

"Hop On, Hop Off": La nueva era del dinero flexible en Argentina

Buenos Aires, Junio 2025

La revolución del dinero ya está en marcha. En un mundo donde la tecnología está remodelando el comportamiento cotidiano, los consumidores argentinos están adoptando una nueva forma de administrar el dinero. Lo que solía ser un proceso lineal, una transferencia que comenzaba y terminaba en canales predecibles, se ha convertido en un viaje dinámico. Una experiencia omnicanal flexible y personalizada que desafía las normas tradicionales.

La metáfora que describe mejor este fenómeno es el modelo "hop on, hop off", muy parecido a un autobús turístico, donde los pasajeros eligen cuándo, dónde y cómo subir y bajar. De la misma manera, los usuarios se mueven sin problemas entre los canales digitales y físicos. Pueden enviar dinero desde una billetera digital y retirarlo en una tienda física, o iniciar una transacción en efectivo que termine en una cuenta bancaria. Las combinaciones son personalizadas, y cada una refleja una historia, una necesidad específica o una respuesta en tiempo real a una emergencia del día a día.

Este cambio de comportamiento revela una transformación más profunda: los consumidores ya no se están adaptando a los canales, sino que esperan que los canales se ajusten a ellos. En este nuevo paradigma, la experiencia omnicanal no es solo una integración tecnológica; representa un compromiso con la autonomía del usuario y la libertad de elección. "Lo que antes era una ruta lineal ahora es un viaje dinámico. Las personas combinan los canales físicos y digitales en función de sus necesidades, contexto y preferencias de momento a momento", explica Maximiliano Babino, Gerente General de Cono Sur en Western Union-Pago Fácil.

Los datos confirman esta nueva realidad. Según el Banco Central de la República Argentina, [en abril de 2025](#) las transferencias inmediatas en Argentina superaron los 72,3 millones de operaciones, lo que supone un incremento interanual del 79,2%. Hubo 576 millones de transacciones de billetera digital, mientras que los pagos QR interoperables crecieron un 79% anual. Sin embargo, el efectivo sigue siendo una parte esencial del proceso: se realizaron más de 74,1 millones de retiros de efectivo, el 90% a través de canales bancarios y el 10% a través de canales extra bancarios. Esta coexistencia de plataformas digitales y físicas revela un dato clave: los usuarios argentinos no están abandonando los canales, sino que los están combinando. Y lo están haciendo libremente, en sus propios términos.

Pero esta evolución también trae desafíos. Requiere inversión en infraestructura, capacitación continua y, sobre todo, una nueva forma de pensar el servicio: una que sea más empática, ágil y humana. Porque mover dinero no es solo una transacción financiera. A menudo es un gesto de cuidado, una forma de ofrecer apoyo, de dar la cara por alguien cuando más importa.

Estar a la altura de las circunstancias significa caminar junto a las personas y las comunidades a lo largo de su viaje financiero. Significa diseñar productos, servicios y canales que les permitan subir, bajar y volver a unirse al flujo de dinero cuando lo necesiten, en sus propios términos. Ya sea al otro lado de la calle o al otro lado del mundo, la accesibilidad y la flexibilidad deben incorporarse en cada paso.

La revolución en el movimiento del dinero llegó para quedarse. A medida que la tecnología continúa remodelando la forma en que nos relacionamos con nuestras finanzas, una constante permanece: el control descansa firmemente en manos del usuario. En este nuevo panorama financiero, cada persona marca su propio rumbo, combinando herramientas digitales y físicas para adaptarse a su propia realidad única. Y si hay un país que ha abrazado esta evolución sin comprometer su libertad, ese es Argentina. Acá, administrar el dinero no es solo una cuestión de conveniencia, es más bien una expresión de autonomía, creatividad y resiliencia. Los argentinos no solo se unen al viaje, sino que lo lideran.