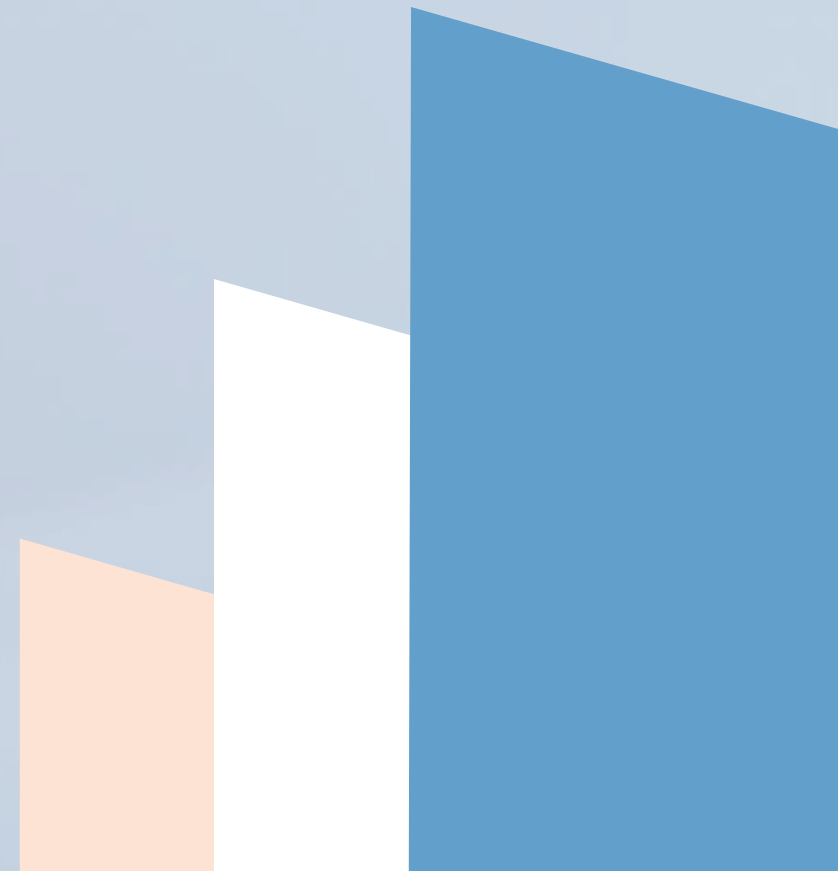


01.

La Covid-19 acelera la digitalización de los pagos



Cómo hemos cambiado



Población
Bancarizada



Directivos
entrevistados

Hacia una sociedad sin pago en efectivo,
¿estamos ante un proceso irreversible?

61%

De los colombianos afirma haber **disminuido la frecuencia** de uso del efectivo a raíz de la pandemia

80%

De los **expertos** coincide en que se ha **acelerado el abandono del efectivo**, pero un 30% lo considera un proceso reversible

73%

De los colombianos indica haber notado algún tipo de **aversión a tocar el efectivo** o el datafono por miedo al contagio

3%

De los colombianos **declara no haber realizado retiradas de efectivo** en cajeros automáticos durante la pandemia



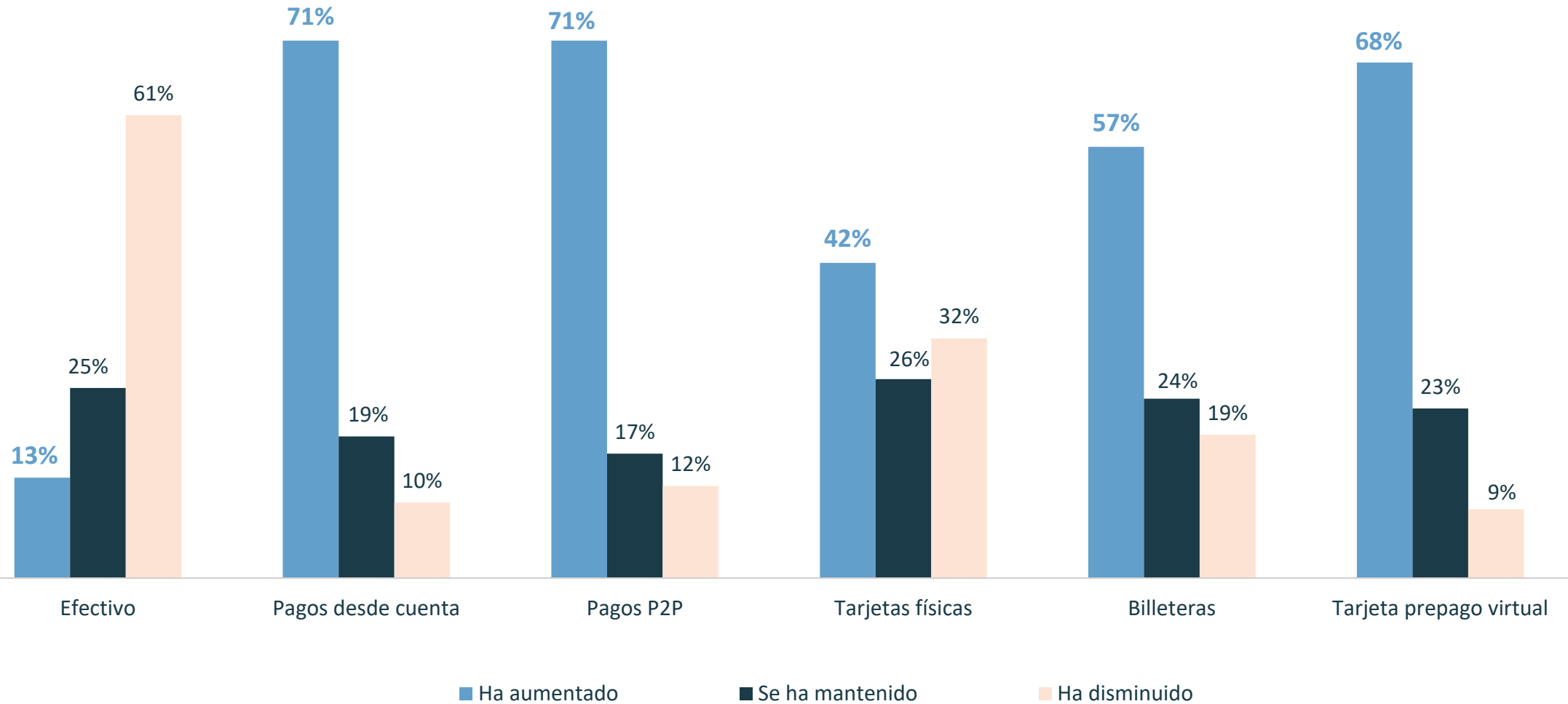
Aumento en el uso de los pagos digitales

La pandemia propicia una mayor convivencia o multiplicidad de medios de pago en uso por la población



Población
Bancarizada

▼ Variación en la frecuencia de uso de los diferentes medios de pago a raíz de la pandemia, Colombia.



El traslado de las compras al comercio electrónico

El Smartphone avanza para convertirse en la cartera, el banco y el establecimiento de compra y la tarjeta se consolida como instrumento de pago preferido.



Población Bancarizada

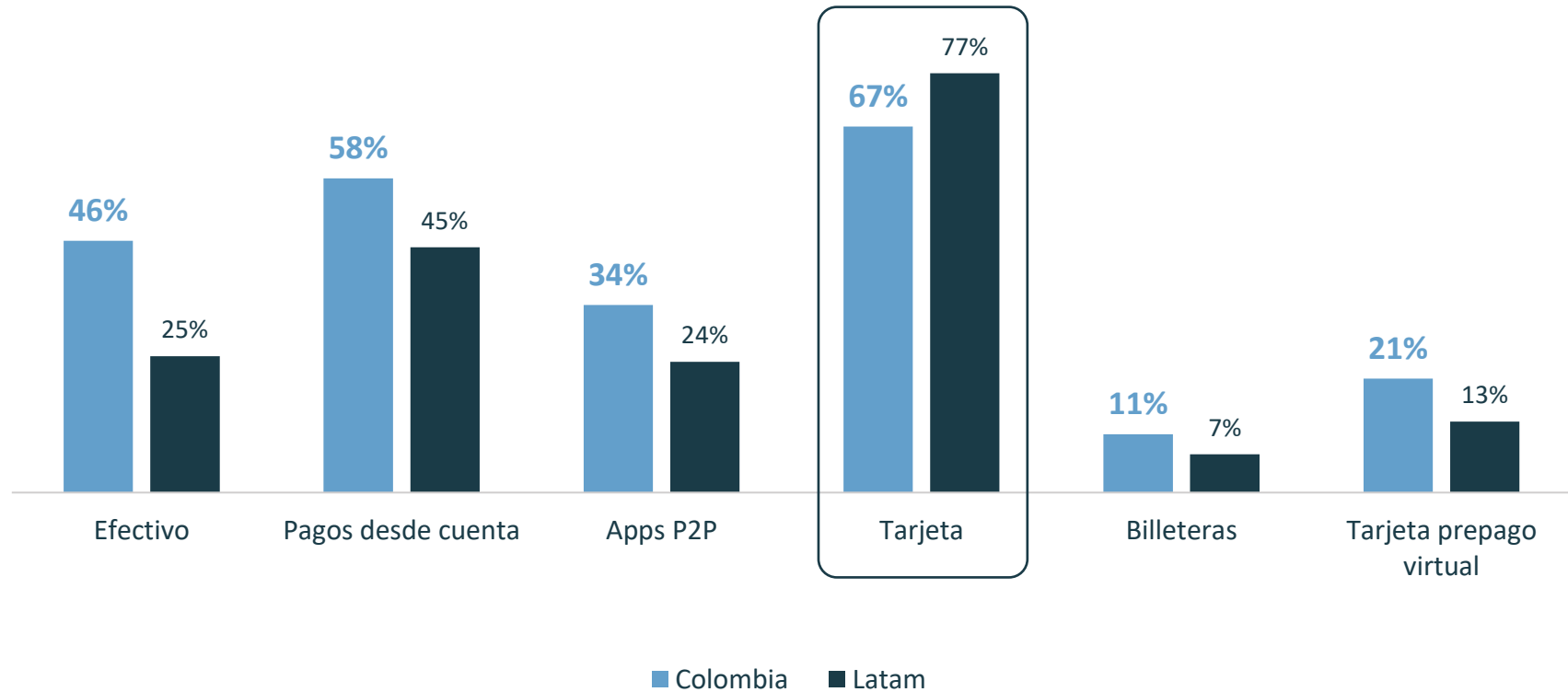
▼ Métodos de pago utilizados en compras por internet, Colombia y Latam.

60%

De los colombianos declara comprar por internet **con más frecuencia** a raíz de la pandemia

76%

De los colombianos usa el **Smartphone** para compras por internet



Sentimiento mayoritariamente positivo de la industria en relación a la afectación COVID-19



Directivos entrevistados

▼ ¿Cómo considera que la COVID-19 ha afectado al uso de los medios de pago?

12%

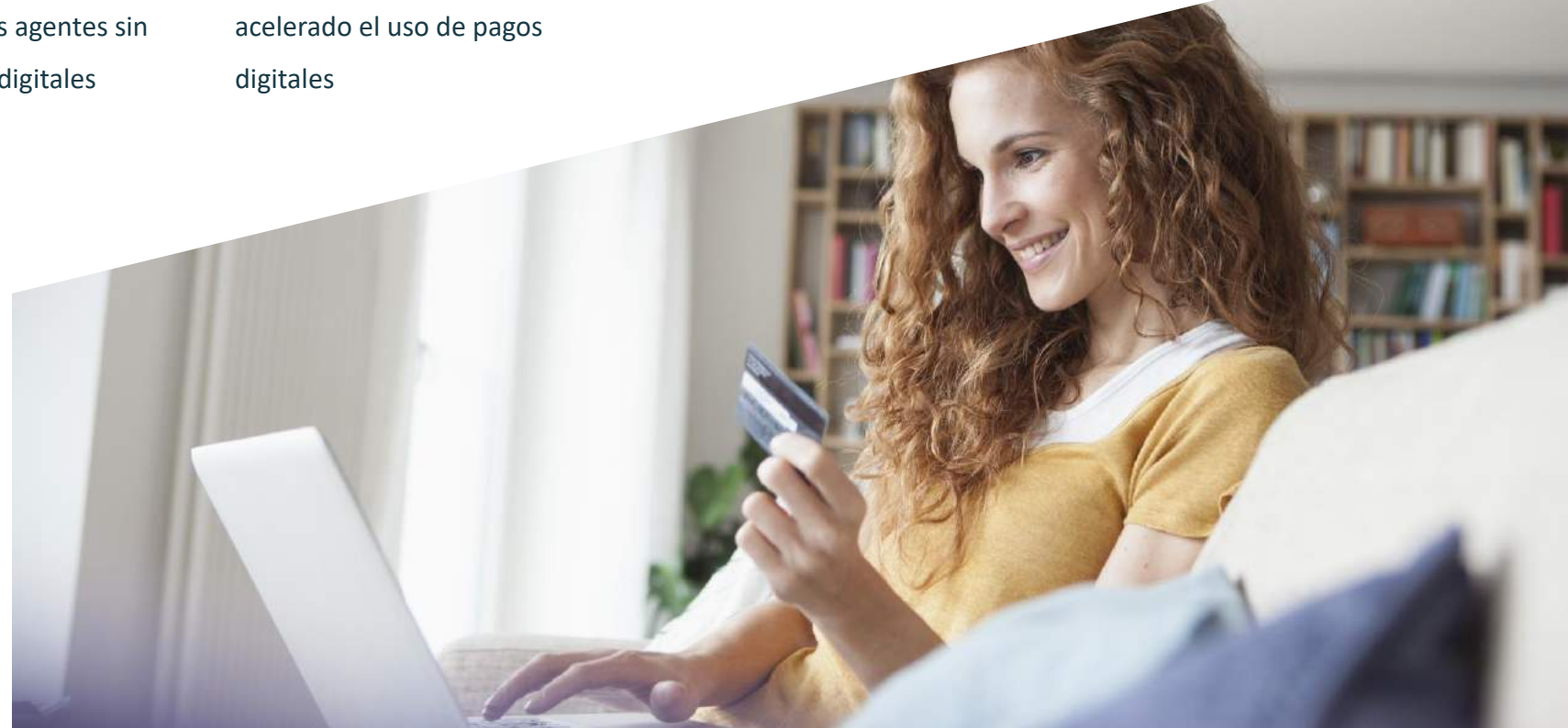
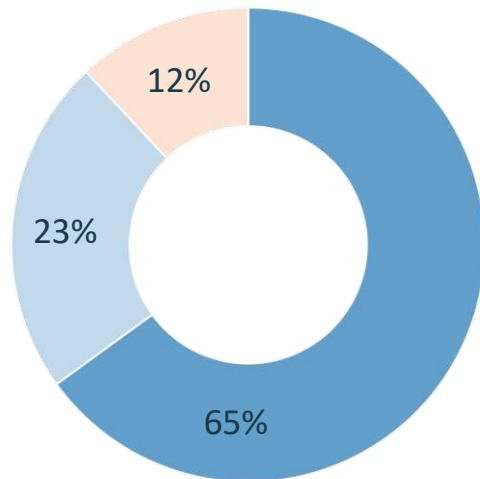
Sentimiento negativo, como consecuencia de la caída de la actividad económica

23%

Sentimiento positivo, pero todavía hay muchos agentes sin acceso a los pagos digitales

65%

Sentimiento positivo, ha acelerado el uso de pagos digitales



02.

Radiografía de los medios de pago



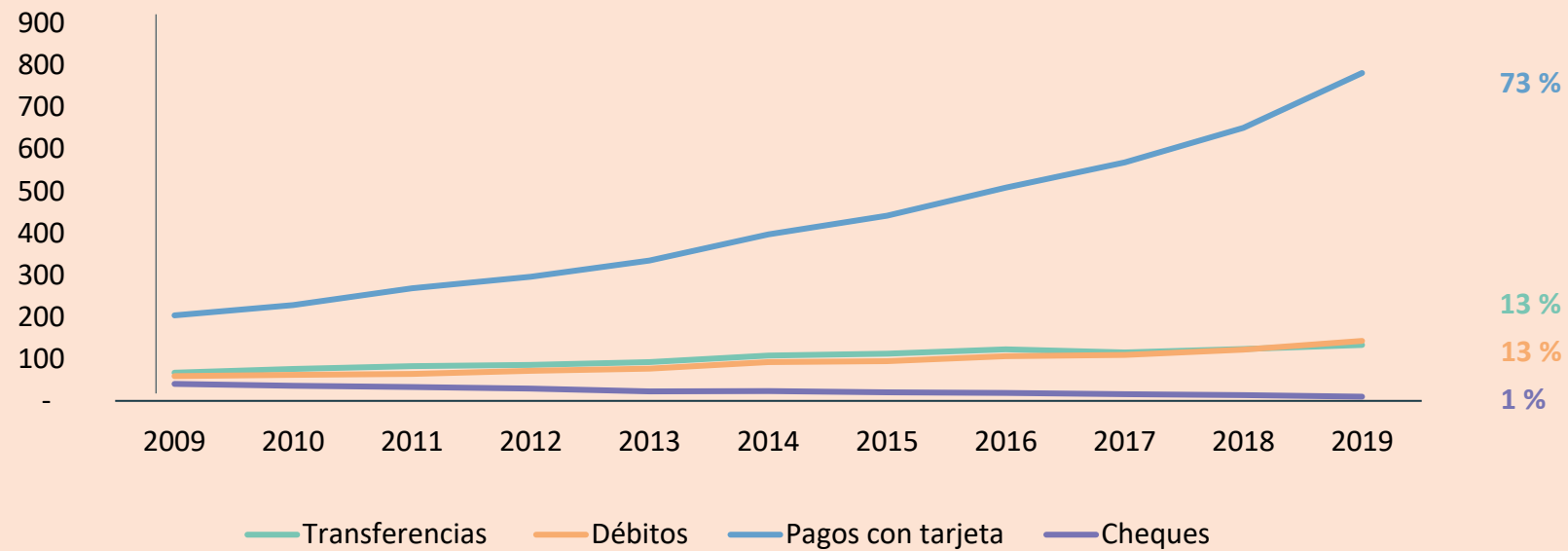
Testigos de una década

La tarjeta sigue avanzando con fuerza en todos los mercados.



Cifras oficiales

▼ Número de operaciones de pago en Colombia en 2009 y 2019 (millones)



Latinoamérica

↑ 82 %

↑ 16 %

↓ 1 %

↑ 2 %

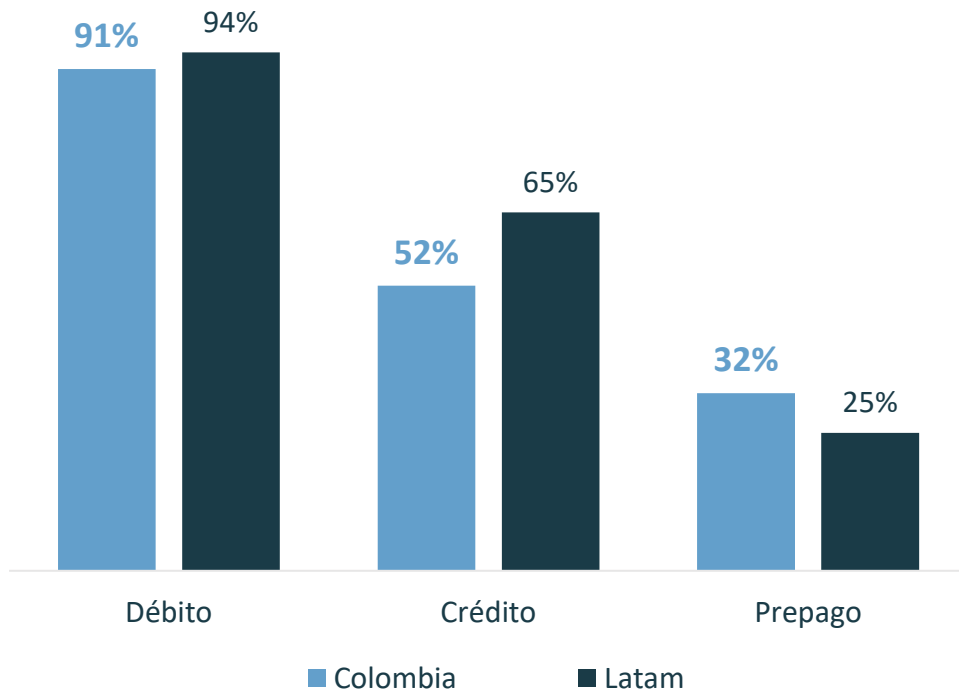
Cambios en la tenencia de tarjetas

La pandemia aumenta la tenencia de tarjetas prepago e incrementa su uso.

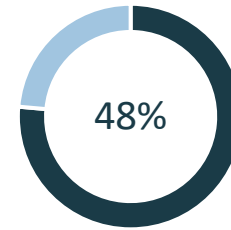


Población
Bancarizada

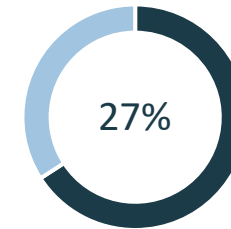
▼ Tenencia de tarjetas entre bancarizados, Colombia



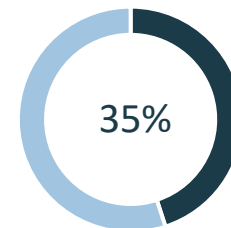
▼ Uso de la tarjeta entre bancarizados, Colombia



Se decanta por el uso de las tarjetas con **tecnología contactless**.



Colombia sigue siendo el país donde menos se **usa la tarjeta de crédito para compras de bajo valor**.



Los colombianos son los que más se decantan por la modalidad de pago con **tarjeta de crédito con interés y en modo revolving**

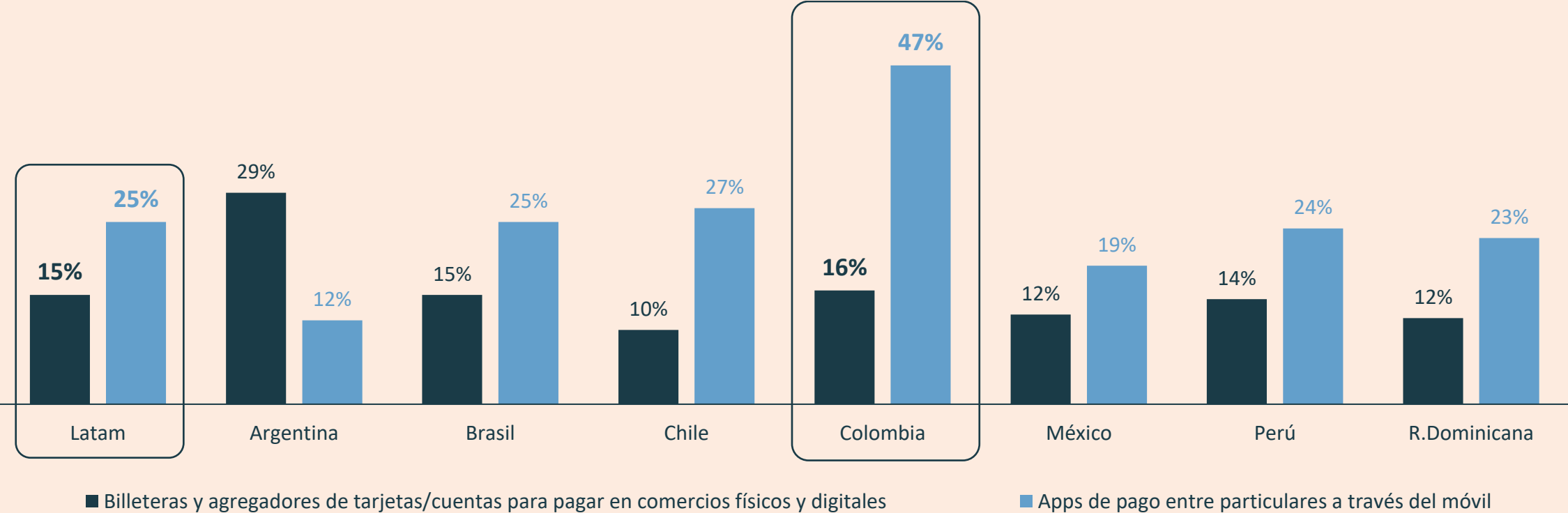
El pago móvil, una tendencia que sigue creciendo

Colombia es el país donde se da el uso más extendido de apps de pago P2P.



Población Bancarizada

▼ Medios de pago a través de dispositivos móviles (en el último mes)



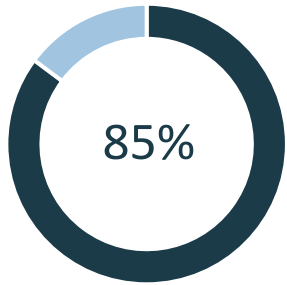
Apps bancarias, cada vez más cotidianas

El proceso de digitalización bancaria se encuentra muy avanzado.

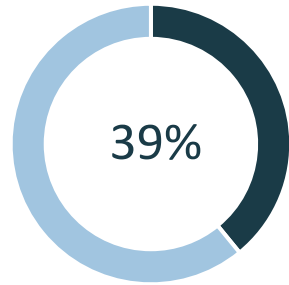


Población
Bancarizada

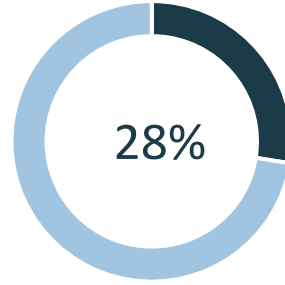
▼ Instalación y frecuencia de uso de la aplicación de la entidad bancaria principal, Colombia



El 85% de los colombianos tiene **instalada y usa la app** de su entidad financiera



El 39% de los colombianos la usa **todas las semanas**



El 28% de los colombianos la usa **todos los días**



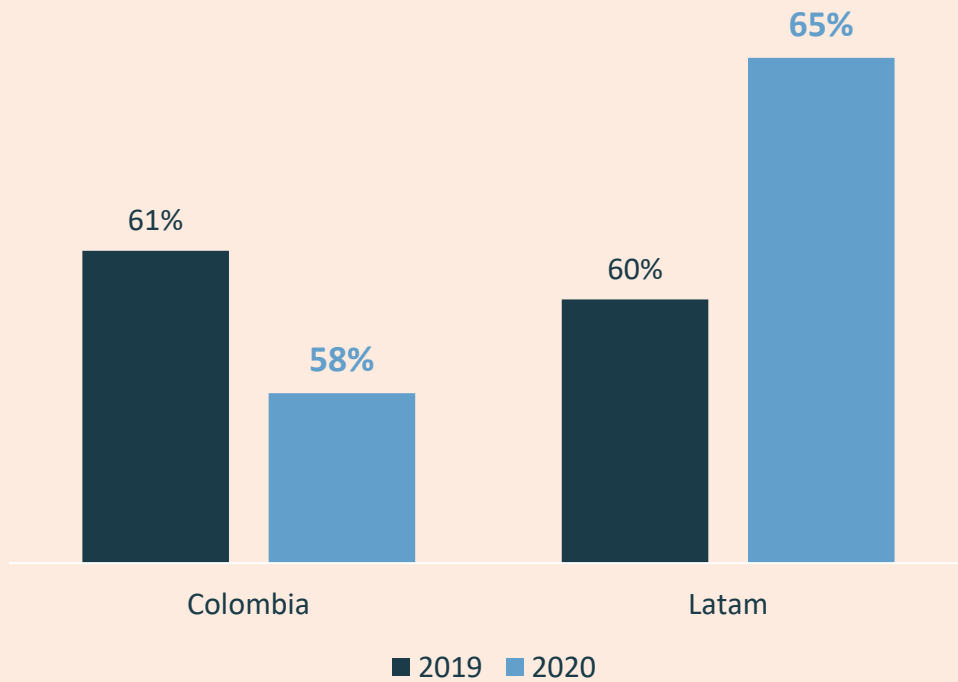
Momento de fidelización con la entidad principal

El incipiente fenómeno de multibancarización se ve interrumpido por la pandemia.

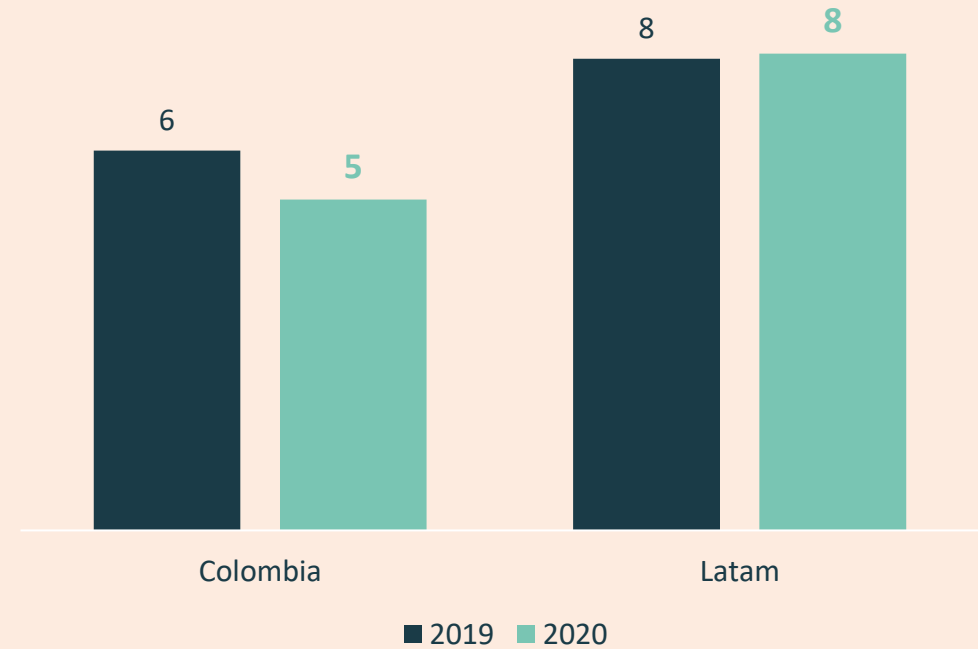


Población
Bancarizada

▼ Bancarizados que operan con dos o más bancos



▼ Antigüedad de la relación con la entidad principal (promedio en años)



03.

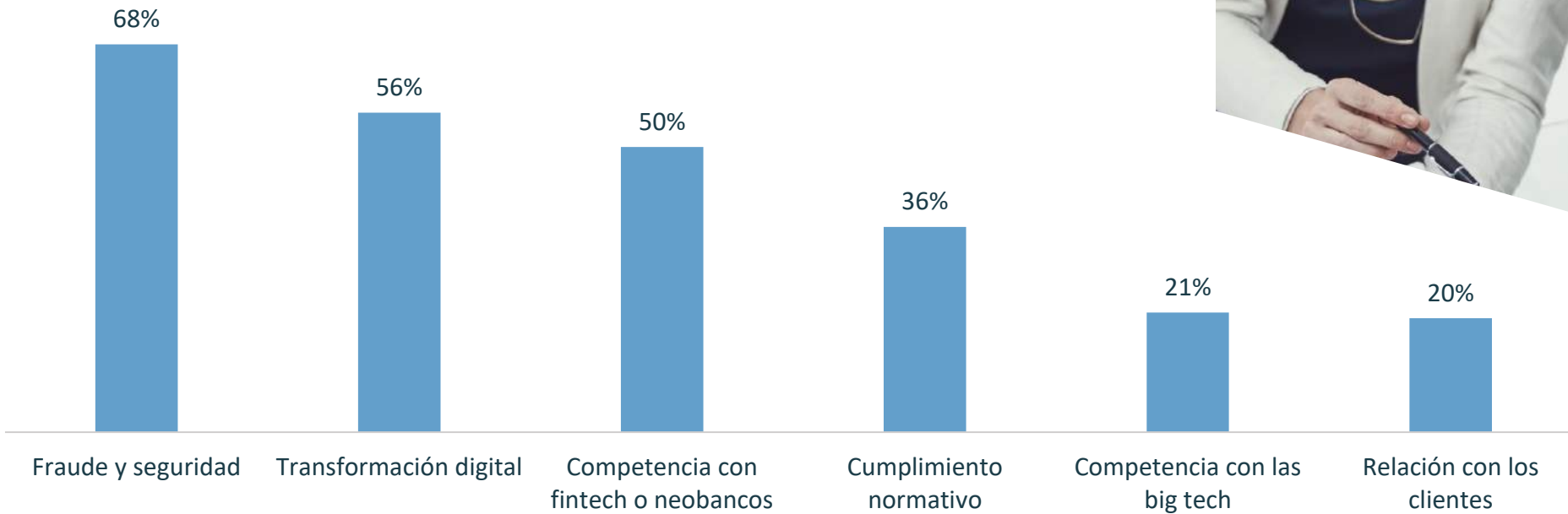
Retos de la industria de los pagos



Los grandes desafíos de la industria

Fraude y seguridad, digitalización, competencia y regulación

▼ Retos para los agentes de la industria de los medios de pago



Directivos entrevistados

Diferentes sensibilidades en la aplicación del 2FA

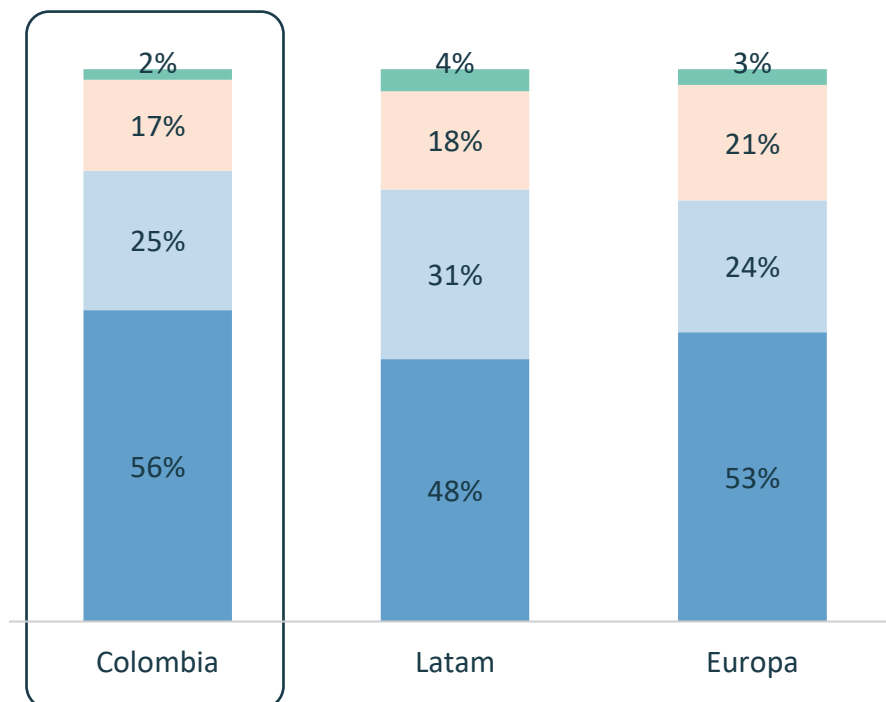
El colombiano que compra en internet prefiere tener la seguridad en sus manos.



Población
Bancarizada

▼ Supuestos en los que se prefiere un doble factor de autenticación

- En ningún caso
- Únicamente cuando sea obligatorio
- Espero que aplique inteligencia artificial y me requiera un segundo factor de autenticación cuando sea necesario o sospechoso
- Siempre, para cada una de las operaciones



63%

De los colombianos se decanta por abrir la app bancaria, e introducir la huella, contraseña o el reconocimiento facial

34%

De los colombianos prefiere la combinación PIN o contraseña + código OTP vía SMS

Tecnología, regulación y colaboración

Bancos, fintech, big tech y neobancos definirán el panorama competitivo del futuro.



Directivos
entrevistados

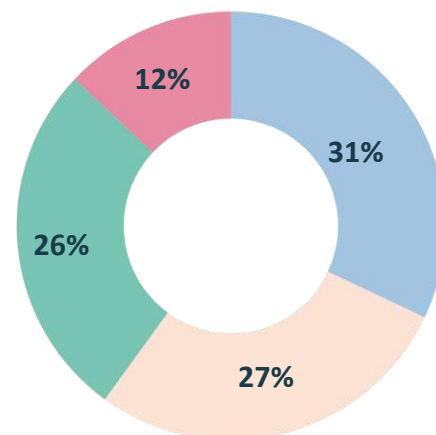
75%

De los expertos considera que el panorama competitivo será una **combinación** de fintech, big tech y neobancos.

22%

De los expertos considera que la competencia la protagonizará, de forma aislada, **solo big tech, solo fintech, o solo neobancos**.

▼ Reacción mayoritaria de la industria a la entrada de nuevos players



12%

Asociación con fintech

26%

Promoción de regulación de competencia digital

31%

Aumento de la inversión en tecnología

27%

Asociación con big tech

Una mirada a nuestros expertos

1. ¿Cómo aprovechamos, y conseguimos entre todos mantener el impulso a la digitalización de los pagos que la covid-19 ha traído consigo?
2. ¿Cuáles son las claves / retos para garantizar la universalización de los pagos digitales en Colombia? ¿A quién han de ir dirigidos los incentivos?
3. ¿Qué espacios dentro del mercado financiero que aún no han sido explotados por los jugadores tradicionales pueden ser aún aprovechados por los nuevos players?



¡Gracias!

minsoit payments

An Indra company

