Visa Débito – La alternativa para innovar y crecer su negocio

Natalia Marquez
Products, Solutions & Innovation
Julio, 2018

© Visa 2018, all rights reserved

Visa Confidential

Aviso de Confidencialidad

Este documento se le proporciona exclusivamente basado en su carácter de cliente de Visa o miembro del sistema de pagos de Visa. Al aceptar este documento, usted reconoce que la información aquí contenida (la "Información") es confidencial y está sujeta a restricciones de confidencialidad contenidas en el reglamento operativo de Visa y otros acuerdos de confidencialidad, que limitan el uso que usted puede hacer de la Información. Usted accede a mantener la Información como confidencial y no utilizarla para cualquier otro propósito distinto de aquél que le compete en su carácter como cliente de Visa Inc. o como miembro del sistema de pagos de Visa. La Información solo podrá ser diseminada dentro de su organización según sea necesario para fin de permitir su continuada participación en el sistema de pagos de Visa. Se le notifica que la Información podría constituir información sustancial no pública conforme a las leyes federales de títulos-valores de EE.UU. y que la compraventa de títulos-valores de Visa estando usted al tanto de información substancial la cual que no es de conocimiento publico podría constituir una violación a las leyes federales de títulos-valores de EE.UU. que pudieran aplicar.

La información, recomendaciones o "mejores prácticas" contenidas en este documento se proporcionan COMO ESTÁ", solamente exclusivamente para fines informativos, y no deberán considerarse como asesoría de negocios, de mercadeo, operativa, comercial, financiera, legal, técnica, fiscal o de otro tipo. Materiales de mercadeo recomendadas deberán ser evaluadas independientemente a la luz de sus necesidades comerciales y las leyes y regulaciones aplicables. Visa no se hace responsable por su uso de materiales de mercadeo, recomendaciones de mejores prácticas, u otra información, incluyendo errores de ningún tipo, contenidas en este documento.

Visa Confidential

Limitación de responsabilidad

Resultados de encuestas, investigaciones y recomendaciones de mejores prácticas se proporcionan “COMO ESTÁ”, solamente para fines informativos y no deberán ser consideradas como asesoría comercial, legal, regulatoria, fiscal, financiera o de otro tipo. Recomendaciones de mejores prácticas o materiales deben evaluarse por separado en base a sus propias necesidades comerciales específicas y en vista de las leyes y normativas que aplican a su situación particular. Visa no es responsable por el uso que usted pueda hacer de los resultados de encuestas, investigaciones o recomendaciones de mejores practicas ni de ninguna otra información, incluidos errores de cualquier tipo, ni por cualquier presunción o conclusión que usted pudiera inferir del uso de los mismos.

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación únicamente, y no implican patrocinio ni afiliación con Visa.

Visa Confidential

¿Por qué Visa?

Visa Confidential

Más que productos, un ecosistema

Fortaleza de la Red Visa a nivel mundial

Innovación y Tecnología

Seguridad

Reconocimiento de la Marca

Aceptación

Propuestas Diferenciadas por Segmento

Soluciones Digitales

Patrocinios

Visa Confidential

Entendemos los segmentos y construimos pensando en la etapa y estilo de vida del cliente

¿Quién
es el cliente?

¿Qué
quiere?

¿Cómo
entregamos?

Afluentes	Parejas	Dependientes	Retirados
Familias Jóvenes	Padres solteros	Familias	Main-streamers
Estudiantes	Estudiantes Trabajando	First Jobbers	Mujeres

Empresas (PYMES - LARGE)

Propuestas de Valor Diferenciadas enfocadas en el Segmento

Visa Confidential

Nuestra Invitación:

Creemos juntos diferenciación y preferencia poniendo al consumidor en el centro

Visa Confidential

¿Cómo lo hacemos?

Visa Confidential

Siendo su socio en la transformación digital…

Centros de Innovación

Nuestro espacio para desarrollar juntos el futuro de los pagos

Metodología Human Centered Design

Aplicación de metodologías agiles y diseño centrado en las personas

Visa Developer Platform

Poner a disposición APIs y capacidades de pago

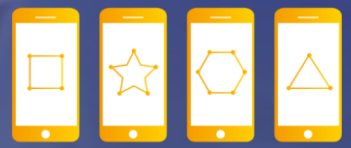
Red de Innovación

Incorporación de Fintechs y Socios estratégicos para colaborar de nuevas maneras

VisaNet

La inteligencia, seguridad, confiabilidad y velocidad de nuestra Red y Data Centers

El Rol de Visa



Probando tecnologías diferentes

Acortando los ciclos de desarrollo

Trabajando en colaboración

Acercando la innovación a los clientes más rápido

Visa Confidential

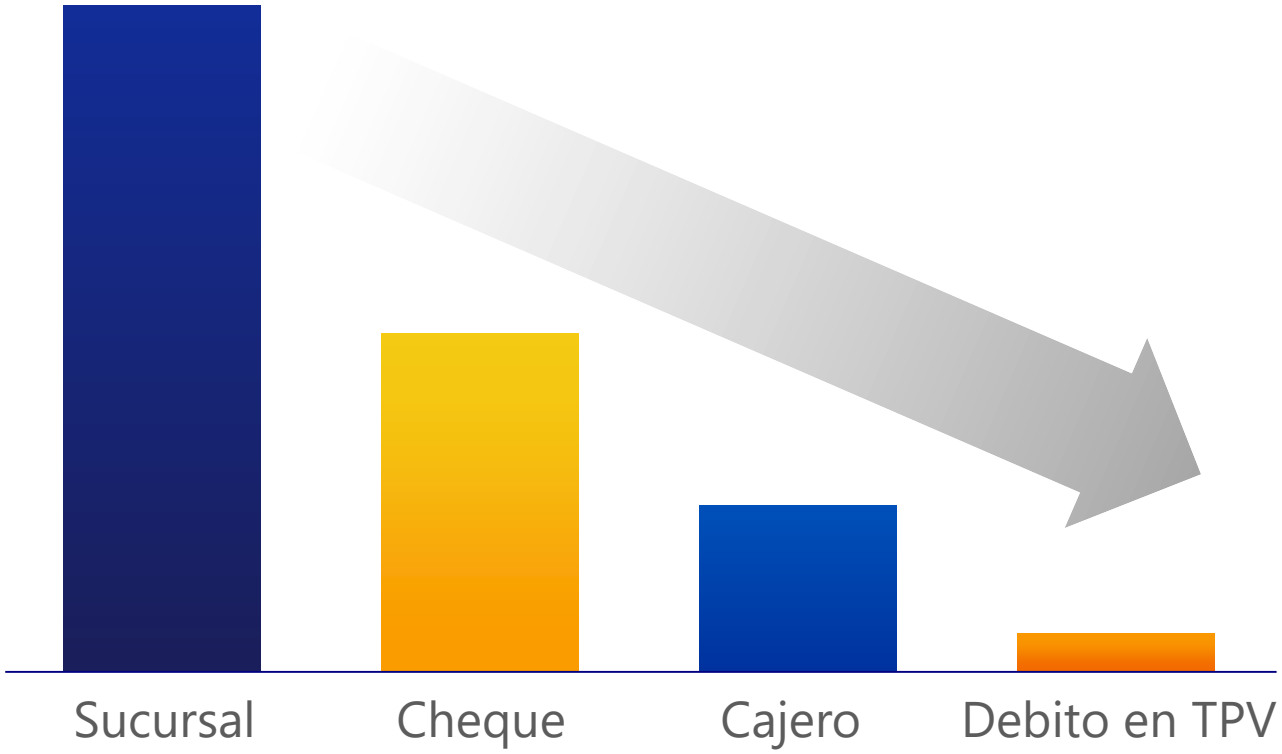
El Mito de la Rentabilidad
Principales Indicadores de Desempeño

Visa Confidential

El Débito **Es** un Producto Rentable

A Reducción de Costos

Costo de una transacción bancaria



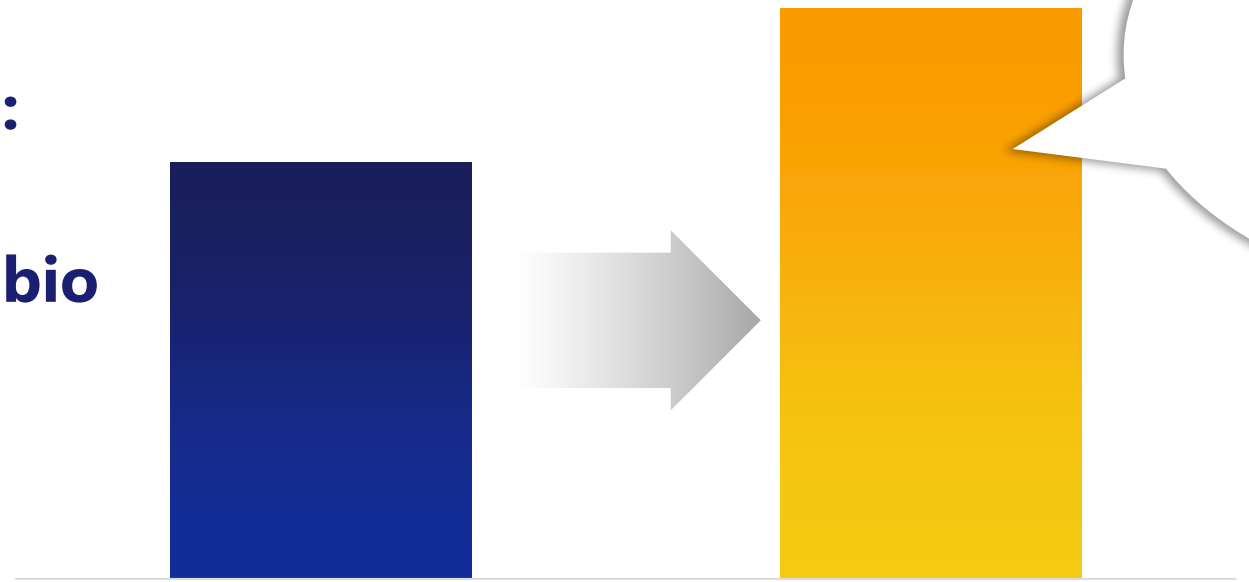
Visa Confidential

El Débito **Es** un Producto Rentable

B Ingresos por Intercambio

Volumen ATM:
US$ 334M

Tasa de intercambio
(IRF): 1.1%



	ATM	POS
Percent	51%	49%
Clients	151K	148K

Ingreso anual estimado por IRF

% Penetración	Ingreso Incremental
3%	US$ 110K
5%	US$ 183K
10%	US$ 370K

US$1.1M
Ingreso estimado por la migración en 3 años

Datos utilizados solo para propósitos de ilustración y no reflejan datos reales de Visa

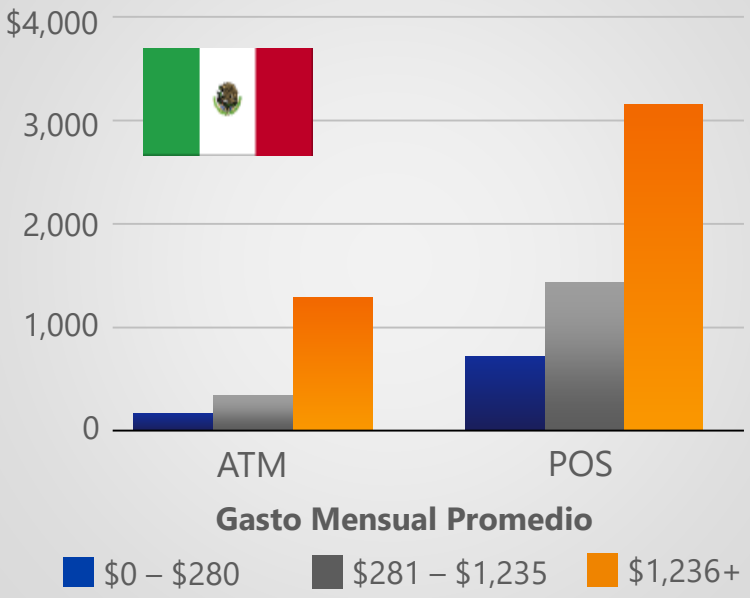
Visa Confidential

El Débito **Es** un Producto Rentable

C Saldos promedios

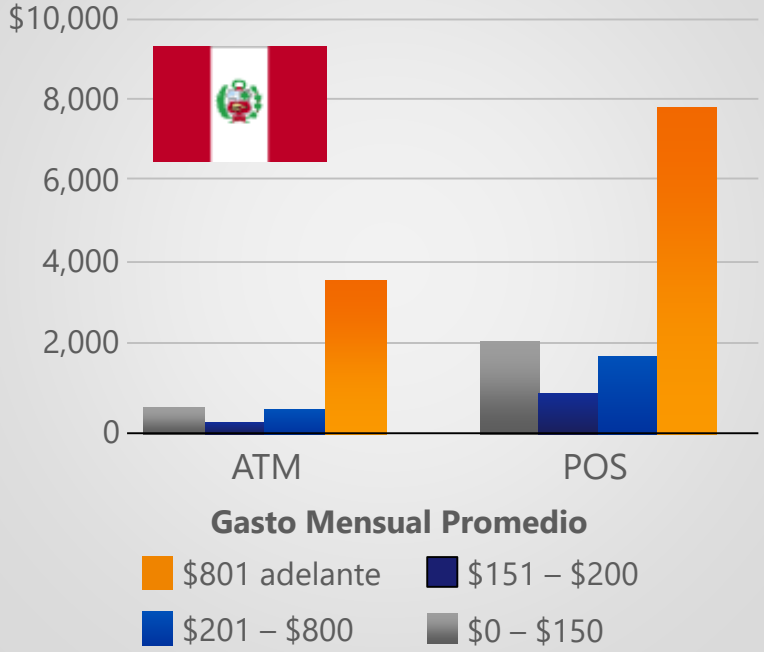
4 veces saldos mayores

Saldo Promedio Mensual



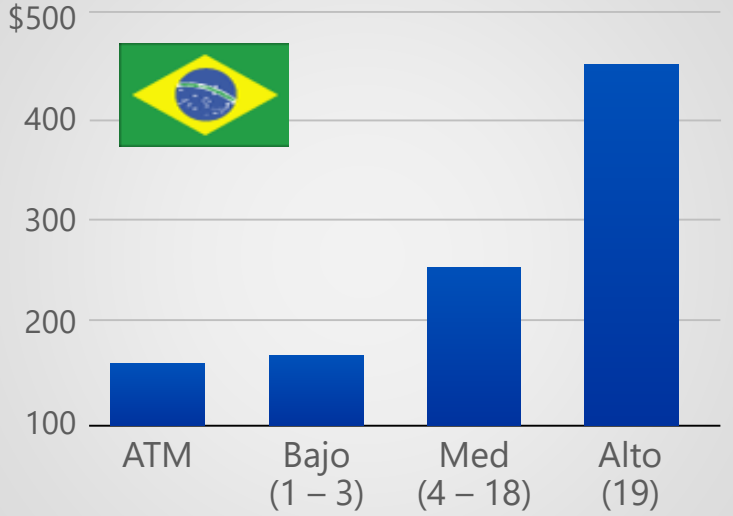
2.3 veces

Saldo Promedio



2.7 veces

Saldo Promedio



Fuente: Consultoría Visa Débito – Análisis comisionado y conducido por Visa mediante data provista por bancos participantes con relación al comportamiento de saldos de sus tarjetahabientes de débito 2009

Visa Confidential

El Débito **Es** un Producto Rentable

D Ventas Cruzadas

El Débito es el Eje de la Relación con el Banco

- Cuando un cliente retira su dinero del ATM es imposible conocer sus hábitos de compra y preferencias.
- El uso en el Punto de Venta ofrece nuevas oportunidades de negocio.
  - Marcas compartidas
  - Venta de seguros
  - Acceso al crédito

Visa Confidential

El Débito **NO** canibaliza al Crédito

Diferentes factores influyen en la elección de pago del consumidor

- Ocasión de compra
- Nivel de aceptación
- Disponibilidad de recursos
- Frecuencia de compra
- Monto de la compra

El consumidor pondera lo que cada producto le brinda según cada situación en particular

Fuente: Visa Global Payments Tracker – Estudio comisionado por Visa y conducido por Nielsen a través de 1000 encuestas por país entre población general de México y Brasil 2011

Visa Confidential

Principales Barreras que limitan el uso de la tarjeta de Débito

Fuente: Estudio comisionado por Visa con varios paises del mundo – Global Payments Tracker, 2012

Visa Confidential

Cumplir con las expectativas del cliente

La estructura interna debe estar enfocada en garantizar las funcionalidades básicas del producto

Garantizar el **acceso** a los recursos en **todo momento y lugar**

Garantizar la funcionalidad del producto a través del canal de **comercio electrónico**

Reducir el número de **declinaciones**

Incorporar el uso de **herramientas de seguridad** que permitan el monitoreo adecuado de las transacciones

Visa Confidential

Ejemplos Propuestas de valor que tienen al cliente como centro

Visa Confidential

Ejemplo 1: Clientes Afluentes

¿Qué clientes son elegibles?

Identificar los clientes 'Preferentes' para ofrecerles un producto de débito que más se adapte a sus necesidades:

- High net worth, banca de inversión, clientes preferentes, etc.
- Tarjetahabientes con alta utilización de tarjeta
- Clientes internacionales
- Crédito Premium – companion

Propósito: Proveer privilegios y beneficios exclusivos a los clientes y **oportunidades de ingresos adicionales para los bancos emisores**

Visa Confidential

Visa Infinite Banco Ficohsa

Honduras, Banco Ficohsa

- Altas tasas de rendimiento y disponibilidad inmediata de fondos en moneda nacional o extranjera (Dólares y Euros)
- Programa de Protección Total contra fraude, robo o perdida
- Servicios de Asistencia Vial, Hogar y Salud
- Servicios de Asistencia y Beneficios categoría Infinite con cobertura sin costo 24X365
- Coberturas de la plataforma Infinite

Visión Relacionista dirigida a clientes Preferentes

Débito

Crédito

https://www.ficohsa.com/hn/banca-personas/tarjetas-debito/tarjeta-debito-visa-ficohsa-infinite/?=1458

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Visa Confidential

VISA everywhere you want to be

Visa Platinum Banco BCP

Perú, Banco BCP

- Servicios exclusivos para el Segmento Elite del Banco: Enalta
- Sucursales exclusivas y Asistente personal VIP
- La tarjeta Visa Débito Platinum es la llave de acceso a los beneficios BCP Enalta
- KPI´s:
  - 3.6x mayor volumen POS vs promedio del portafolio
  - 2x más transacciones en POS

www.bcpenalta.com

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación únicamente

Visa Confidential

Ejemplo 2: Clientes Nómina

El tamaño de la oportunidad y la Estrategia

Pilares de la Estrategia:

Educación

Educación Interna:

- Certificación de Gerentes de Producto
- Embajadores del Débito
- Iniciativas de Activación Interna
- Incentivos

Educación al Cliente:

- Videos en sucursales
- Materiales de entrega
- Estrategia Digital
- Portal de nómina

Beneficios + Promociones

Propuesta de Valor:

- Beneficios opcionales
- Funcionalidades del producto (Alertas, ZL, Cash Back, etc.)

Estrategias Promocionales:

- Calendario de activación temprana
- Promociones en las empresas
- Cuponeras
- Comunicación digital

Resultados

Honduras:
Empresas Maquiladoras

- Transacciones: **+79%**
- Volumen PdV: **+48%**

México:
Oficinas y Call Centers

- Transacciones: **+37%**
- Volumen PdV: **+26%**

Guatemala:
Fabricas

- Transacciones: **+39%**
- Volumen PdV: **+43%**

Fuente: [1]Estudio Visa Card Salario – La investigación fue encargada por Visa y realizado por IPSOS en 2009,2011 entre los empleados de la tarjeta de sueldos en México, Brasil, Costa Rica, Perú, Colombia y Guatemala
Los resultados presentados fueron provistos por bancos clientes Visa, en pilotos de activación para el segmento de nómina realizados entre 2011 y 2014.

Visa Confidential

Ejemplo: Embajadores del Débito

Banco Popular de Costa Rica

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación unicamente.

Visa Confidential

Ejemplo: Colaboradores Motivados

Banco BCP del Perú

Entradas dobles al Cine

Fuente: Banco BCP de Perú.

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Visa Confidential

Iniciativa de Nómina - Maquiladoras

Honduras, Banco Ficohsa

Campañas Informativas

Porta Tarjetas

Posters

- Transacciones: **+79%**
- Volumen PdV: **+48%**

Banners

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Los resultados presentados fueron provistos por el banco, como resultado de un piloto de activación interna realizado en el 2014

Ejemplo 3: Clientes Millennials

VISA

Millennials: Ejemplos de implementaciones

HONDURAS – FICOHSA

PERU – INTERBANK

GUATEMALA – BAM

GUATEMALA – INDUSTRIAL

+ 50%
ACTIVACIÓN
(promedio mes)

Beneficios afines al segmento

Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Visa Confidential

Ejemplo de implementaciones en la región

Guatemala - BAM

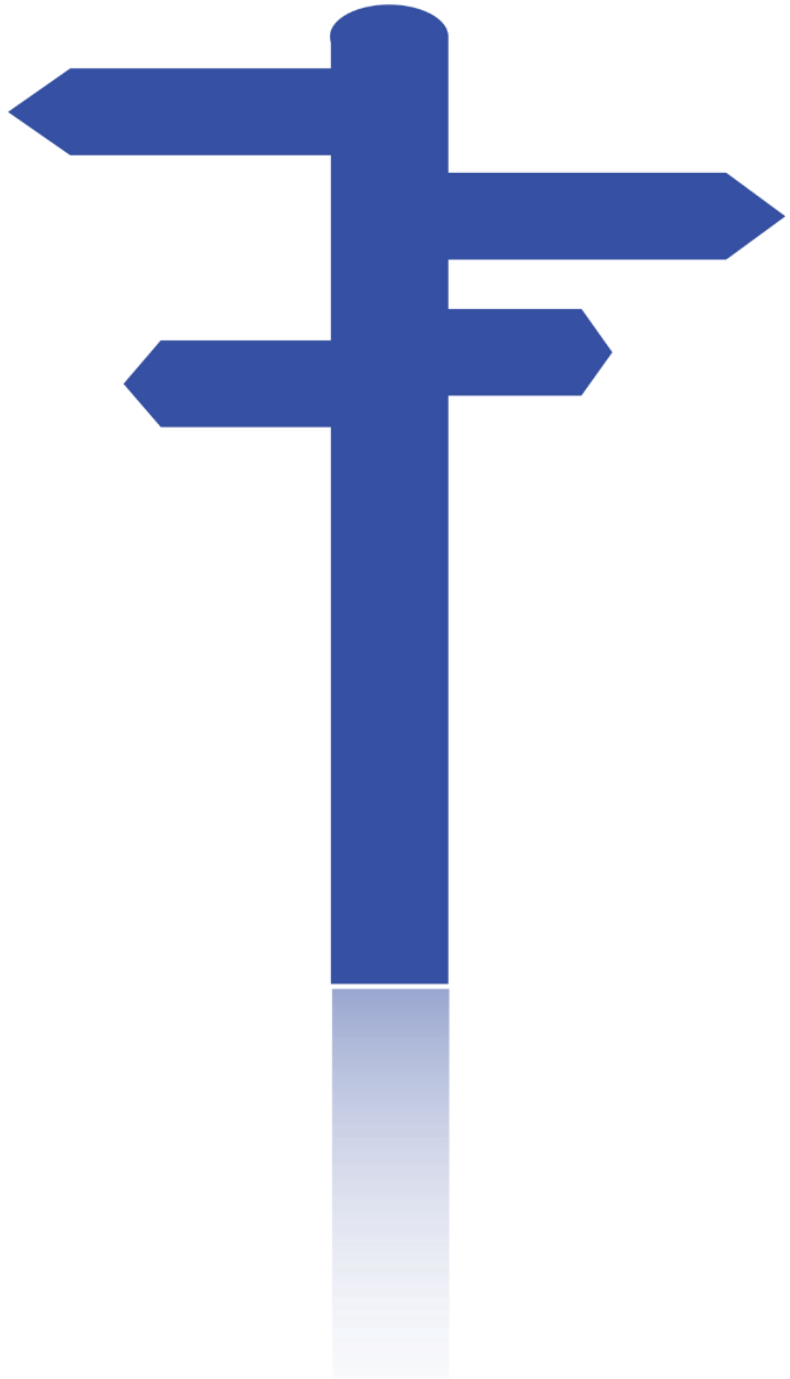
Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Visa Confidential

El Comercio Electrónico como detonante del crecimiento del Débito

Visa Confidential

Tendencias en América Latina



Visa Confidential

1. Aumento de la presencia de comercio electrónico
2. Optimización móvil de sitios y desarrollo de apps
3. Incremento de compras recurrentes y de bajo monto
4. Desarrollo de tiendas y servicios especializados
5. Expansión de eventos en línea promocionales

Visa Confidential

6 Acentuación de soluciones innovadoras

7 Gano de relevancia de la economía compartida

8 Globalización de la región

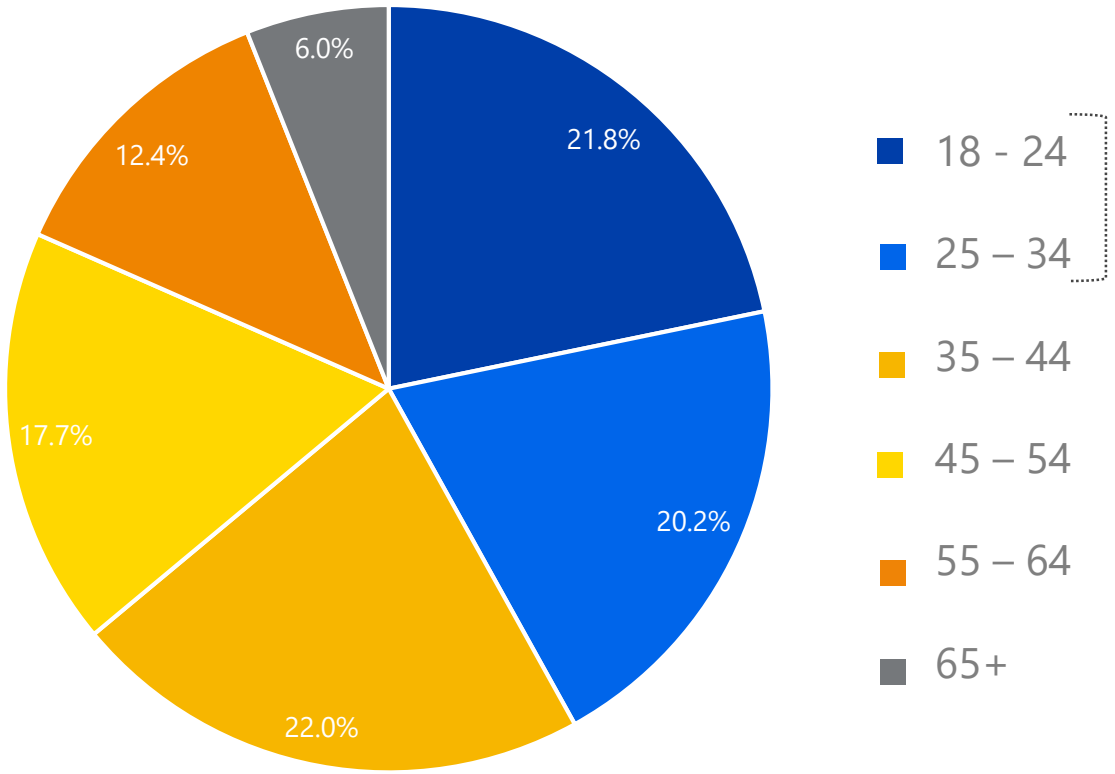
9 Mejoras en los marcos regulatorios

10 Crecimiento de estándares de detección de fraude

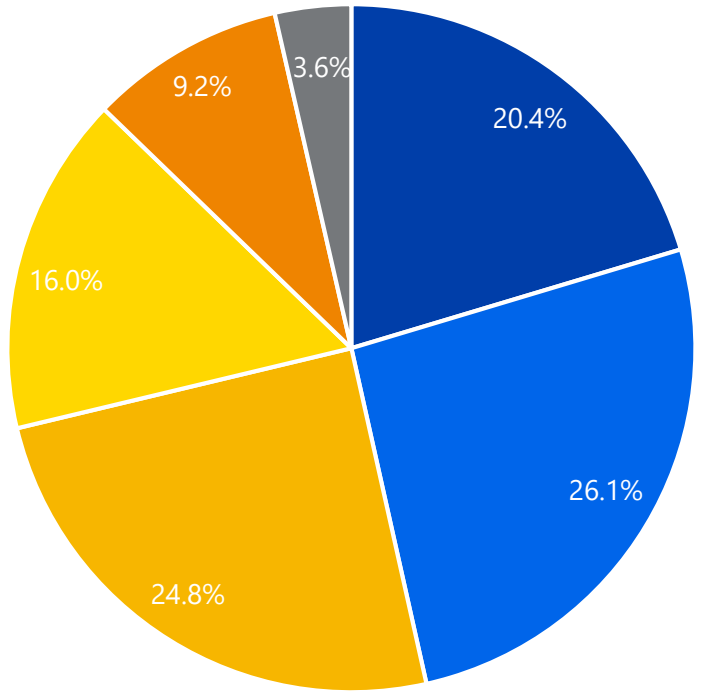
Visa Confidential

Las compras en línea son una tendencia en todas las generaciones

Distribución Usuarios de Internet LAC por edades
(% de la población)



Distribución Compradores Online LAC por edades
(% de la población)



Fuente: Visa Latin America e-Commerce Market Share. Q2 2015 ComScore

Visa Confidential

Limitar el uso de **débito** para compras en línea, impacta de forma negativa la experiencia del consumidor

Limitar el uso de débito en Internet facilita el fortalecimiento de otras opciones disponibles

- **Propicia desintermediación**
- **Excluye segmentos relevantes**
- **Genera malas experiencias**
- **Limita generación de ingresos**
- **Propicia la fuga de clientes hacia otros bancos**

Visa Confidential

Educación 360°

Educación Interna en el banco y para los clientes

Payroll Segment

Casos de Estudio y Mejores Practicas

Video Educacional

Guías de Implementación para Portafolios de Débito

Cursos Interactivos para la Fuerza de Ventas

Materiales de Comunicación

Visa Confidential

Conclusiones

1. El **Débito es un producto rentable** y puede ser el eje de la relación con los clientes

2. Los principales emisores, han comenzado a invertir en **segmentación y desarrollo de nuevas propuestas de valor**

3. La **Calidad en la Operación**, los altos niveles de autorización y el correcto monitoreo del riesgo, continúan siendo los **fundamentos que impulsan el crecimiento** del Producto

4. La **Educación y las Campañas Dirigidas** pueden ser herramientas eficientes de **activación y uso del débito** en el punto de venta

Visa Confidential

VISA