Kiki Del Valle

Vice Presidente Senior,
Digital Partnerships

C·A·M·P 2019

CONGRESO DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS Y MEDIOS DE PAGO

LA RUTA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Innovación a través de alianzas

La evolución del comercio en el mundo digital

mastercard

Ganar la lealtad y preferencia del consumidor en la era digital requiere un cambio de infraestructura, estrategia y voluntad para crear alianzas.

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

mastercard

OPORTUNIDAD

La era digital continúa impactando el comportamiento de los consumidores creando nuevos retos y oportunidades

1 El comercio digital y la conectividad siguen creciendo exponencialmente

3.3B usuarios de comercio digital en el 2020[1]

400M dispositivos móviles conectados en LATAM en el 2025[2]

2 Los consumidores esperan que todo sea digital e instantáneo

64% de los consumidores prefieren la banca digital frente a los bancos físicos. 80% de ellos, millennials[3]

3 Los consumidores tienen una dependencia en sus dispositivos conectados

>1 en 4 de los consumidores miran su teléfono al menos una vez cada cinco minutos

4 Los consumidores tienen una fuerte afinidad con las marcas digitales que utilizan

60%+ de los consumidores sienten una conexión emocional con una marca digital[5]

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

1. *Juniper Research: Digital Commerce Key Trends, Sectors and Forecasts 2018-2022*
2. *GSMA*
3. *The Harris Poll, 2017*
4. *KPMG Global Customer Insights, "Me, My Life, My Wallet". Dec. 12, 2017*
5. *Customer Thermometer, "10 Brandi loyalty statistics for 2017".*

El comercio digital no es nuevo, es la nueva norma para los pagos diarios.

Los consumidores quieren una experiencia de pago digital sin fricción, con una seguridad incuestionable y la comodidad familiar en todo momento y con cualquier forma de pago.

No importa dónde o cómo paguen los consumidores, ofrezca la seguridad en la que confían, la comodidad que eligen y la experiencia que prefieren.

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

La mayoría de los consumidores aún no han experimentado el potencial del comercio digital

Obstáculos para el consumidor:

81%

han abandonado sus compra en línea debido a la información requerida para completar la compra[1]

58%

de latinoamericanos les preocupa la seguridad mientras participan en pagos móviles[2]

Brazil	Mexico
54%	59%

no confían o no están seguros de que los comerciantes protejan los datos personales / financieros almacenados[3]

1. Mastercard Digital Adoption Study, 2017 (Incluye Brazil, Mexico and Colombia)
2. Nielsen: Mobile Money, Octubre 2016
3. ACI, Global Consumer Survey: Consumer Trust and Security Perceptions, Feb 2017

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

Optimización de los escenarios de pago digital para desbloquear el comercio digital en todas partes

Acceso al Comercio Digital

Inclusión & Aceptación

Mejorar la Experiencia del usuario

Optimizar la base de pagos

Aumentar la confianza

Seguridad y Control

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

Creando alianzas con emisores y compañias digitales para adaptar soluciones para el consumidor digital

FISICO – PRIMERO (DIGITAL OPCIONAL)

- La tarjeta física es la principal fuente de relación con el consumidor
- La tarjeta es opcionalmente digitalizada
- Servicio de atención al cliente/interacción con el consumidor
- Limitaciones de seguridad y autenticación
- Visibilidad limitada de las recompensas y beneficios

DIGITAL-PRIMERO (FISICO OPCIONAL)

- Experiencia de tarjeta completamente digital a través del dispositivo conectado
- Acceso inmediato a la cuenta
- Mejor experiencia de usuario
- Protocolos de seguridad y autenticación más potentes
- Recompensas y beneficios enfocados en la tecnología digital
- Tarjeta física opcional

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

La tarjeta Digital-First se digitaliza directamente en los dispositivos conectados del consumidor utilizando varios productos y servicios de Mastercard

Solicitud, Digitalización y Activación de Tarjeta

Pago mediante billetera digital / Dispositivo

Emisión de tarjetas físicas

Antes/Después de compra

Dia 1 | Dias 5-10 | En curso

Acceso Immediato

- Simple aplicación digital
- Dgitalización y activación de cuenta instantánea

MDES, ABU

Mejor experiencia y mayor seguridad

- Experiencia de pago en Omni-Channel:
  - Contactless
  - Web
  - In-App
- Autenticación más fuerte

ID Check, NuDetect Contactless Tokenización en línea

Personalización

- Tarjeta física de acompañante opcional
- Nuevas reglas de franquicia para el rediseño de la tarjeta

EMV Nuevas reglas de franquicia

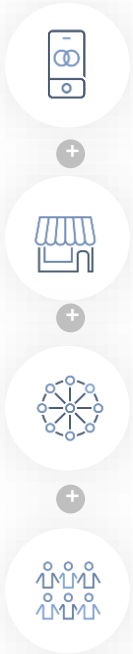
Lealtad Diferenciada

- Recompensas relevantes, beneficios y redención instantánea
- Controles y Alertas
- Mejor servicio al cliente a través de canales digitales

Lealtad Controles del Consumidor

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

Balanceando la comodidad y la seguridad en beneficio del consumidor



El comercio digital es la nueva norma.
Impulsado por su comodidad.

Más consumidores almacenan información de pago
Para compras recurrentes y cotidianas

Expansión continua del comercio digital.
Proveyendo una estrategia para capturar el volumen en cualquier dispositivo

Experiencia del consumidor simple y segura
Ganando la elección de la tarjeta y el volumen

= **Optimización de credenciales y asegurando oportunidades de mayor ingreso**

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential

mastercard

©2019 Mastercard. Proprietary and Confidential