

fiserv.



NÚMEROS QUE HABLAN PRIMER SEMESTRE

Argentina, septiembre 2021

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®.

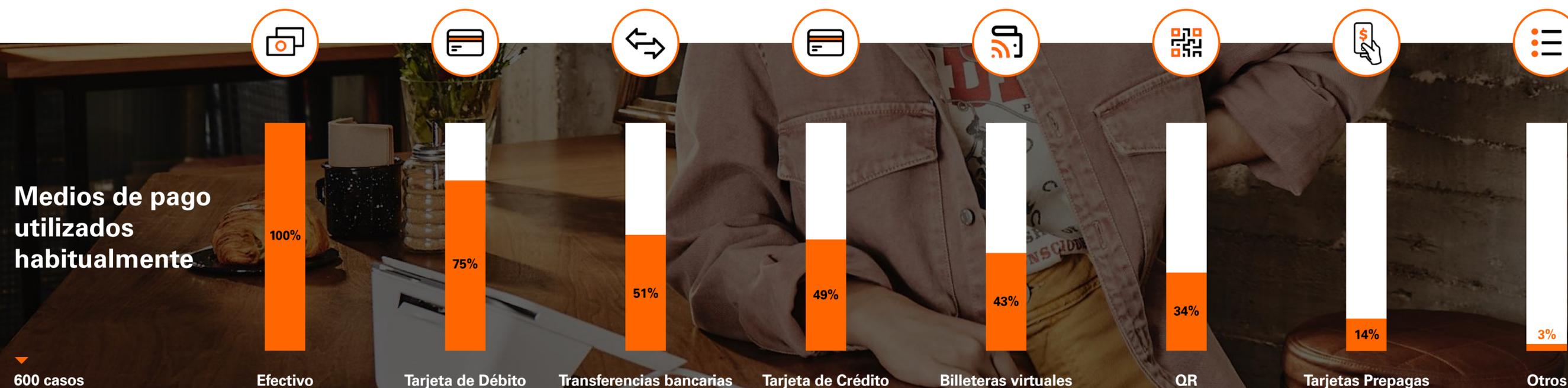
fiserv.

 **clover** **PosNet**
from **fiserv.**

Hábitos de uso en medios de pago



El mercado global está en constante expansión y, con este contexto como impulso, la industria está cada vez más enfocada en aplicar y adoptar nuevas tecnologías y formas en medios de pagos, en comparación con las utilizadas frecuentemente.



600 casos



El **efectivo** se destaca como el medio de pago habitual y en segundo lugar están las **tarjetas de débito (75%)**



El **43%** declara que las **billeteras virtuales** son su medio de pago habitual.

Sin embargo, las **tarjetas de débito** son el medio de pago preferido considerado por el **38%** de los encuestados.

Simple

Práctico

Seguro

No necesito efectivo

Ágil

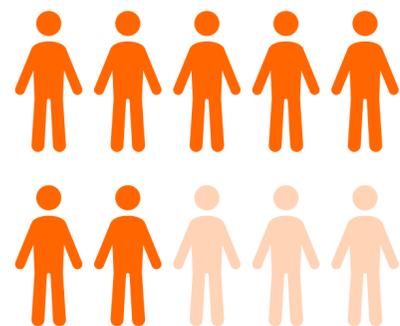


57%

destacó al pago con QR como el más ágil

Nuevos hábitos para comprar y pagar

En respuesta a los cambios que demandan el mercado y la industria en cuanto a accesibilidad y agilidad, los consumidores buscan cada vez más simplificar los procesos de pago optando por transacciones inmediatas en comercio electrónico y pagos sin contacto.



7 de cada 10 personas modificaron la forma de realizar compras y pagos durante el último año

en comparación con 2020. La mitad de las personas compran con mayor frecuencia de forma online. El **61%** incorporan nuevos medios de pago, el **28%** reemplazaron sus medios de pagos.

Realizó cambios en sus compras



Realizó cambios en sus formas de pago

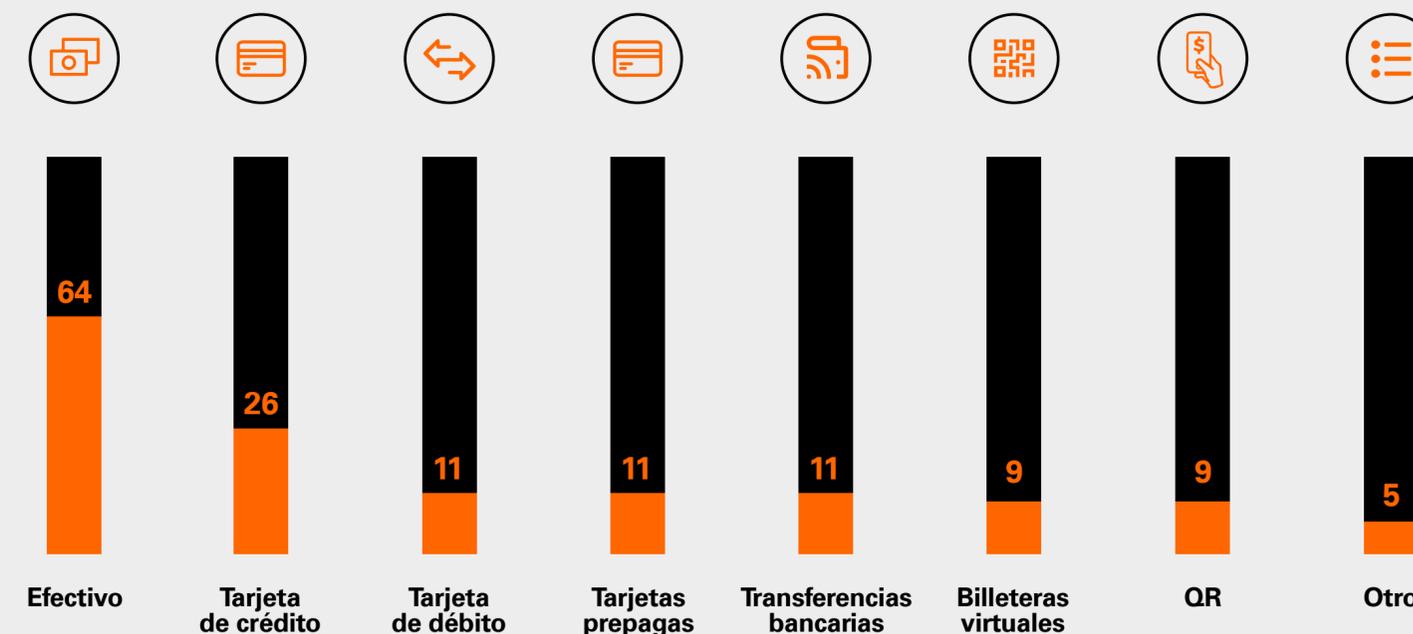


Base: 600 casos

● Si
○ No

Medios de pago abandonados

Base: 149 casos



42%

de los encuestados abandonó el uso de efectivo como medio de pago.



QR y billeteras virtuales son los medios de pago más incorporados.



9 de cada 10 personas

que los incorporaron, declararon que seguirán utilizando este medio de pago.

Situaciones de uso



Aunque el efectivo aún tiene un gran arraigo al momento de comprar y pagar, en este escenario de demanda constante de innovación, surgen nuevos hábitos que impulsan también el uso de medios de pago electrónicos y digitales en diferentes situaciones, como el e-commerce.

Los encuestados declaran que con las billeteras virtuales realizan pagos de servicios y cuando no tienen suficiente efectivo.

Las tarjetas de débito y efectivo para compras de rutina (alimentos, supermercados, compras diarias y restaurante) y cuando hay descuentos o promociones y las tarjetas de crédito para compras mayores/especiales (indumentaria, tecnología y fechas especiales).



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



Porcentaje de crecimiento en compras con tarjeta de crédito
Primer semestre

2020	VS	2021
------	----	------

+60%



Porcentaje de crecimiento en compras con tarjeta de débito
Primer semestre

2020	VS	2021
------	----	------

+70%



Porcentaje de crecimiento de retiro en efectivo de terminales PosNet
Primer semestre

2020	VS	2021
------	----	------

+75%

Tendencias en QR

Los códigos QR y las billeteras virtuales conectan lo físico con lo digital y nos permiten entrar en una aplicación móvil al instante, configurándose ambos como potenciales sustitutos de las billeteras físicas.

Las billeteras y QR se han incorporado principalmente por recomendación, porque están de moda y para evitar el contacto físico.



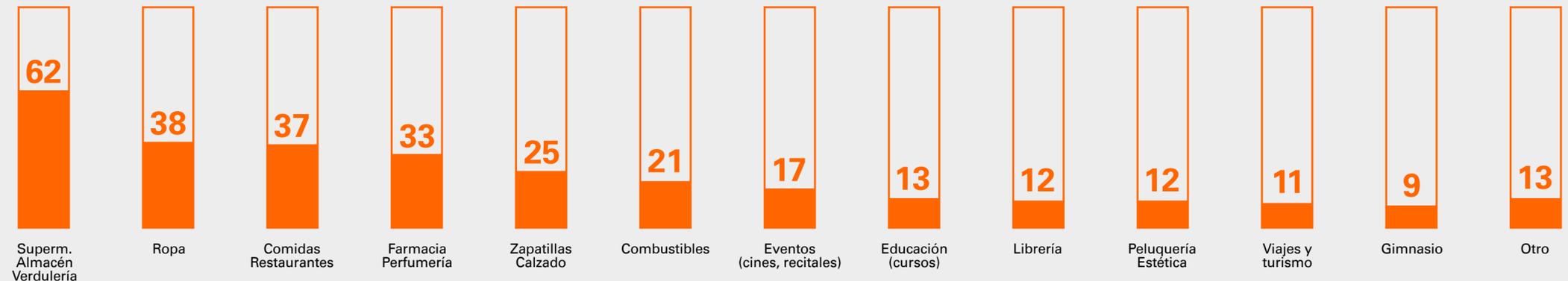
Incremento de la cantidad de transacciones en billeteras virtuales. Primer semestre 2021:

121%



El uso de QR en diferentes rubros está asociado a la búsqueda de **beneficios/ descuentos** que los usuarios (buscadores) son sensibles a detectar.

BASE 403 CASOS



→ ¿Por qué no usas billeteras virtuales o pagos con QR?

Desconocimiento

38%

Falta de confianza

11%

Falta de interés

12%

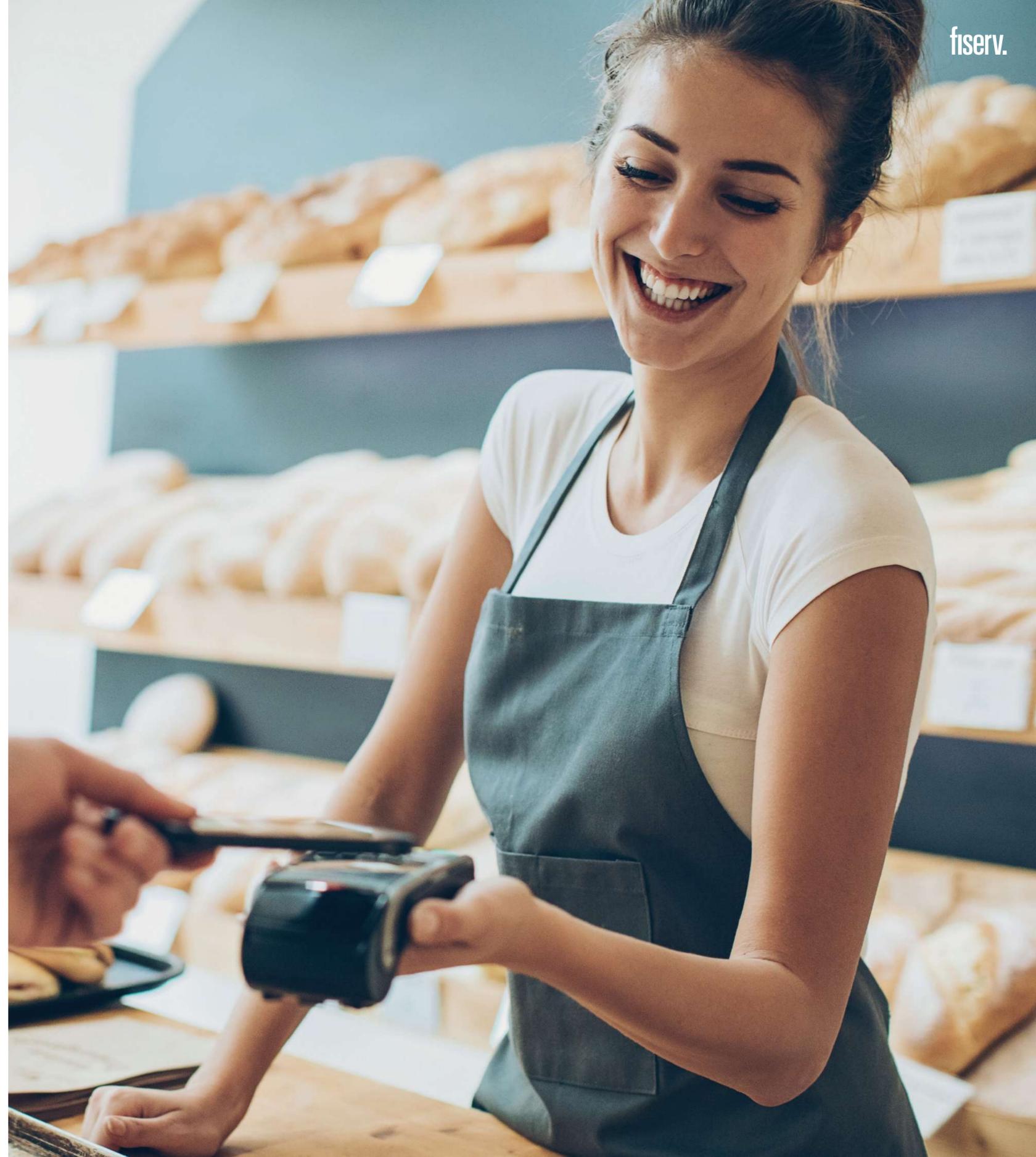
Otros

39%

BASE 197 CASOS

Conclusiones

- ▶ En un total de **600 casos**, el **efectivo** se destaca como el **medio de pago habitual (100%)** y en **segundo lugar** están las **tarjetas de débito (75%)**.
- ▶ La **tarjeta de débito** ocupa el **primer lugar** como **método de pago preferido** por representar un medio simple, práctico, seguro y ágil.
- ▶ **7 de cada 10 personas** modificaron la forma de realizar compras y pagos durante el último año.
- ▶ El **42%** de los encuestados **abandonó el efectivo** y comenzó a utilizar otros medios de pago.
- ▶ **9 de cada 10 personas** que incorporaron **billeteras virtuales y QR**, declararon que los seguirán utilizando.
- ▶ Las **tarjetas de débito y efectivo** son medios de pago utilizados para **compras de rutina** (alimentos, supermercados, compras diarias y restaurante) y cuando hay **descuentos o promociones**. Las **tarjetas de crédito** para **compras mayores/especiales** (indumentaria, tecnología y fechas especiales).
- ▶ Las **transacciones** a través de **billeteras virtuales** en el primer semestre **crecieron un 121%**.



Sobre este estudio:

Números que hablan es un estudio de mercado basado en un análisis cualitativo y cuantitativo, considerando 600 casos entre hombres y mujeres de 18 a 60 años de Argentina, 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 de emisión de tarjetas y servicios de red; pagos; comercio electrónico; la adquiere y procesamiento de comercios; y la solución de punto de venta basada en la nube Clover®. Fiserv es miembro del Índice S&P500® y de Fortune® 500, y se encuentra entre las Compañías Más Admiradas del Mundo de FORTUNE®. Visite [fiserv.com](https://www.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

El logo de Fiserv, que consiste en la palabra "fiserv." en una tipografía sans-serif blanca y minúscula, con un punto final. El logo está situado en un fondo naranja sólido.

fiserv.



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

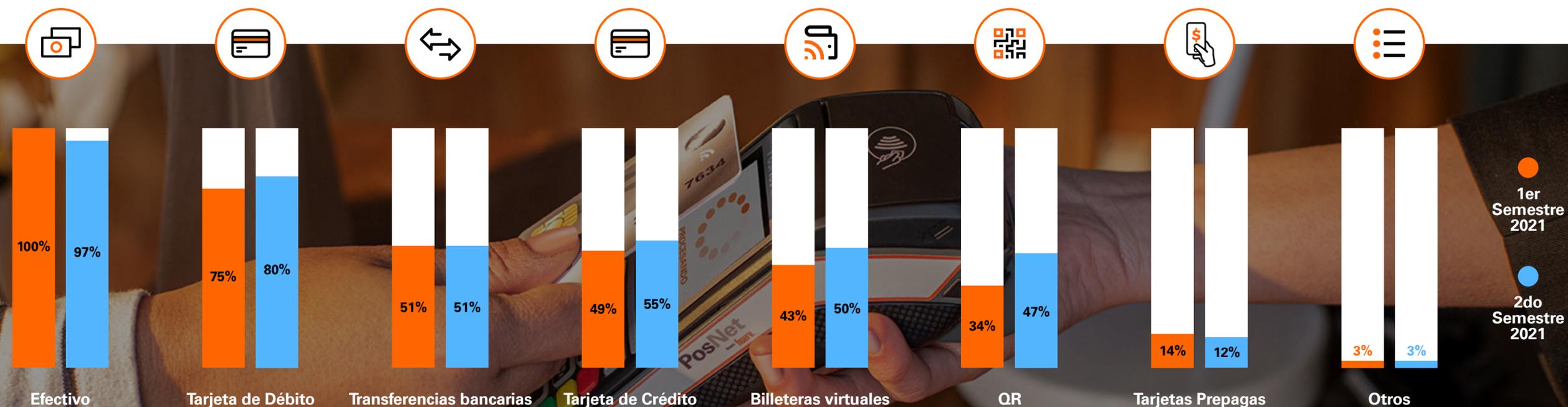


En esta época de transformación acelerada, los cambios vinculados a la pandemia continúan influyendo en los hábitos de consumo de los argentinos, fundamentalmente en lo referido a medios de pago. La diversidad de opciones funciona como aliada en contextos como este: permite el acceso al consumo y la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



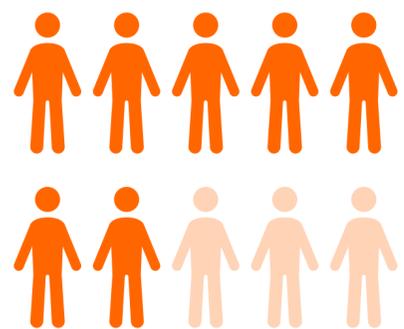
60% utiliza efectivo diariamente

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

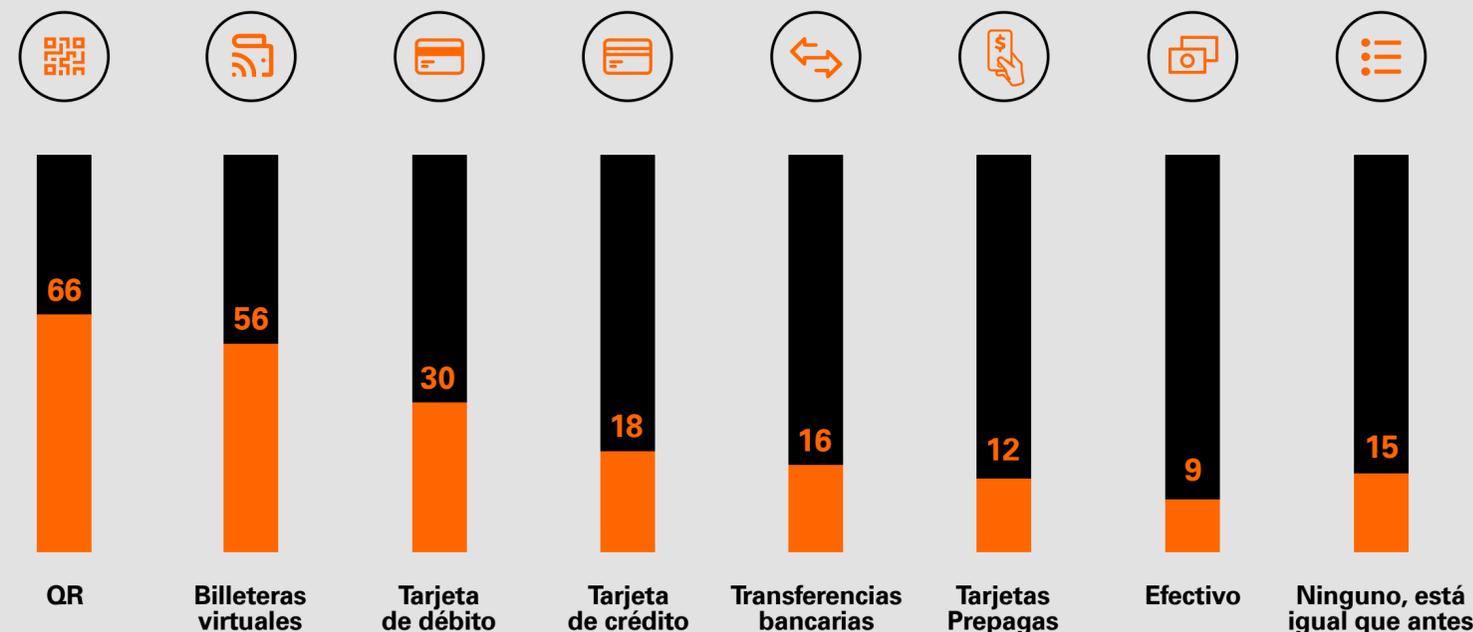
Base: 292 casos

6% dejó de usar algunos

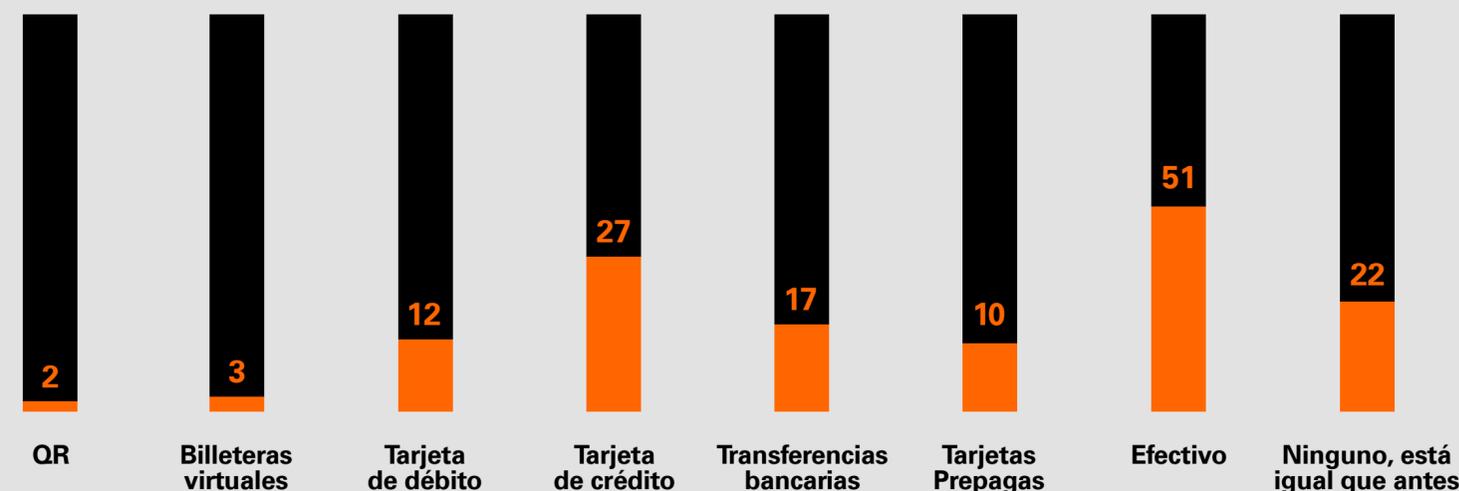
5% usó los mismos

Medios más incorporados

Base: 100 casos



Medios que disminuyeron su uso



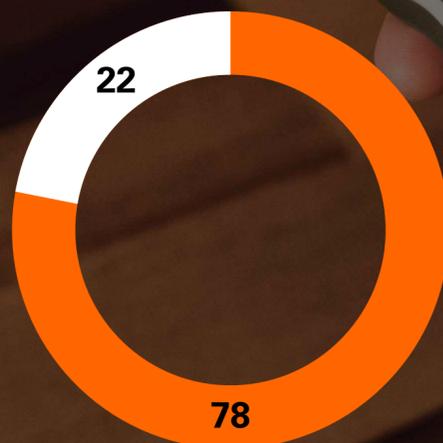
Casi la mitad de los encuestados valora positivamente el poder elegir libremente con qué medio de pago abonar su compra.

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



Base: 400 casos



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



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



descargó alguna billetera para aprovechar los descuentos y beneficios



Billeteras Crypto

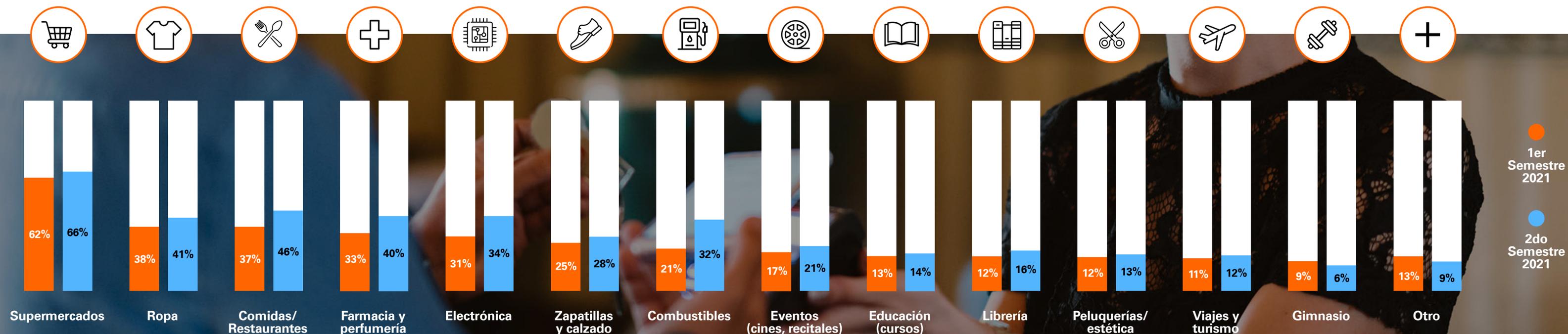
10% DE PENETRACIÓN



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%.



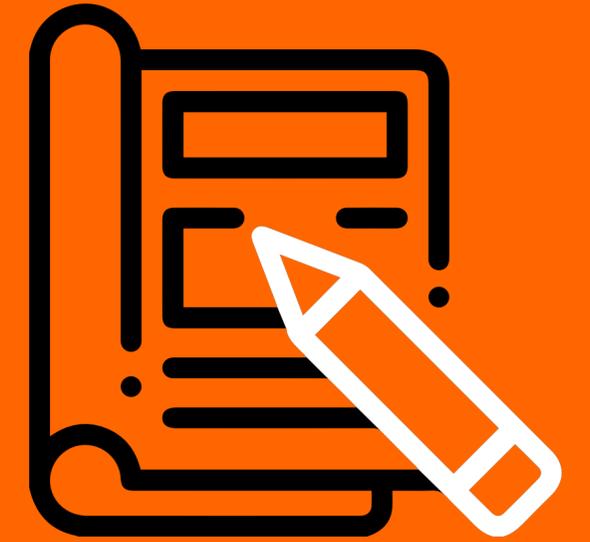
Editorial

“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 adquisición 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](https://www.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

El logo de Fiserv, que consiste en la palabra "fiserv." en una tipografía sans-serif blanca y minúscula, con un punto final. El logo está situado en un fondo naranja sólido.

fiserv.

