

fiserv.



NÚMEROS QUE HABLAN VOLUMEN II

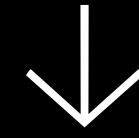
Argentina, febrero 2022

Tiempo estimado de lectura: 10 minutos



Un estudio con
información de valor
**para decisiones
inteligentes.**





Presentación

Fiserv es una compañía global líder en procesamiento de pagos y tecnología de servicios financieros, con más de 35 años de experiencia y presencia en más de 100 países.

Jugamos un importante papel en el movimiento de la economía global, procesando más de 12.000 transacciones por segundo, y nuestro objetivo es ser socios estratégicos de nuestros clientes a través del compromiso con la excelencia.

Ofrecemos soluciones que simplifican los procesos y permiten a los comercios e instituciones financieras crecer más rápido y administrar sus transacciones de manera más eficiente.

Innovamos pensando en las personas, entendiendo la manera en la que viven, trabajan, compran y venden, por eso invertimos en el desarrollo de tecnología a través de nuestros productos, PosNet y Clover®, para que comerciantes y clientes puedan usar su dinero con facilidad.

Fiserv es miembro del Índice S&P500® y de Fortune® 500, y se encuentra entre las compañías “más admiradas del mundo” de FORTUNE®.

fiserv.



clover

PosNet

from **fiserv.**

Hábitos de uso

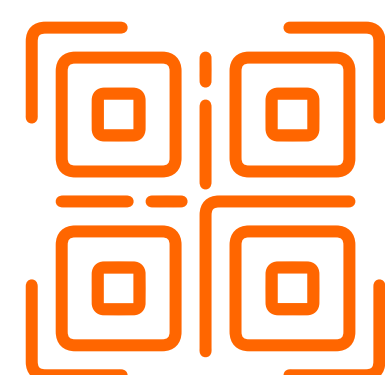
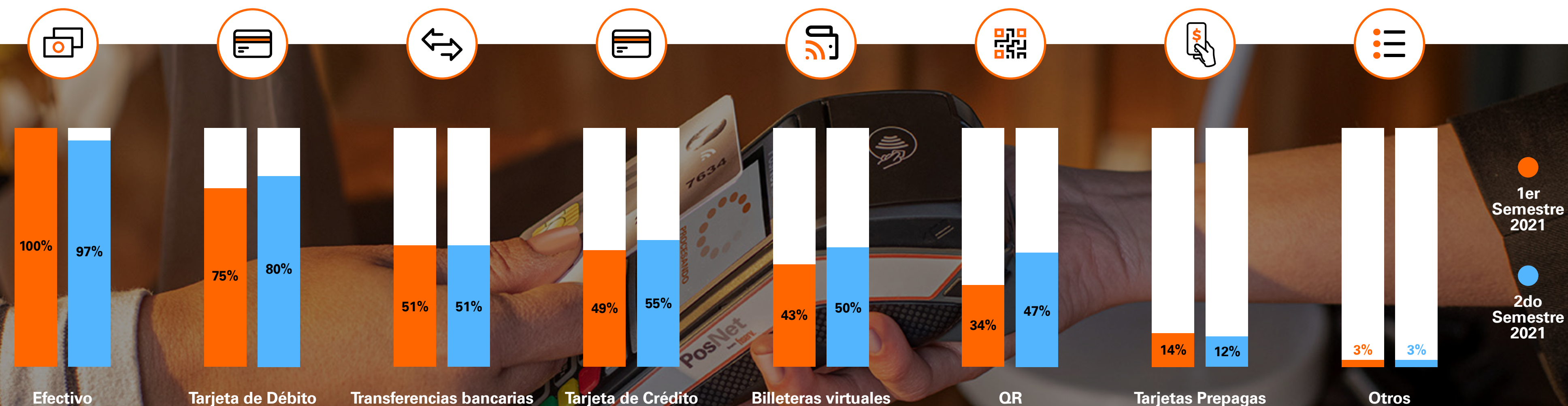


En esta época de transformación acelerada, los cambios vinculados a la pandemia continúan influyendo en los hábitos de consumo de los argentinos, fundamentalmente en lo referido a medios de pago. La diversidad de opciones funciona como aliada en contextos como este: permite el acceso al consumo y la vivencia imaginaria de menor restricción.

Medios de pago utilizados habitualmente

Comparativo primer y segundo semestre 2021

400 casos



Si bien el **efectivo** aún tiene un gran arraigo, las **billeteras virtuales** y los **códigos QR** crecen como medio de pago preferido entre los usuarios por la alta satisfacción que generan.



La **tarjeta de crédito** se mantiene como posibilitadora para compras de **MAYOR VOLUMEN.**



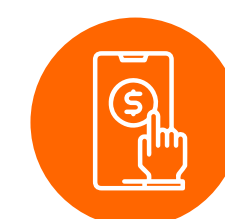
60%

utiliza efectivo diariamente



41%

Considera a la tarjeta de débito como su medio de pago principal



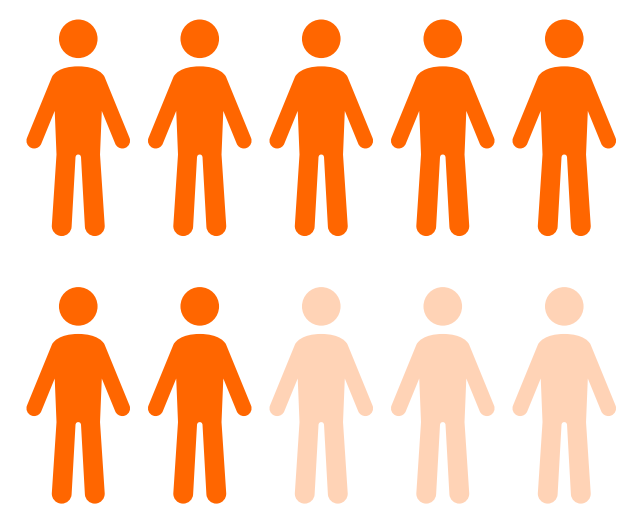
70%

Indica alta satisfacción con QR y billeteras virtuales



Nuevas maneras de comprar y pagar

Mientras que el efectivo pierde cada vez más vigencia por su asociación como un medio de pago poco higiénico, inseguro y antiguo, las billeteras virtuales y los códigos QR ganan terreno por sus atributos ligados a la seguridad, la innovación y la posibilidad de evitar contacto físico en la compra/venta.



7 de cada 10 personas realizaron cambios en su forma de comprar y pagar en los últimos 12 meses

Base: 400 casos

► Cambios en las compras

60%
compró más veces
en tiendas online

23%
incorporó esta
modalidad

Base: 287 casos

15%
compró más veces
de forma presencial

2%
ninguna de las
anteriores

► Cambios en los pagos

65%
incorporó más
métodos de pago

24%
reemplazó algunos
medios por otros

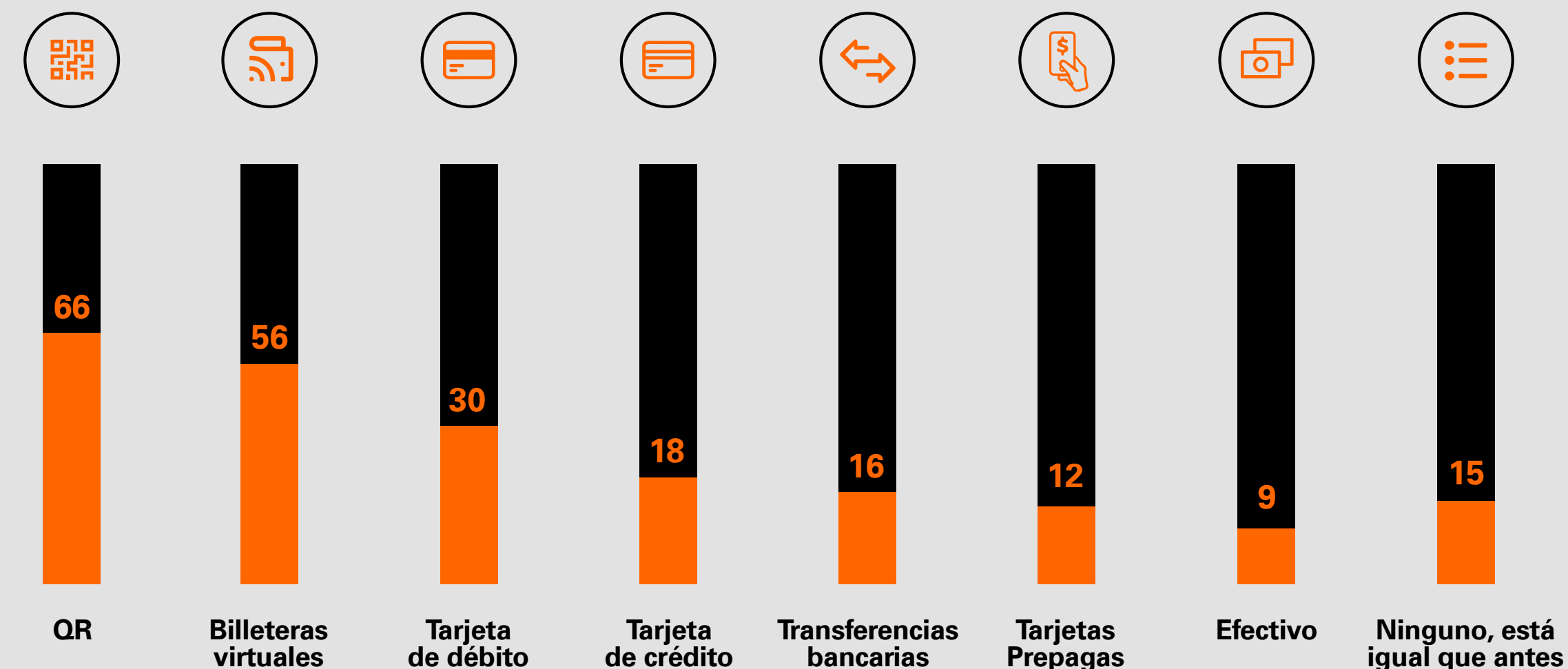
Base: 292 casos

6%
dejó de usar
algunos

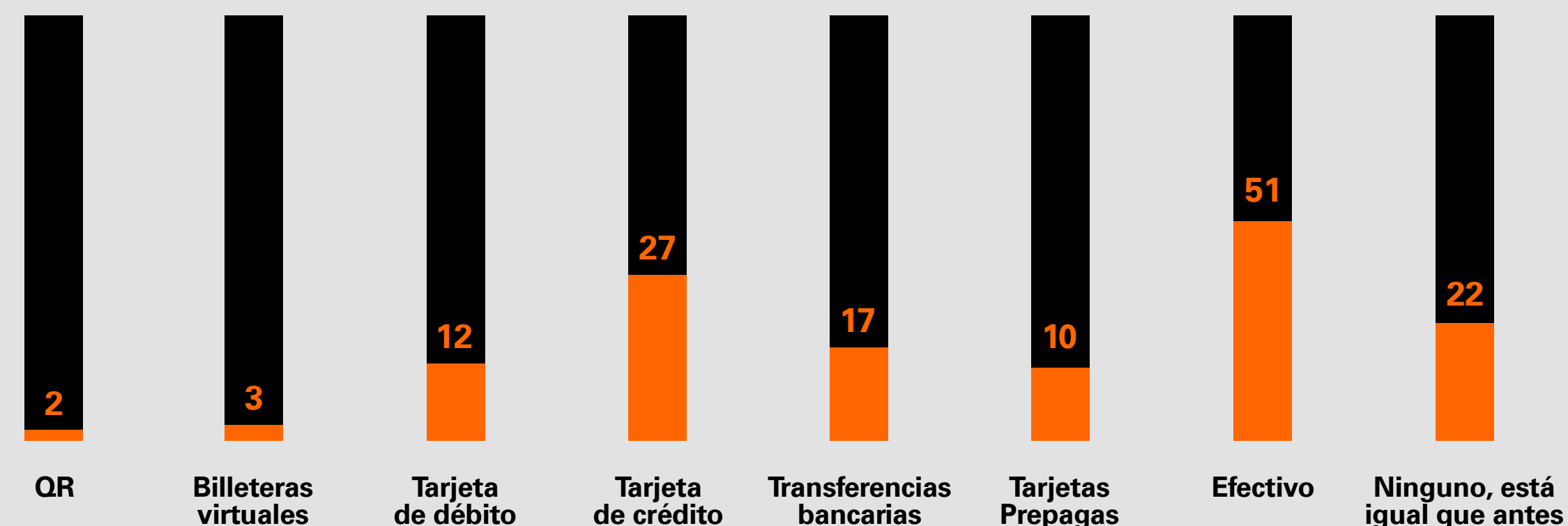
5%
usó los
mismos

Medios más incorporados

Base: 100 casos



Medios que disminuyeron su uso



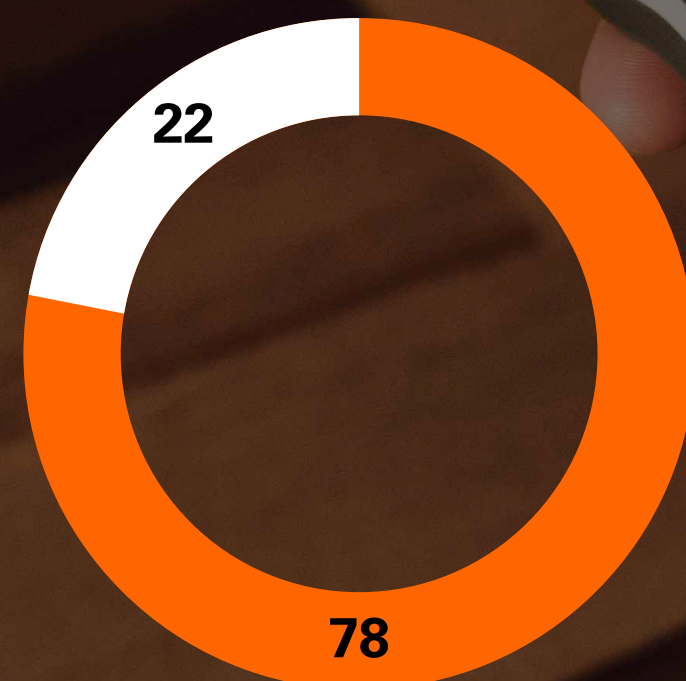
Casi la mitad de los encuestados valora positivamente el poder elegir libremente con qué medio de pago abonar su compra.

Billeteras virtuales y QR →

La digitalización en el mercado financiero ha tenido un crecimiento abrupto y cada vez se observan más jugadores en la industria. Las billeteras virtuales y los pagos con QR se validan como herramientas de pago muy versátiles, tanto en el segmento usuarios como en el de comercios.

Conocimiento de qué es y para qué sirve una billetera virtual

● Sí ● No

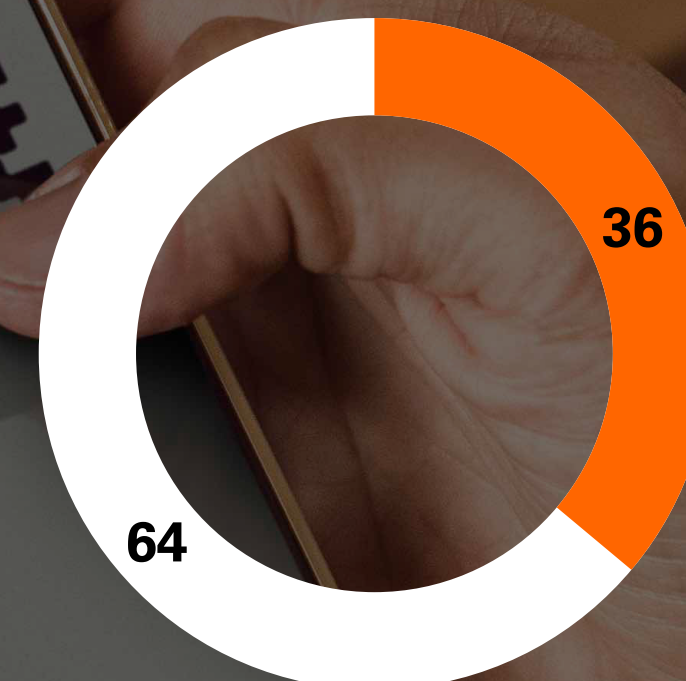


Base: 400 casos

Conocimiento guiado de qué es y para qué sirven las Transferencias 3.0

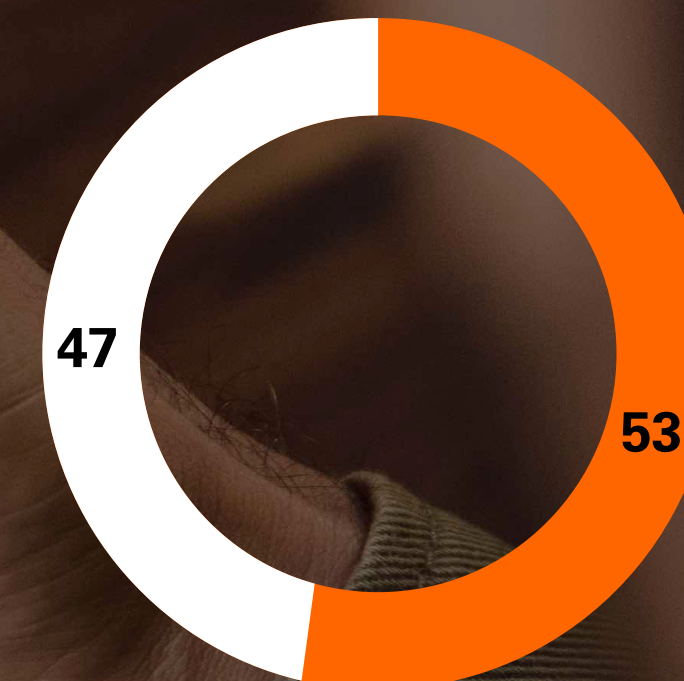
● Sí ● No

Usuarios



Base: 400 casos

Comercios



Base: 100 casos

→ Razones de elección usuarios y comercios:

Base: 100 casos

Acreditación Inmediata

Seguridad

Promociones y/o descuentos

Agilidad

Evita el contacto físico

Comodidad

En respuesta a la demanda de los clientes



La adaptación y la actitud activa aparecen como estrategias claves para el sector comercial

→ Razones de NO uso:

Base: 197 casos

No es fácil de usar

No sé cómo usar

No me genera confianza

No hay muchos comercios que la tengan



Base: 203 casos



71%

utiliza este método de pago para evitar pagos con tarjetas o efectivo

42%

descargó alguna billetera para aprovechar los descuentos y beneficios



Billeteras Crypto

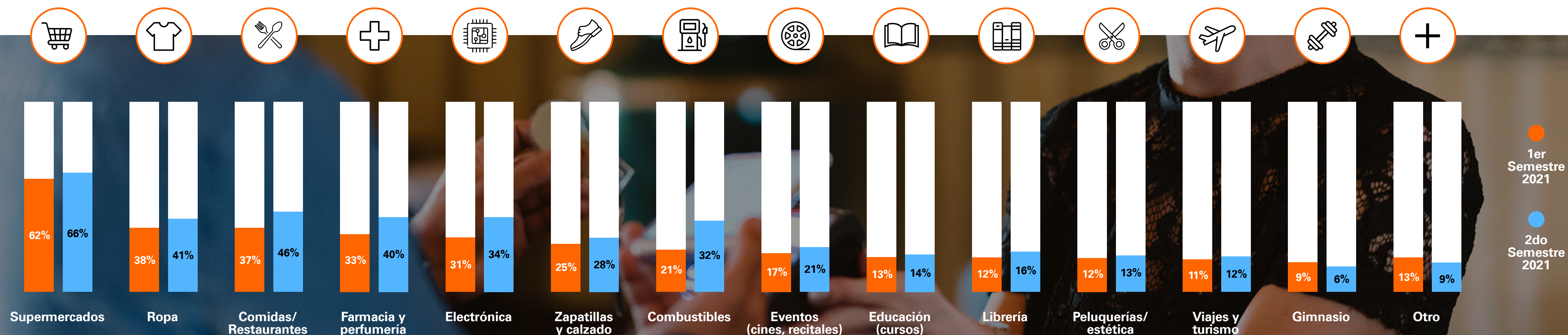
10%
DE PENETRACIÓN



Crecimiento acelerado



La industria y los consumidores exigen cada vez más accesibilidad y agilidad, y el desafío es simplificar los procesos de pago para satisfacer esta demanda. A medida que aumenta el uso de los pagos digitales, aumenta también la trazabilidad de las operaciones comerciales y, a su vez, esto se traduce en una mayor inclusión financiera.



→ Crecimiento pago con billeteras virtuales en diferentes rubros. Comparativo 1er y 2do semestre.

Base: 203 casos

→ **Top 5** de los rubros que más **crecieron** en volumen de compra en **débito y crédito** en pesos durante el **2021**.



Ecommerce



Artículos del hogar



Indumentaria



Supermercados e hipermercados



Combustible

Fuente: Fiserv

Porcentaje de crecimiento de transacciones con QR

► Enero a diciembre 2021

Tarjeta

+24.600%

Transferencia

+170%

Porcentaje de crecimiento en compras con tarjeta de crédito

► 2020 vs 2021

+100%



Porcentaje de crecimiento en compras con tarjeta de débito

► 2020 vs 2021

+68%



Conclusiones

- ▶ El efectivo cae como medio de pago habitual y crecen las tarjetas de crédito, débito, QR y Billeteras Virtuales.

- ▶ 7 de cada 10 personas cambiaron la forma de comprar y pagar durante los últimos 12 meses. Principalmente realizan más compras de forma online, mientras que el 64% ha incorporado nuevos medios de pago como las billeteras virtuales y QR, abandonando el efectivo.

- ▶ Las billeteras virtuales son utilizadas principalmente para poder realizar pagos sin llevar efectivo ni tarjetas y para aprovechar sus descuentos y beneficios. Continúan siendo una barrera de utilizarlos mas habitualmente las siguientes razones: la falta de conocimiento del medio de pago, no saber usarlo y que haya comercios que no lo tienen.

- ▶ El 36% de los usuarios y el 53% de los comercios escuchó hablar de las transferencias 3.0.

- ▶ Las billeteras virtuales y los códigos QR tienen un crecimiento sostenido en la utilización como medio de pago en todos los rubros, alcanzando un alto nivel de satisfacción por parte de consumidores y comerciantes.

- ▶ Por su parte, el crecimiento de transacciones con tarjeta de crédito y débito ha sido superior al 100% y 68%, respectivamente, en comparación con el 2020.

- ▶ Las transacciones con QR de enero a diciembre han significado un crecimiento de 24.600%.



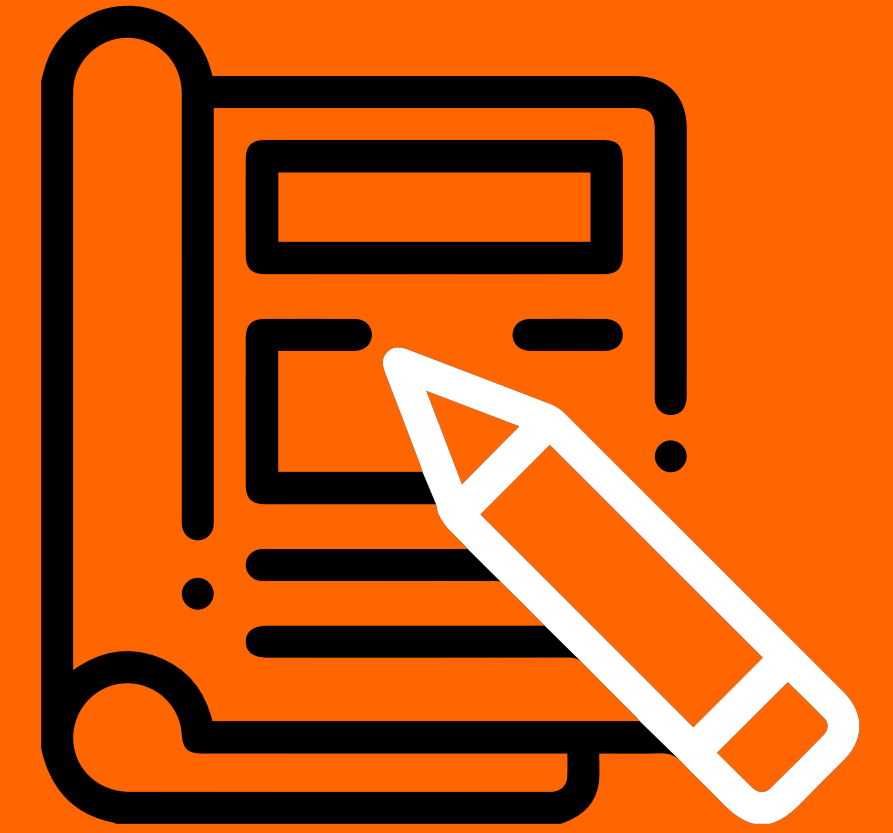
Editorial

“Somos partícipes de una transformación digital que se viene dando en efecto cascada a nivel regional. Hoy, como actores involucrados en este ecosistema financiero, es nuestra obligación continuar invirtiendo en el desarrollo de herramientas que estén a disposición de nuestros clientes para que estos puedan brindarles a los suyos más y mejores alternativas y, así, concretar sus transacciones.

El desafío para estos próximos años seguirá siendo desalentar el uso del efectivo y apostar por los pagos electrónicos, a fin de acelerar la adopción digital y lograr mayor trazabilidad e inclusión financiera, un objetivo que está claro en la industria. En este sentido, en Fiserv, al ser una compañía global, tenemos la ventaja de poder adaptar soluciones que ya están presentes en otros países a las necesidades de los comercios, para que nuestros clientes puedan cobrar de manera más ágil, segura y sencilla.

Como compañía, creemos que lo más importante es que cada persona pueda elegir con qué quiere abonar su compra y ayudar a los comercios a que estén preparados para recibir cualquiera de esos medios de pago. Uno de nuestros principales activos y diferenciales es el gran equipo de trabajo con el que contamos en la compañía y la red de más de 40 representantes directos que nos acompañan e impulsan nuestra presencia y posicionamiento en todo el país. Estamos comprometidos con brindar nuevas funcionalidades para que se pueda mantener esta transaccionalidad digital que llegó para quedarse.”

Javier Césari.
Gerente General de Fiserv
para la región LAS.



Sobre este estudio:

Números que hablan es un estudio de mercado basado en un análisis cualitativo y cuantitativo, considerando 500 casos entre hombres y mujeres de 20 a 65 años de Argentina (consumidores finales y dueños de comercios) sobre información referida a medios de pago, hábitos de compra y tendencias de usos realizado por El 5to Elemento, en combinación con datos con los que cuenta la compañía.

→ Acerca de Fiserv

Fiserv, Inc. (NASDAQ: FISV) aspira a mover dinero e información en una manera que mueva al mundo. Como un líder mundial en pagos y tecnología financiera, la compañía ayuda a los clientes a lograr los mejores resultados a través de un compromiso con la innovación y la excelencia en áreas que incluyen procesamiento de cuentas y soluciones de banca digital; procesamiento emisor de tarjetas y servicios de red; pagos; comercio electrónico; la adquirencia y procesamiento de comercios; y la solución de punto de venta basada en la nube Clover®. Fiserv es miembro del Índice S&P500® y FORTUNE 500®, y ha sido reconocida como una de las Compañías Más Admiradas del Mundo de FORTUNE® en 11 de los pasados 14 años. Visite fiserv.com y síganos en las redes sociales para obtener más información y las últimas noticias de la compañía.



Contacto de Prensa
comunicacionymarketing@fiserv.com

fiserv.

