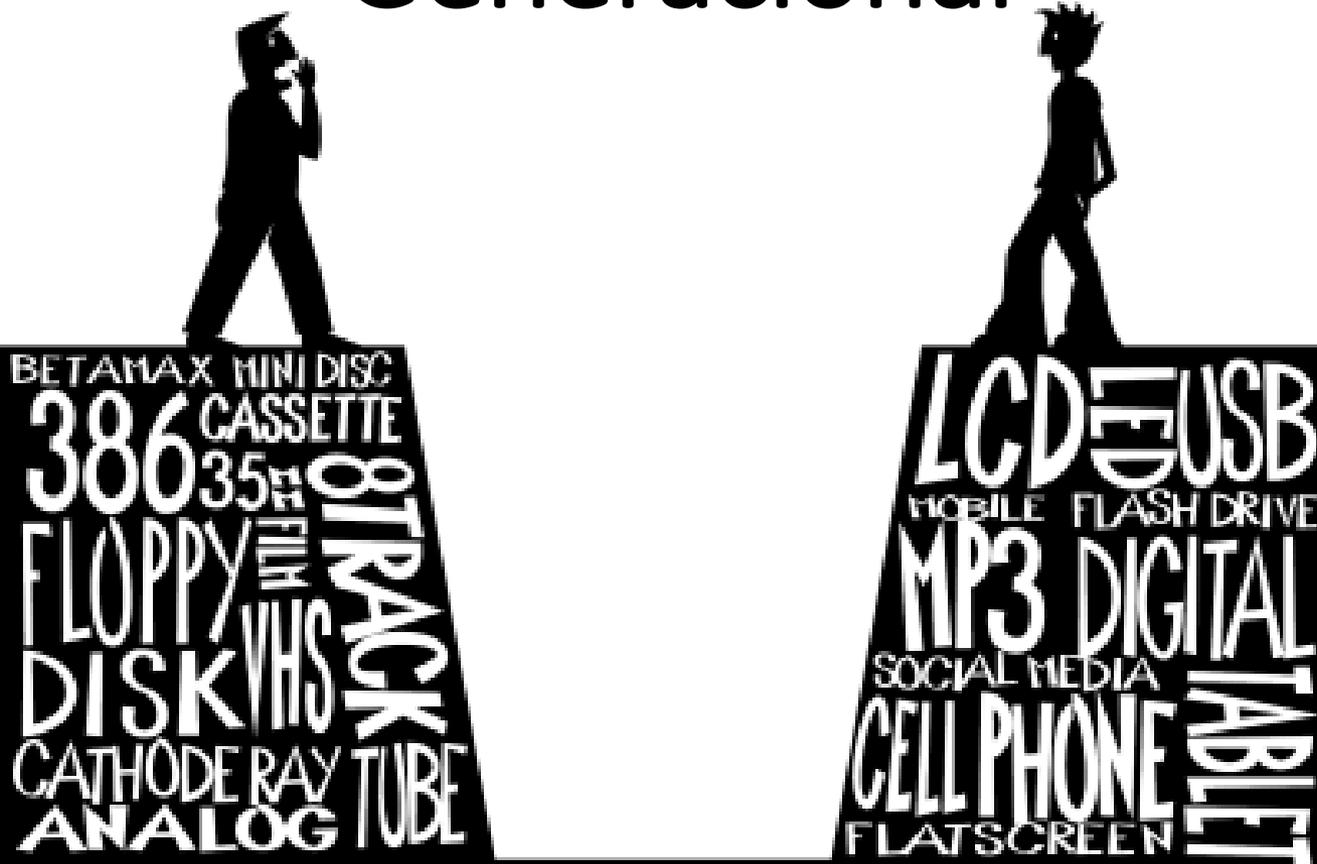
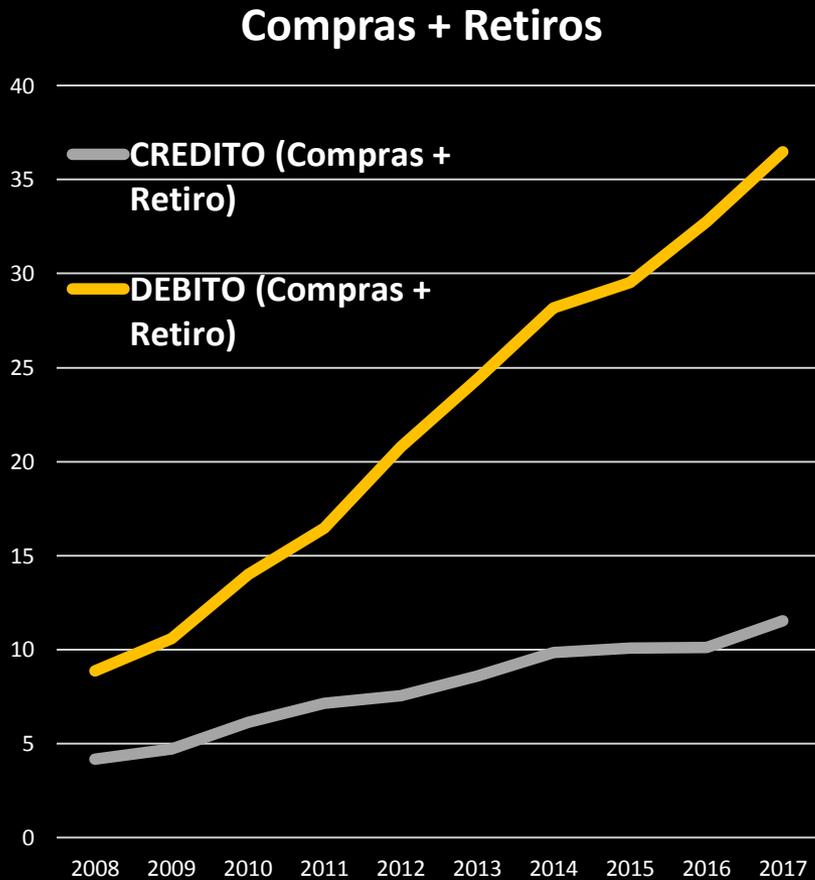


Impacto Del Entorno Tecnológico Y La Brecha Generacional



Contexto



- La tarjeta de debito
 - En 2008 habían menos TD que TC
 - 10 años después hay casi el doble
 - 1,19M TC
 - 2,3M TD
 - X3 más movimiento
 - 13 Bn. TC
 - 41 Bn. TD
- Más potencial como instrumento de masificación de pagos
 - *Digitalizar para formalizar*

Contexto

Uso de Tarjeta DEBITO



- La tarjeta de debito

- Se sigue retirando el efectivo **88%**

- No usa como instrumento de pago

- Cualquiera creería que es mas practico y seguro que el efectivo...





COIN

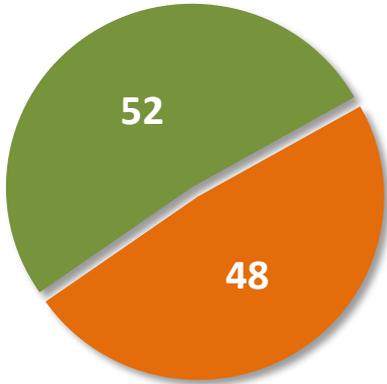


HABITOS DE LA GENTE

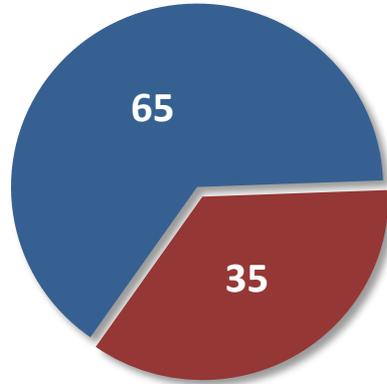
Investigación de Mercado



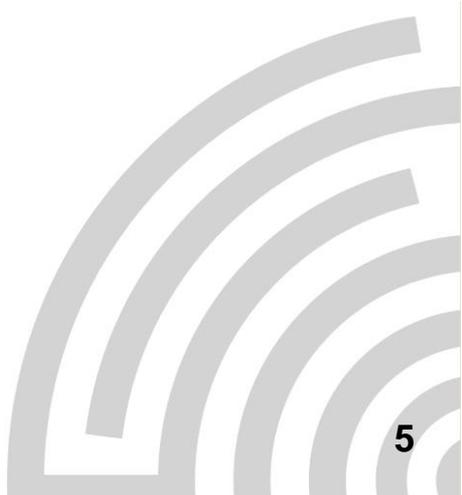
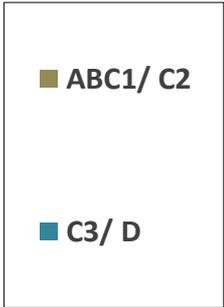
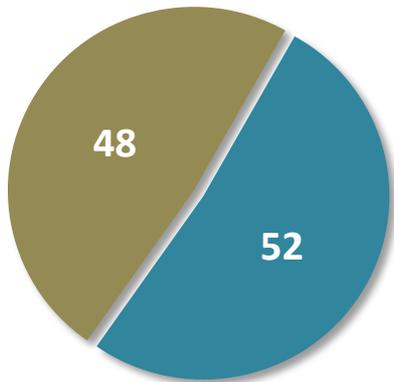
EDAD



SEXO



NSE





Composición del Hogar / Personas que generan ingresos...

Total Entrevistados: 300

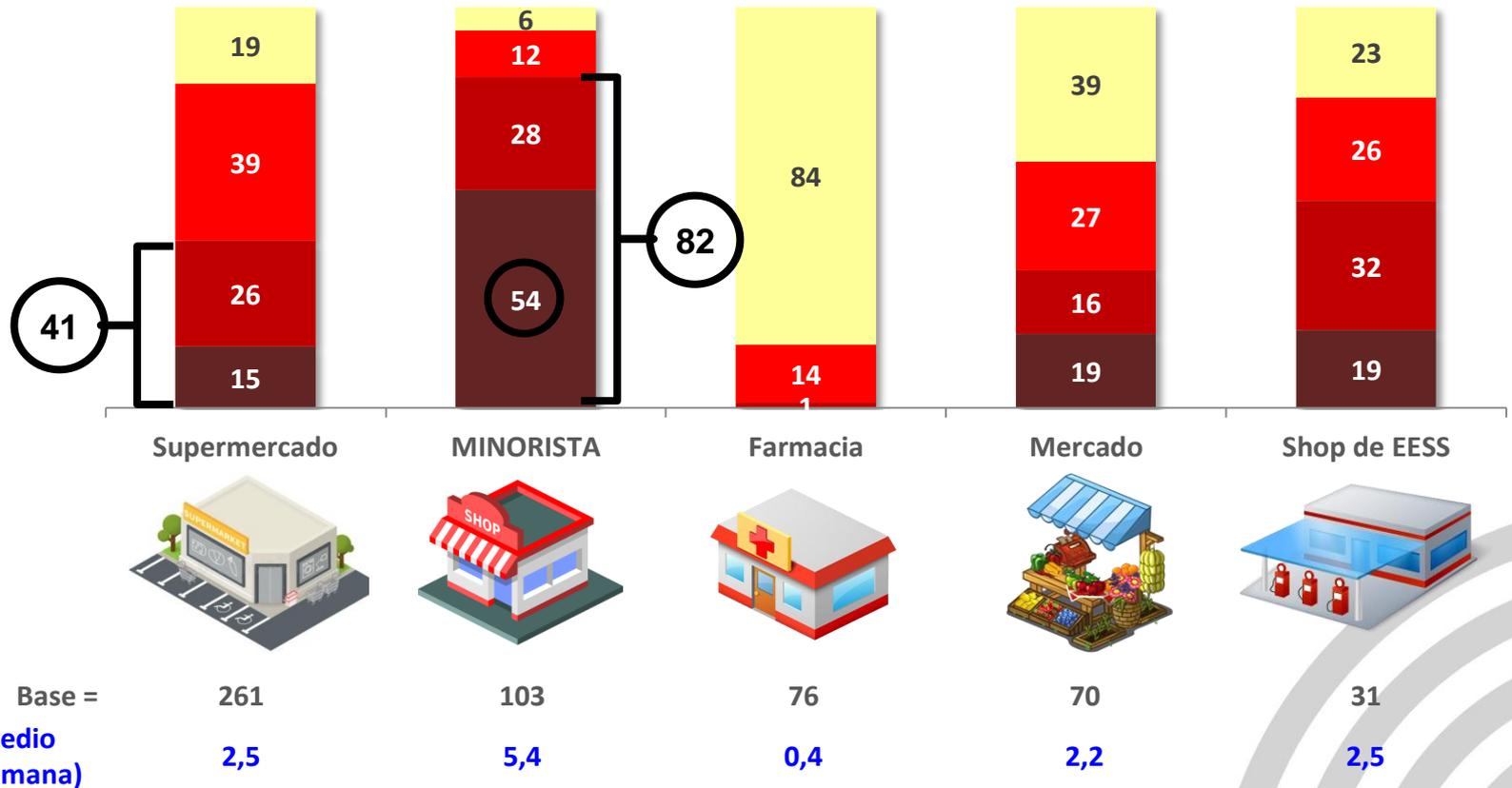
	Jefe del hogar 	Jefa del hogar 	Otros 
<i>Generan ingreso / Total entrevistados =</i>	79%	66%	42%
Base =	229	191	121
	%	%	%
¿Con que frecuencia cobra...?			
Diario	12	19	9
Semanal	15	14	15
Esporádico	3	4	1
Quincenal	10	10	7
ST Quincenal o más	40	47	31
Mensual	60	53	69
¿Quiénes tienen tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito...?			
Base =	229	191	121
	%	%	%
Tarjeta de Crédito	20	18	21
Tarjeta de Débito	45	38	51
Ninguna	50	56	46



Y con qué frecuencia compra en...

Total Entrevistados: 300

■ Todos los días ■ 2 a 6 veces por semana ■ 1 vez por semana ■ 2 a 3 veces por mes o menos

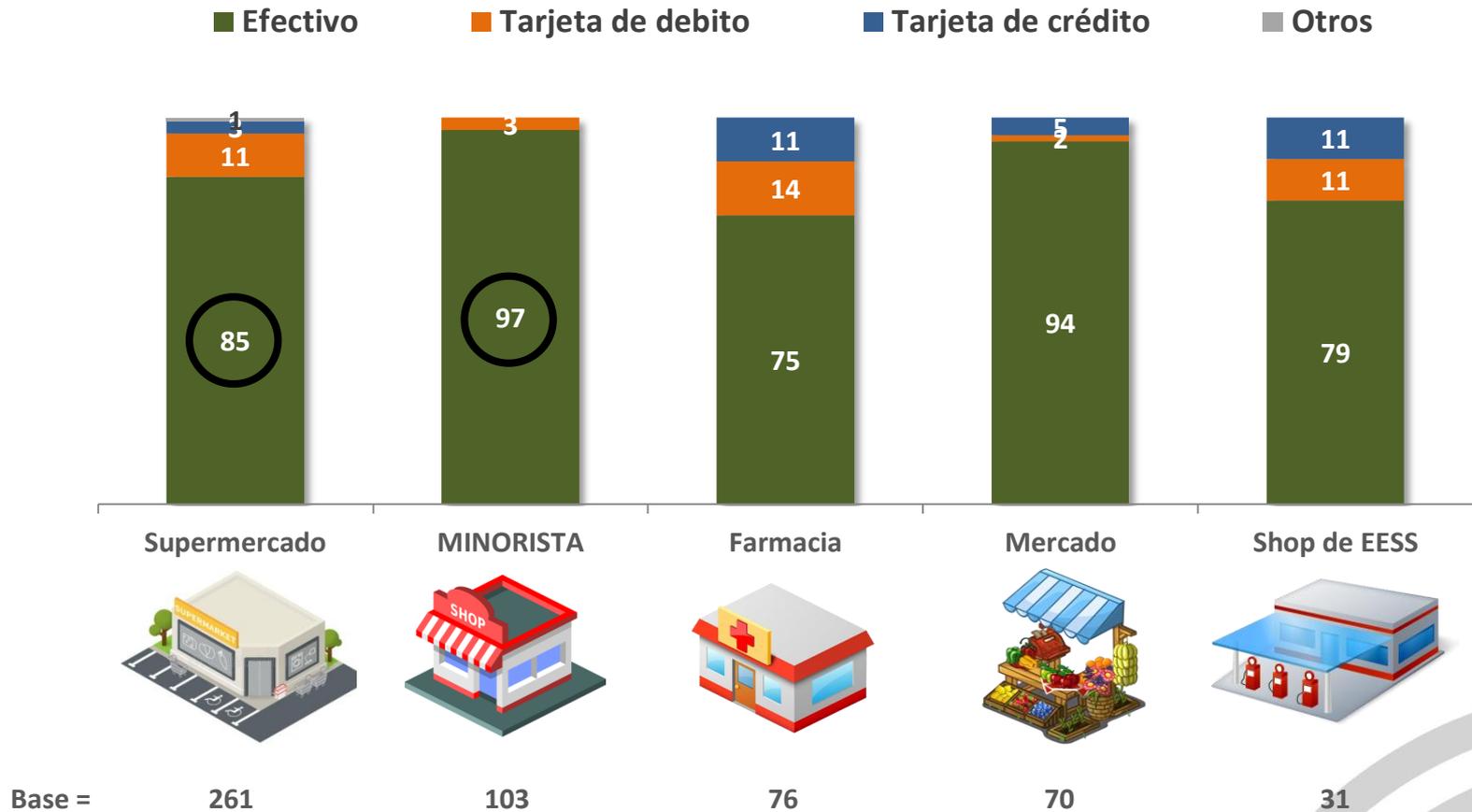


Alta frecuencia necesariamente correlaciona con bajo promedio de ticket



Cuándo compra en..., como paga principalmente

Total Entrevistados: 300



LA RUTINA / HABITO
Pequeñas transacciones, de bajo monto, EN EFECTIVO



Nivel de acordancia con las siguiente frases...

Entrevistados con Tarjeta de Débito: 150

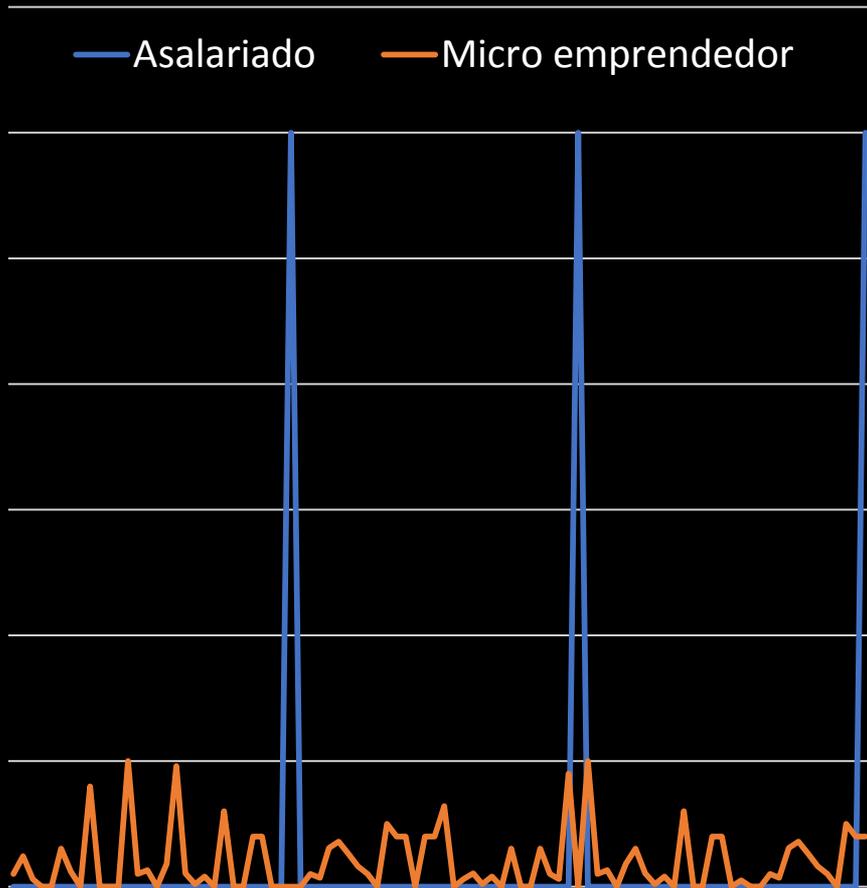


Los paradigmas básicos del habito

	Totalmente + Algo de Acuerdo	3. Ni - Ni	Totalmente + Algo en desacuerdo
	%	%	%
Si uso TD GASTO MAS, prefiero llevar el efectivo justo	81	2	17
Cuando cobro, retiro la mayoría del efectivo	73	2	24
La mayoría de las compras que hago son en comercios donde el efectivo es más práctico que la tarjeta de debito	73	5	19
Hacer pagos desde la web me saca el stress de las sucursales	57	4	30
El cajero siempre te quita tu saldo si es menos de 20.000 Gs.	51	4	37
Uso mucho la TD para hacer los pagos en comercios	36	7	56
Pago todo con TD, no me gusta andar con efectivo	31	7	61

**El desafío de
democratizar las
TRANSACCIONES DIGITALES**

El contexto



- El FLUJO DE CAJA moldea el habito
 - Bajo
 - Incierto
 - Fluctuante
- El micro emprendedor vive en **PERMANENTE INCERTIDUMBRE**
 - Gestión JIT del efectivo
 - SOLO LO NECESARIO, en ese momento
- Esto DEFINE la forma de comprar
 - Donde compra (cerca)
 - Con que frecuencia (1 / día o +)
 - Como paga (efectivo)

PLATAFORMAS DE USO

Las redes de pago

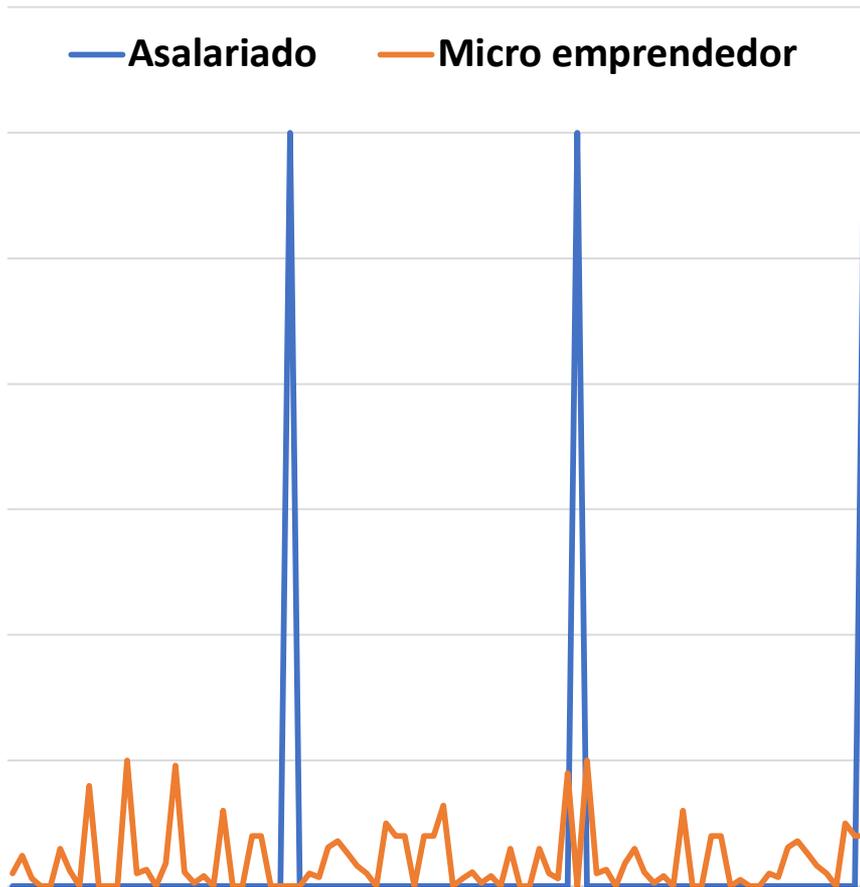
Estadísticas de Capilaridad

	2013*	2014	2015	2016	2017
Censo Empresas 2013*	224.000	<i>232.960</i>	<i>242.278</i>	<i>251.970</i>	<i>262.048</i>
Comercios con POS	21.246	19.792	20.918	23.770	25.682
Penetración de POS	9,5%	8,5%	8,6%	9,4%	9,9%

POS	27.991	26.617	29.275	35.432	43.143
RATIO Com. / Pos	1,32	1,34	1,40	1,49	1,68

- Mas POS en comercios grandes
- Posiblemente menos penetración
- No se va a desarrollar la demanda mientras no exista la oferta

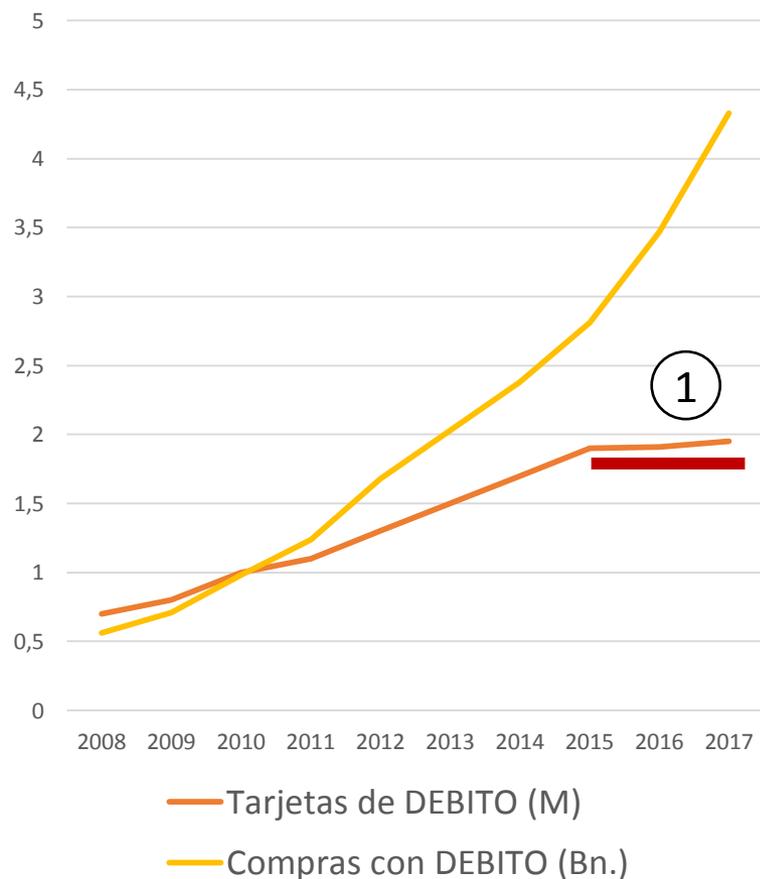
Flujo de caja y estilos de vida... CASOS PRACTICOS



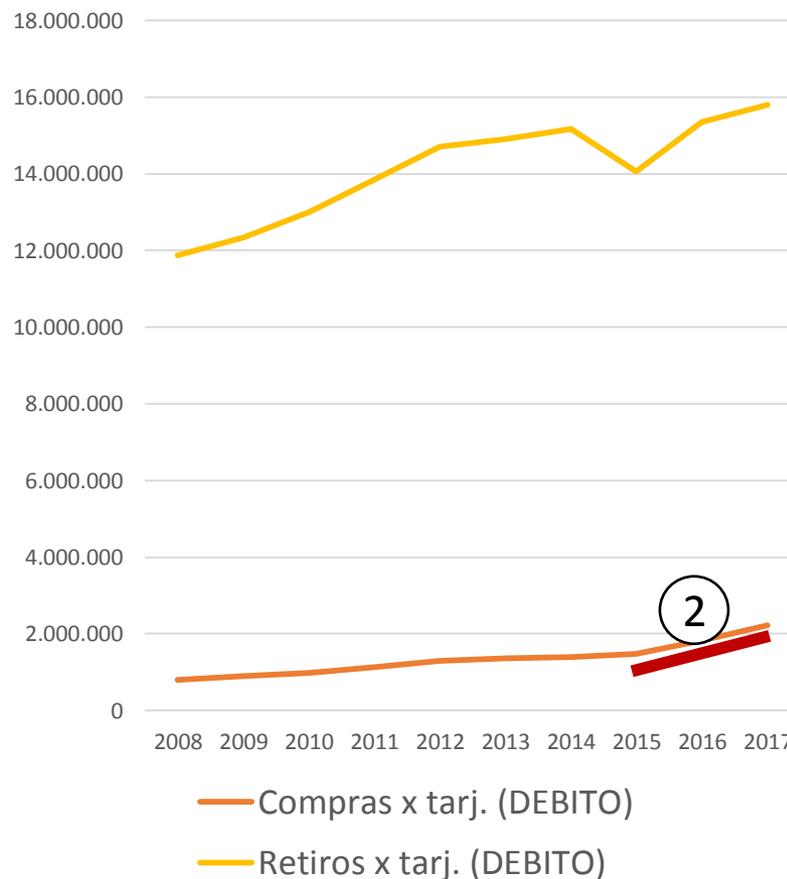
- Entre 2005 y 2008,
 - Tigo lanzo: Paga quien llama, Redondeo al segundo, Minicarga
 - En ese periodo capto 1.8M clientes (creció 300% +)
 - Los competidores X3 (juntos) captaron poco mas de 1 M
- La PORTABILIDAD...

Evolución de las TARJETAS DE DEBITO

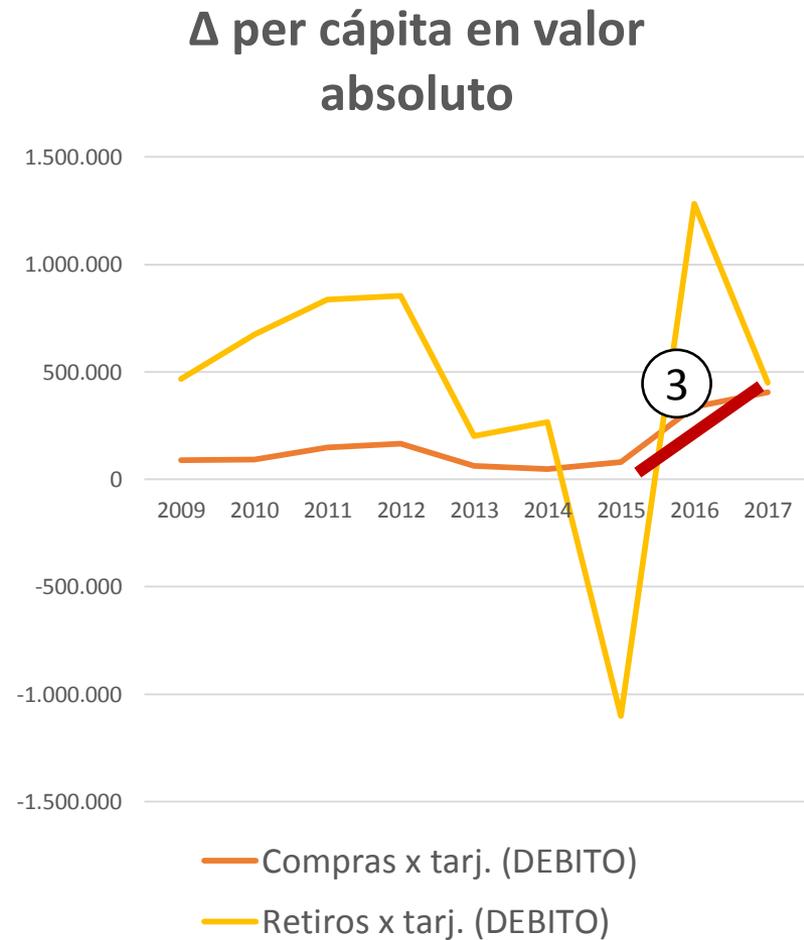
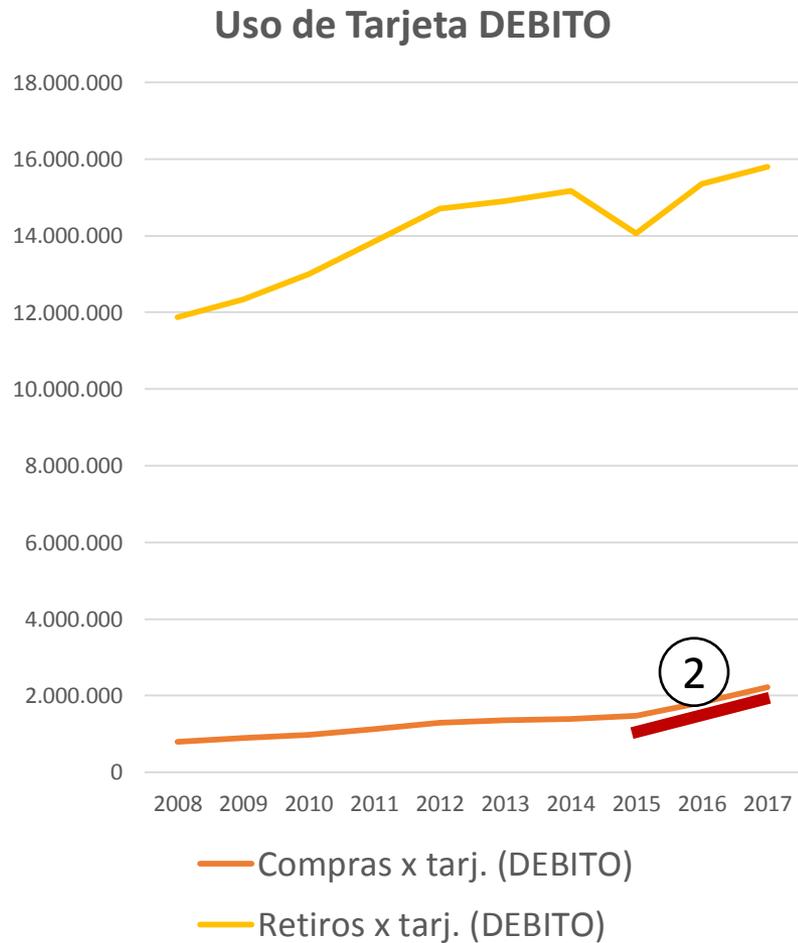
TD totales y Compras totales



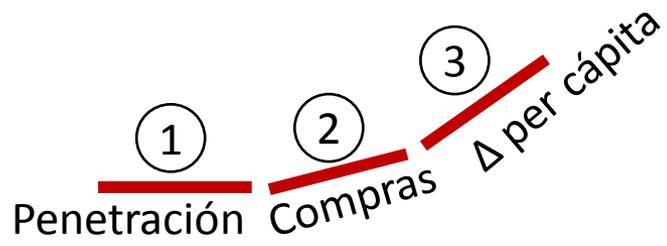
Uso de Tarjeta DEBITO



Evolución de las TARJETAS DE DEBITO



Hay una INFLEXION (últimos 2 años)



- Coincide con un proceso de digitalización que se inicia en 2014
 - Uso de Datos
 - Penetración SMPH
 - Uso de APPs

• Lo malo...



• Lo bueno

- CUALITATIVAMENTE, se observa el segmento de MILLNENIALS con una clara valoración del mundo DIGITAL

Los insights de los Millenialls

- **“Para mi es mejor manejarme en todo con T.CREDITO,... porque así me libero de acordarme de tener que pagar esto o lo otro, o sea yo lo único que me tengo que acordar es pagar mi T.CREDITO ¡y listo! Todo se concentra ahí”**
- **“Prefiero siempre pagar todo con T.DEBITO o T.CREDITO, porque con efectivo tenes que andar quitando del cajero, a veces te olvidas, y es muy tedioso andar buscando, y preocuparte por eso”**
- **“Es más fácil y práctico pagarle por giro desde el cel a alguien que irte hasta un cajero a quitar plata, además si tengo la plata conmigo gasto en cualquier cosa”**
- **“No me gusta manejar efectivo, porque desde la T.DEBITO es más práctico, yo entro a mi celular miro en qué gaste, cuánto me queda, cuánto puedo gastar, con el efectivo no pasa eso”**
- **“Ni del vuelto te preocupas usando tarjeta, tampoco te preocupas por pasar el monto justo de algo que compras, y si dudas de algo, entras a la app y miras si te cobraron bien”**



¿Cómo nos adaptamos al avance digital?

- Como afectan en la migración de los hábitos (basados en paradigmas básicos)
 - La GENERACION: La etapa evolutiva de la tecnología en que crecí
 - La NECESIDAD FUNCIONAL: que necesidades de pagos / movimiento que tengo (NSE)

(+) Usos / Necesidades

GEN X
El mundo
FISICO



La TRADICION



GEN Y
El mundo
VIRTUAL



Nivel de acordancia con las siguiente frases... según Var. Sociodemográficas

Entrevistados con Tarjeta de Débito: 150

Totalmente + Algo de Acuerdo

	TOTAL	EDAD		NSE	
		25 a 39 años	40 a 53 años	ABC1/ C2	C3/ D
Base =	137	77	60	90	47
	%	%	%	%	%
Si uso TD GASTO MAS, prefiero llevar el efectivo justo	81	80 = 82	78 < 87		
Cuando cobro, retiro la mayoría del efectivo	73	79 > 67	71 < 79		
La mayoría de las compras que hago son en comercios donde el efectivo es más práctico que la tarjeta de debito	73	76 > 68	70 < 78		
Hacer pagos desde la web me saca el stress de las sucursales	57	68	43	60	54
El cajero siempre te quita tu saldo si es menos de 20.000 Gs.	51	49	54	50	53
Uso mucho la TD para hacer los pagos en comercios	36	42	28	41	26
Pago todo con TD, no me gusta andar con efectivo	31	34	26	31	30

Los necesidades funcionales impactan MAS QUE LA GENERACION

Jefe del hogar 

¿Con que frecuencia cobra...?	
ST NO MENSUAL	40
Mensual	60

¿Quienes tienen tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito...?	
Tarjeta de Crédito	20
Tarjeta de Débito	45
Ninguna	50

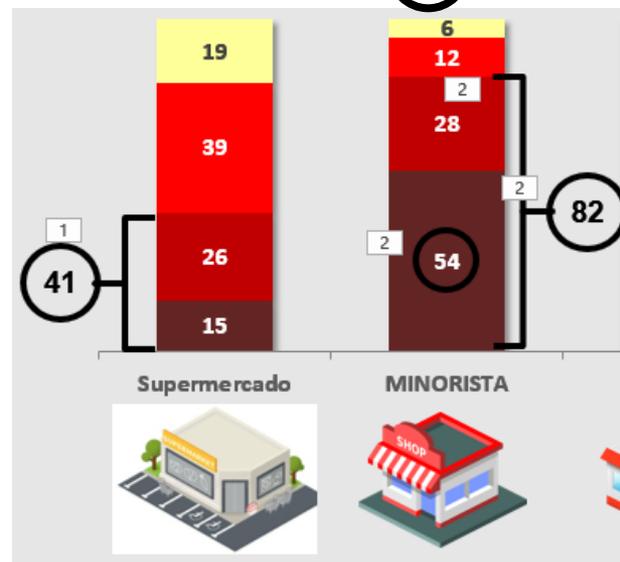


CAPILARIDAD

2017	
Censo Empresas 2013*	262.048
Comercios con POS	25.682
Penetración de POS	9,9%

POS	43.143
RATIO Com. / Pos	1,68

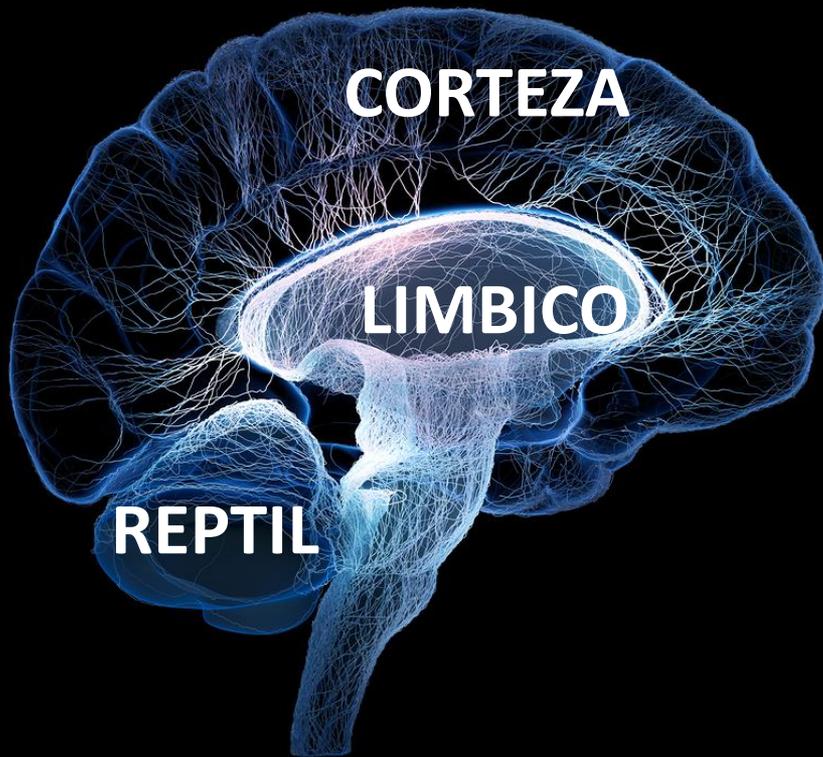
Totalmente + Algo de Acuerdo	
%	
Si uso TD GASTO MAS, prefiero llevar el efectivo justo	81
Quando cobro, retiro la mayoría del efectivo	73
La mayoría de las compras que hago son en comercios donde el efectivo es más práctico que la tarjeta de debito	73
Hacer pagos desde la web me saca el stress de las sucursales	57
El cajero siempre te quita tu saldo si es menos de 20.000 Gs.	51



EL ECOSISTEMA Y LA RUTINA ACTUAL

Pequeñas transacciones, de bajo monto, EN EFECTIVO

LAS RUTINAS



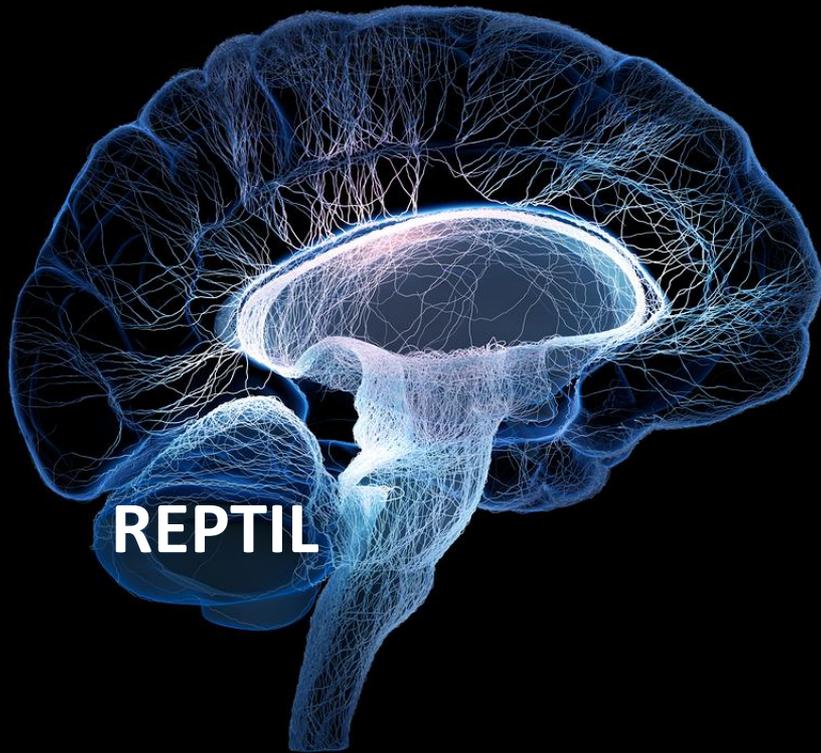
- CORTEZA: procesos cognitivos, racionales, lógicos
- LIMBICO: instintos y emociones; placer, miedo, agresividad, amor...
- REPTIL: funciones vitales, y *“rutinas programadas”*

CORTEZA: Procesos Cognitivos - análisis consciente

Variedad el peor enemigo de la decisión



Exceso de información activa FILTROS ATENCIONALES



El cerebro REPTIL es el que manda



- La corteza SE CIERRA
- SOLO percibe lo RELEVANTE
- Procesa y reacciona a miles de estímulos sensoriales **SIN consultar con la corteza**
- Las rutinas nos controlan
 - 45% del tiempo pensamos en otra cosa
 - Somos irracionales

CONECTIVIDAD

Penetración de Redes fijas y Costo como indicadores
claves de la democratización de la conectividad

CONECTIVIDAD

- Tendencias positivas
 - Penetración de teléfonos inteligentes
 - Ascenso del uso de internet en móvil (Redes sociales como catalizadores)

- Tendencias NEGATIVAS, estadísticas **PARAGUAY**

Gráfico 11

Velocidades efectivas de conexión banda ancha fija primer trimestre de 2016

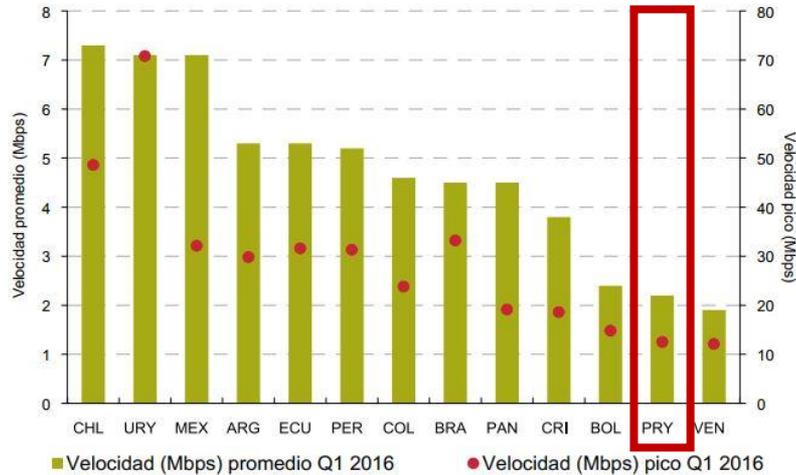
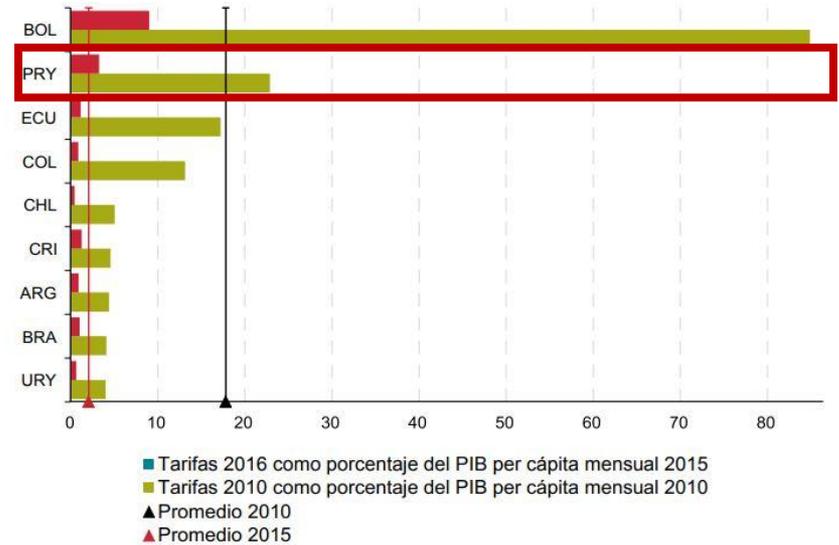


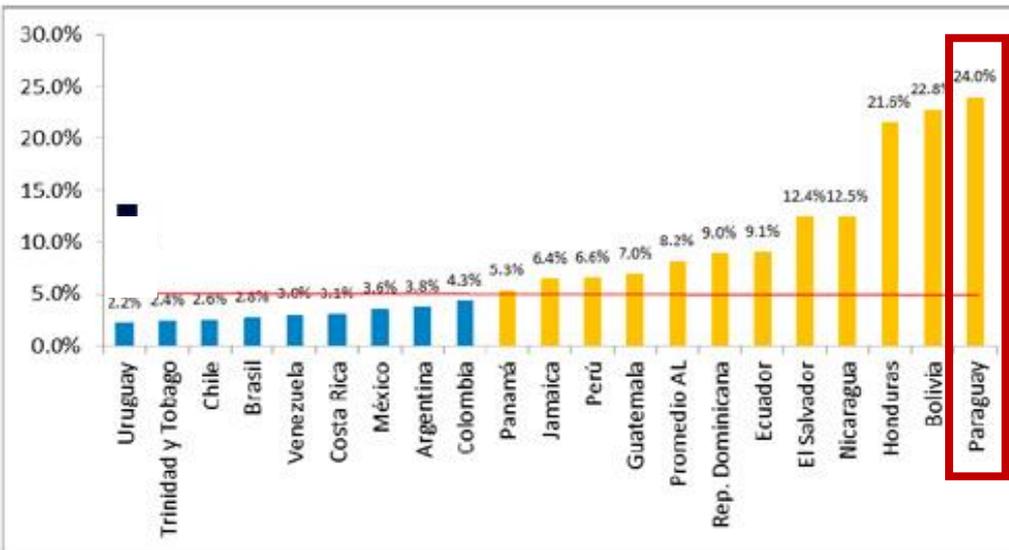
Gráfico 9

Tarifa de banda ancha fija de 1Mbps como porcentaje del PIB mensual per cápita, 2010 y 2016



Fuente: ORBA de la CEPAL con datos de Akamai. Akamai's [state of Internet] Q1 2016 report.

Gráfico 8: Precio de la banda ancha fija (mediana) como porcentaje de PBI per cápita (2014)



Fuente: DIRSI 2015

- Segunda menor velocidad en Banda ancha FIJA
- Mayor precio de BBI fija como % del PIB per Capita
- Segunda mayor tarifa en LATAM en valor absoluto

EL DESAFIO...

ROMPER LA RUTINA



CX

CUSTOMER EXPERIENCE

**Las emociones que producen las interacciones que
tiene nuestro clientes con nosotros**

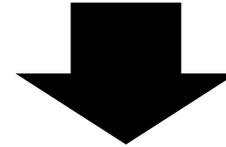
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El SENTIDO / ROL que damos a la RELACION

Hábitos /
Necesidades

Beneficio /
Relevancia

Usabilidad

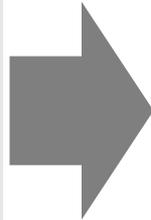


El ESPACIO de la RELACION

Customer
Journey

Puntos de
Contacto

Momentos de la
verdad



Gestión de la Experiencia del cliente

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El SENTIDO / ROL que damos a la RELACION

Hábitos /
Necesidades

Beneficio /
Relevancia

Usabilidad

El ESPACIO de la RELACION

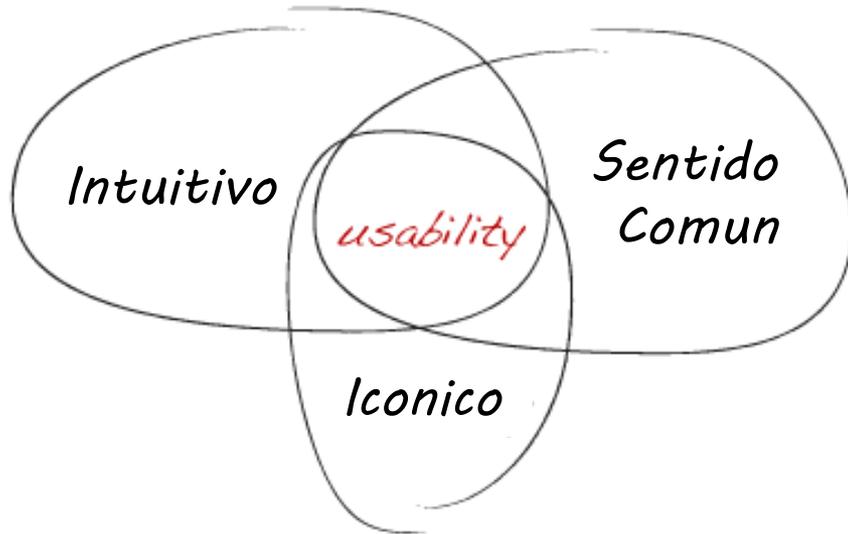
Customer
Journey

Puntos de
Contacto

Momentos de la
verdad

- Resolver debilidades que tiene hoy el ecosistema
- La plataforma DEBE
 - Ser omnipresente
 - SIMPLE
 - Segura → Identidad Biométrica

¿Que es SIMPLE?



- No le obligamos a la gente a usar el lenguaje y los paradigmas de la industria
- NOSOTROS nos adaptamos a los elementos que ellos reconocen y entienden fácilmente
- No es necesario capacitar a los usuarios, entienden solos

Un ejemplo...

Parcial

Paro

Sensor de
abertura

Total

ANULAR

Listo

Mi Código

¿El código de quien?



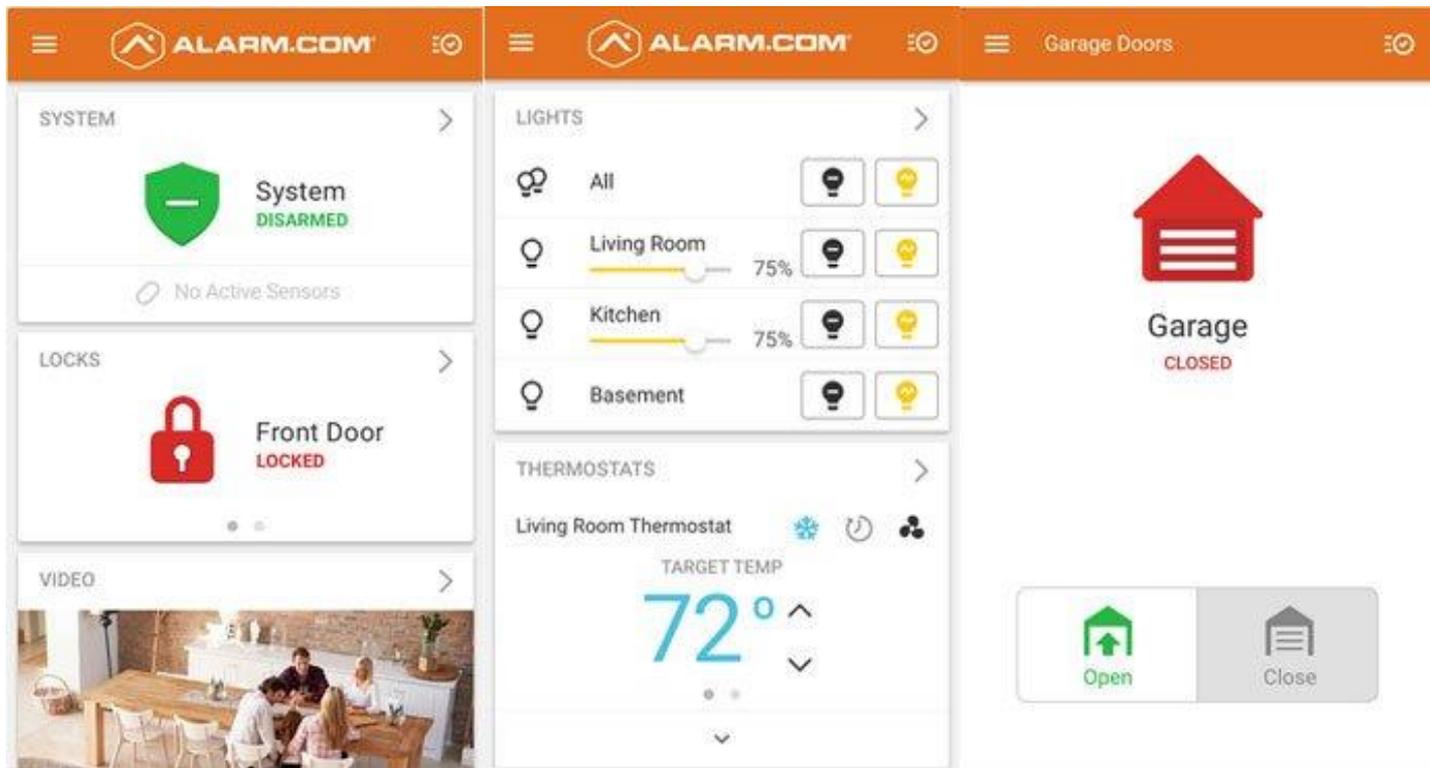
Sensor de
movimiento

Zona 1

Zona 2

Zona 3

SIMPLE

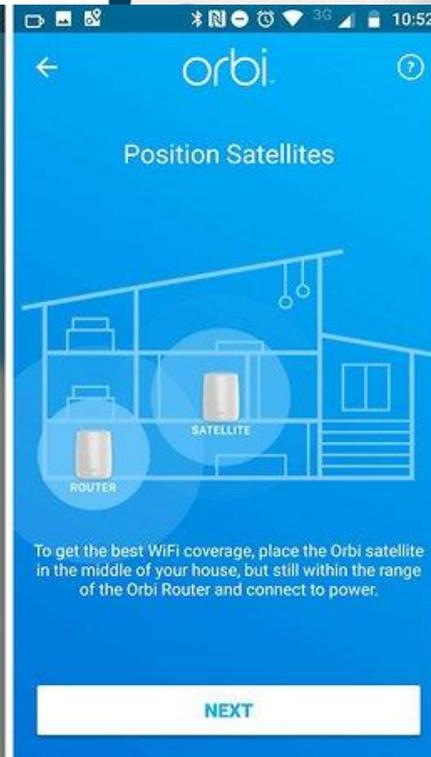


Cuando se cuestiona un paradigma...



Experiencia sin costuras...

- 1 router con 3 antenas y 4 entradas, cada antena
- 2 Access Point, cada uno con potencia de 9db t
- 2 inyectores POE
- Costo aproximado equipos: 2,5 M
- Costo aproximado instalación: 2,5 M



CONECTIVIDAD

Redes y bajo costo

PLATAFORMAS DE USO

Seguridad y Capilaridad



CREAR UN NUEVO ECOSISTEMA

CX (Customer Experience)

Intuitivo, fácil de usar

ROMPER LA RUTINA

Conectado a los hábitos

