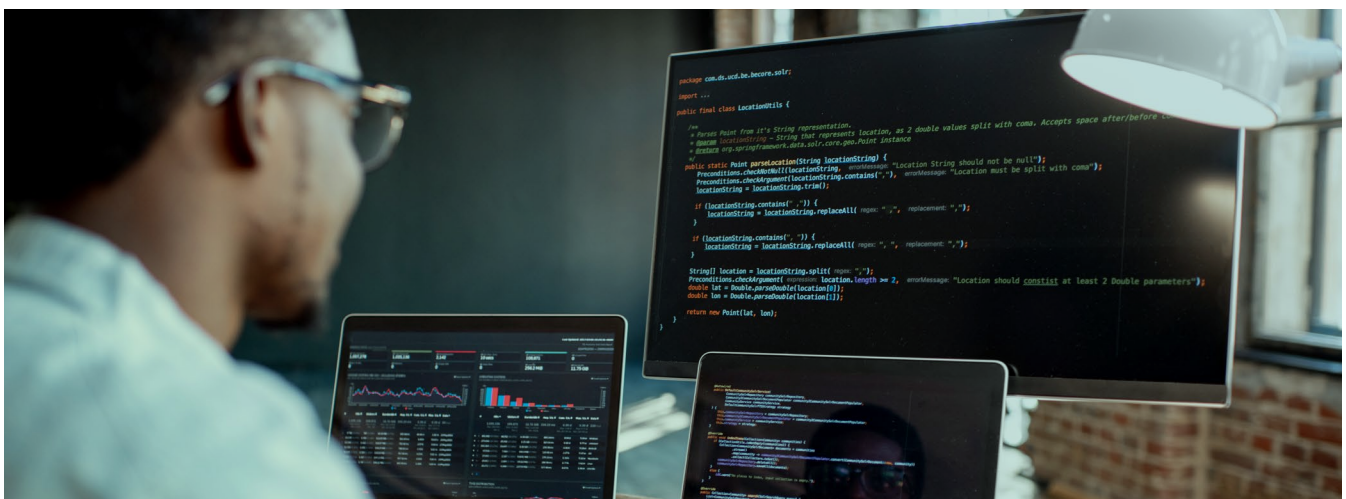
permite realizar transferencias internacionales de dinero a 8 países en un minuto (si ambos usuarios tienen su billetera digital) con una comisión del 1%.

Asimismo, las sociedades de inversión suelen retirar/depositar dinero directamente desde y hacia las cuentas bancarias de sus usuarios. Pero las transacciones pueden tardar de 2 a 5 días hábiles. Sin embargo, con una billetera digital como Skrill, el proceso puede reducirse drásticamente a 1-7 horas hábiles, con una comisión de tan solo el 1%. PayPal también ofrece este servicio, aunque cobra un poco más (2.7%) y tarda de 1 a 2 días hábiles en procesar.



Cómo crear una oferta de billetera digital

Aunque las ventajas son evidentes, para tener éxito en la oferta de un producto de billetera digital sólido, se necesita una oportunidad subyacente y la capacidad técnica.



Valorar la oportunidad

Es importante analizar las razones comerciales para lanzar una billetera digital.

Define cuidadosamente si existe una propuesta de valor clara para los clientes nuevos o existentes o si el incentivo es meramente simbólico. Si solo pretendes decir que tienes una billetera digital y no estás listo para apostar por su monetización, el éxito será limitado.

Los minoristas con una amplia base de clientes son los mejores ejemplos de actores en los que las billeteras digitales pueden mejorar la experiencia de los clientes y ayudar a aumentar o retener el número de clientes.

Veamos, por ejemplo, un cliente de Mambu, el minorista portugués Universo Sonae. Su programa fusiona las tarjetas de tienda, lealtad y de pago en una sola tarjeta, lo que le ayuda a mejorar la retención y a ofrecer servicios financieros como préstamos y seguros. La incorporación de una billetera digital para incluir toda esta funcionalidad facilitó y agilizó el proceso para Universo Sonae, y resultó perfecta para los clientes que se inclinan por el uso del móvil.

Poder técnico

Además de un sólido caso de negocio, también se necesita una capacidad técnica robusta. Sin esto, una billetera digital mal implementada no tendrá éxito. Hay 2 consideraciones clave que son importantes al momento de definir cómo manejar la logística de manera interna o comprar la infraestructura existente:



01 Capacidades internas y recursos

Los factores más importantes a considerar cuando se toma la decisión entre "Comprar o Construir" son los siguientes:

- ¿Tenemos la capacidad completa que es requerida para construir esto?
- ¿Tenemos las capacidades necesarias para mantener y respaldar las mejoras continuas?
- ¿Podemos lanzarlo dentro del plazo fijado?
- ¿Entendemos el verdadero costo de propiedad a corto y largo plazo?

La ventaja obvia de construir una cartera propia es que el proyecto se adaptará a las necesidades de la empresa. Una gran ventaja, si, pero los riesgos son altos. Según un reciente estudio de Forrester, solo el 26% de las empresas construye su propia plataforma en menos de 6 meses, mientras que casi la mitad tarda más de 12 meses en lanzar una primera versión, para entonces la oportunidad puede haberse esfumado.

02 Entendiendo el modelo de compra

Para muchos, la opción de compra puede parecer una inversión costosa a primera vista. Al considerar los beneficios de la capacidad técnica y la velocidad de comercialización, la opción de 'comprar sobre construir' se convierte en un competidor fuerte. Aquí hay algunas características clave de los mejores modelos de compra:

- **Arquitectura por componentes.** Esto hace posible cambiar componentes libremente aprovechando "la mejor tecnología de su clase" en el "mejor momento"
- **Infraestructura nativa de la nube.** Permite una rápida implementación y aprovisionamiento de soluciones.
- **Impulsado por datos.** El acceso a lagos de datos integrales permite la toma de decisiones en tiempo real para segmentos de nicho.
- **Plataformas API-first.** Habilite la integración perfecta con varias aplicaciones internas y soluciones de terceros.
- **Plataformas configurables.** Las plataformas centrales de código bajo permiten lanzamientos y cambios rápidos de productos.
- **Soluciones de software como servicio.** Las soluciones SaaS comprobadas escalan rápidamente, optimizan los costos y le permiten concentrarse en otras actividades de valor agregado.

Cómo acelerar el éxito de una billetera digital

Comprar una solución de plataforma de billetera digital basada en la nube de un socio, como Mambu, significa que te beneficiarás de la velocidad de comercialización, un menor costo, la preparación para el futuro y la flexibilidad. El nivel y el alcance de estas mejoras son casi imposibles de conseguir con un sistema construido internamente.

Cómo puede la plataforma medular de Mambu mantenerse a la cabeza de la ola de las billeteras digitales

Gran velocidad de comercialización

Mambu es nativa de la nube, lo que significa que no requiere de hardware local y el despliegue puede tomar semanas, no meses.

Mambu es nativa en la nube

Las soluciones de terceros pueden integrarse, adaptarse cuando sea requerido.

Menor costo total de propiedad

Mambu requiere menos recursos, sin grandes inversiones de capital, y conlleva menores gastos de mantenimiento y actualizaciones automáticas.

Mambu ayuda a negocios de todo el mundo a triunfar por encima de su competencia

MACH

Rápido crecimiento para MACH

MACH, un speedboat del banco BCI, es el primer neobanco en brindar cuentas bancarias digitales en Chile. MACH eligió a Mambu para reemplazar su sistema heredado. La rápida implementación permitió a MACH innovar y lanzar su primera tarjeta prepaga virtual en 2017. MACH creció de 0 a más de 3 millones de usuarios en solo 4 años.

P.F.C.

70,000 nuevos usuarios para P.F.C.

Personal Finance Co. (P.F.C.) es un servicio sueco basado en el móvil que combina un programa de débito de MasterCard y una aplicación personalizada. PFC eligió a Mambu como su proveedor de servicios bancarios core por la escalabilidad de la plataforma y la documentación de la API. Mambu se implementó en 6 semanas y en un año P.F.C había captado 70,000 nuevos usuarios.

 BancoEstado
desde 1855

MVP en meses para Banco Estado

BancoEstado, el único banco estatal chileno, atiende a 1.3M de clientes, que representan el 72% de la población del país. El banco quería modernizar sus sistemas legados e implementar una oferta de cartera digital. El modelo exclusivo de banca por componentes de Mambu permitió a Banco Estado satisfacer sus necesidades de negocio y lanzar su MVP (producto mínimo viable) en tan solo unos meses.

 Universo
Sonae

Construyendo una gran solución

Universo Sonae es una marca portuguesa líder en servicios financieros. Con una base de clientes de aproximadamente un millón de usuarios, su objetivo es llevar al mercado servicios financieros que sean más accesibles y modernos. Universo optó por el enfoque por componentes de Mambu para innovar con rapidez y desplegar productos rápidamente. Con Mambu, Universo ha fusionado las tarjetas de lealtad y de pago de los socios en una sola.

Es momento de tomar un pedazo de esta industria de 10 billones de dólares

Sectores y jugadores del mercado están encontrando mejores y más diversas formas de utilizar las billeteras digitales.

Las billeteras digitales se están utilizando para dirigirse a los clientes tradicionales que quieren más comodidad.

Las billeteras digitales son ideales para segmentos de nicho y desatendidos que buscan soluciones simples. No importa cuál sea el sector, un producto de billetera digital brindará a sus clientes un acceso y beneficios inigualables.

No es un secreto que utilizar una solución tecnológica adecuada es la clave del éxito de cualquier producto financiero, incluso si existe una oportunidad de mercado. Las plataformas bancarias core por componentes y en la nube, como Mambu, pueden facilitar la introducción de una billetera digital de forma más rápida, con menos fricciones y costos generales

Mambu puede ayudar a las empresas, como la tuya, a convertirse en el próximo líder de las billeteras digitales, creando una ventaja competitiva capaz de irrumpir en los mercados y cimentar las relaciones con los clientes a largo plazo.



¿Por qué Mambu?



Primero el cliente

Todo el mundo, ya sea a nivel personal o empresarial, busca mejores formas de administrar su dinero. Nosotros te ayudamos a satisfacer sus necesidades para retener a los clientes actuales y captar nuevos.



Eficiencia de costos

Nuestros clientes han experimentado un ahorro de costos de hasta el 90% al elegir a Mambu en lugar de a un proveedor medular tradicional.



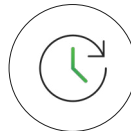
Core... y más

La plataforma de Mambu soporta una gran variedad de casos de uso, por lo que la flexibilidad y la versatilidad están siempre disponibles.



Facilidad y control

Tú tienes el control. Puedes elegir exactamente lo que necesitas del menú de Mambu. Nuestras API's transparentes combinadas con tus servicios significan sencillez en su máxima expresión.



Plazo para obtener ganancias

Avanza rápidamente en Mambu, ya que nuestros proyectos, incluso los más grandes, tardan meses, no años, lo que significa que no perderás terreno frente a la competencia.

Ponte en contacto

Estamos listos para llevarte al mercado,
con una rapidez inigualable.

es-mambu.com

hello@mambu.com

Mambu, la plataforma bancaria en la nube en la que se construyen las experiencias financieras modernas.

new10

initiated by  ABN AMRO

”

Ejecutar en Mambu no solo nos permite centrarnos en escalar e innovar, sino que también es un gran ajuste cultural.

Jefe de Ingeniería Empresarial, **New10**

Europa

tyro

”

Ahora que hemos integrado la solución, seguiremos utilizando la plataforma Mambu para ofrecer soluciones aún más innovadoras a nuestros clientes.

Director de Tecnología, **Tyro**

Asia Pacífico


ualá

”

Elegimos a Mambu porque tiene presencia global y un historial comprobado, podemos asociarnos con confianza y comenzar a construir de inmediato.

Director de Tecnología, **Ualá**

América Latina

 **GRAMEEN AMERICA**

”

Mambu es la piedra angular de la transformación innovadora y la expansión de nuestras operaciones en los Estados Unidos.

CEO, **Grameen America**

América del Norte