



Relação dos jovens peruanos com o dinheiro

LATIN AMERICAN PAYMENTS

ABRIL DE 2019

Em parceria com a

KANTAR TNS.



Sumário

3	Prefácio
4	Terminologia
5	Sumário executivo
6	Atitudes em relação à tecnologia
8	Recebendo e realizando pagamentos
13	Aplicativos de transações bancárias móveis
16	Obstáculos para tecnologias móveis
21	Soluções de segurança e autenticação
22	Os jovens peruanos querem...
25	A perspectiva de pagamentos no Peru
26	Conclusão

Prefácio



Há quase 50 anos, a Vocalink tem fornecido e incentivado tecnologias de ponta para permitir o fluxo ininterrupto de pagamentos, inicialmente no Reino Unido e, mais recentemente, em países ao redor do mundo. Agora, como parte da Mastercard, nossas ideias e inovações terão um alcance ainda maior. No entanto, nosso objetivo principal permanece o mesmo: dar suporte ao fluxo de pagamentos para permitir que as pessoas façam o que elas quiserem e que as empresas e economias floresçam, fortalecendo assim economias e capacitando pessoas.

Entendemos que a liderança de opinião, pesquisas proprietárias, análises de mercado e amostras de opinião são essenciais para o que oferecemos. Ao fornecermos infraestrutura que permite que muitas pessoas e empresas façam negócios, temos uma posição especialmente privilegiada para explorar e oferecer opiniões a respeito de tendências emergente sobre como as pessoas e as empresas querem acessar e movimentar seu dinheiro. Da mesma forma, a opinião do cliente é uma parte vital do nosso produto e da nossa estratégia de desenvolvimento. Diante disso, pesquisas como esta têm um duplo propósito: compartilhar ideias com o nosso mercado e também iluminar e gerar nossa própria inovação.

Anteriormente, analisamos a fundo as atitudes e comportamentos dos jovens nos Estados Unidos e em mercados estratégicos na Europa e no Sudeste Asiático. Agora, focaremos na América do Sul. Este é o primeiro de uma série de relatórios que revelarão a condição dos pagamentos no Peru, no Brasil, na Argentina, no Chile e na Colômbia.

Este relatório tem como foco o Peru, onde, na época da publicação, estávamos nos preparando para implementar nossa Solução de Pagamentos Instantâneos (IPS) como parte de um acordo com a câmara de compensação eletrônica peruana (Cámara de Compensación Electrónica [CCE]) para modernizar totalmente a infraestrutura de pagamentos eletrônicos do país.

Nossa infraestrutura permitirá o processamento de transferências de crédito em tempo real e também que os usuários enviem e recebam pagamentos com seus celulares usando apenas um número de telefone. Essa modernização da plataforma de pagamentos do Peru contribuirá significativamente para que o país fique menos dependente de transações com dinheiro vivo e passe a atuar com uma economia mais digital.

Espero que você aproveite a leitura deste relatório de pesquisa e dos próximos que virão. Você está convidado a participar da discussão sobre como o cenário de pagamentos se desenvolverá na América do Sul.

Andrew Buckley

Vice-presidente executivo de produtos

Participe da conversa

vocalink.com/latinamericanpayments

[#LatinAmericanPayments](https://twitter.com/LatinAmericanPayments)

Terminologia

Falar sobre pagamentos móveis é, por definição, um assunto técnico, então vamos esclarecer algumas definições e referências.

Pagamento móvel

Pagamento móvel é qualquer pagamento feito a partir ou através de um smartphone, inclusive por meio de um aplicativo de pagamento com telefone sem contato como o Samsung Pay ou o Apple Pay, mesmo que esses aplicativos funcionem normalmente como substitutos de cartões de crédito ou de débito.

Também fazem parte dessa modalidade a compra de aplicativos, músicas, conteúdo digital ou compras dentro de aplicativos, tais como reservas de carro da Uber ou de vagas de estacionamento, ou ainda compras através de um navegador por smartphone.

Para efeitos deste relatório, os pagamentos feitos por tablet não são considerados pagamentos móveis.

Transações bancárias móveis

São o acesso e o gerenciamento da sua conta bancária através de um smartphone. Para efeitos deste relatório, se uma pessoa acessar sua conta por um tablet ou laptop de forma remota isso é considerado transação bancária online e não transação bancária móvel.

P2P

De pessoa para pessoa, ou peer-to-peer

P2B/P2M

De pessoa para empresa/pessoa para estabelecimento

B2B

De empresa para empresa

Sumário executivo

Ao desenvolvermos tecnologias e infraestruturas que estão tão profundamente conectadas com as vidas das pessoas, queremos não apenas entender o que as pessoas fazem com seu dinheiro, mas o que elas querem ser capazes de fazer.

O que faz as tecnologias de legado mais atraentes e por quê? As pessoas confiam nos bancos ou nas empresas de tecnologia como fornecedores de novas tecnologias? Como as pessoas querem autenticar sua identidade ao efetuarem pagamentos? As respostas dessas perguntas ajudarão a conduzir as parcerias que aperfeiçoarão novas soluções e darão às pessoas mais poder de escolha ao fazerem e receberem pagamentos.

Neste relatório, pesquisamos as atitudes e os comportamentos de pessoas dos 18 aos 35 anos no Peru — aquelas que têm acesso a smartphones e contas bancárias. Jovens peruanos, como os de todo o mundo, são os agentes de mudança na sociedade. Ao entrarem

no mercado de trabalho, conquistarem independência financeira e acessarem produtos financeiros como empréstimos, poupanças e investimentos, eles moldam a perspectiva de pagamentos das próximas gerações.

Nossa pesquisa revelou que os jovens peruanos, a exemplo dos jovens de outros mercados, entendem que a tecnologia é um bom facilitador. Uma parte bem significativa desses jovens gerencia suas finanças usando smartphones, através de aplicativos bancários, sites de *internet banking* ou outros aplicativos de serviços financeiros.

No ponto de venda, o dinheiro vivo continua sendo dominante, sobretudo em compras menores. Duas prováveis razões para isso são a falta de terminais adequados nos pontos de venda para realizar pagamentos com cartão/cartão sem contato ou por smartphones, como também as taxas de cartão. O dinheiro vivo está dando espaço para os cartões à medida que os valores estão ficando mais substanciais.

Os pagamentos por smartphones representam apenas 4% das compras diárias, mas isso já não representa uma evolução? Os jovens peruanos estão ficando cada vez mais à vontade em gerir seu dinheiro e realizar pagamentos através de aplicativos e plataformas bancárias móveis, e isso pode mudar consideravelmente o setor de pagamentos. Essas transações vão de pagamentos de P2P e de contas até a possibilidade de utilizar outras formas de pagamento ao comprar produtos cotidianos.

Por outro lado, entre os obstáculos para pagamentos móveis estão receios com segurança, disponibilidade, ansiedade com o desempenho e falta de conhecimento com relação a novas tecnologias. Os jovens do Peru acreditam que os bancos estão mais preparados para lidar com esses desafios do que as *fintechs* emergentes; em especial, há uma forte demanda por soluções móveis de pagamento que fazem parte da oferta dos bancos.



Mesmo com tantas coisas para assimilar nesse relatório, a principal mensagem que ele passa é a de oportunidade. Apesar de continuarem valorizando o dinheiro vivo, os jovens peruanos demonstram entusiasmo pelo maior controle e facilidade das novas tecnologias de pagamento e se mostram empolgados com a perspectiva de mudança. Esse entusiasmo deve servir de inspiração e fomentar o nosso setor.

Atitudes em relação à tecnologia

Os jovens peruanos entendem que a tecnologia é um bom facilitador: 60% deles admitem que adotam todos os tipos de tecnologia e 69% dizem que a tecnologia simplifica suas vidas.

Quase metade (49%) dos respondentes da nossa pesquisa contam que gostam de ser vistos usando tecnologia de ponta, sendo que os homens (55%) demonstram esse sentimento um pouco mais do que as mulheres (46%). Essa preferência por tecnologia de ponta é relativamente consistente em todas as populações incluídas em nossa pesquisa. Contudo, talvez não seja surpreendente que os peruanos mais jovens (18-25) demonstrem uma predileção ligeiramente maior por tecnologia de ponta (54%) do que as pessoas um pouco mais velhas (26-35), que representam 46%.

A pesquisa tinha como pré-requisito que os entrevistados tivessem acesso a smartphones, mas é surpreendente saber os tipos de dispositivos que os jovens peruanos estão usando. Apenas 16% dos respondentes usam iPhone, predominantemente os

modelos mais novos, enquanto 31% utilizam smartphones da Samsung. A grande maioria (61%) utiliza outros telefones com sistema operacional (SO) Android, um número excepcional em comparação com diversos outros mercados. Isto tem implicações para as transações bancárias móveis e outros desenvolvedores de aplicativos de serviços financeiros, cuja estratégia deveria ser priorizar aplicativos para SOs a fim de ter êxito no lançamento.

No entanto, as respostas em relação à tecnologia não são totalmente positivas entre os jovens no Peru. Uma parcela significativa deles (26%) revela que não confia em novos tipos de tecnologia, enquanto 16% sentem que a tecnologia torna suas vidas mais complicadas. Mesmo que os jovens peruanos estejam adotando novas tecnologias, eles também demonstram certo receio com a influência que essas

inovações podem ter em suas vidas. Embora cerca de um quarto deles (23%) tenha dito que 'não poderia viver sem [seus] smartphones', 47% dizem que estão preocupados em ficar muito dependentes da tecnologia e 30% sentem essa dependência muito intensa.

Essa atitude um tanto contraditória em relação à tecnologia não é incomum. No Peru, assim como em outros mercados sul-americanos, isso pode refletir pouca disponibilidade ou confiança na infraestrutura digital, como também uma falta geral de conscientização e conhecimento em relação aos recursos das tecnologias digitais, sobretudo fora dos centros urbanos. O governo e os órgãos comerciais devem investir mais em infraestrutura e educação se quiserem que o Peru alcance todo seu potencial.

69%

admitem que a tecnologia simplifica suas vidas

60%

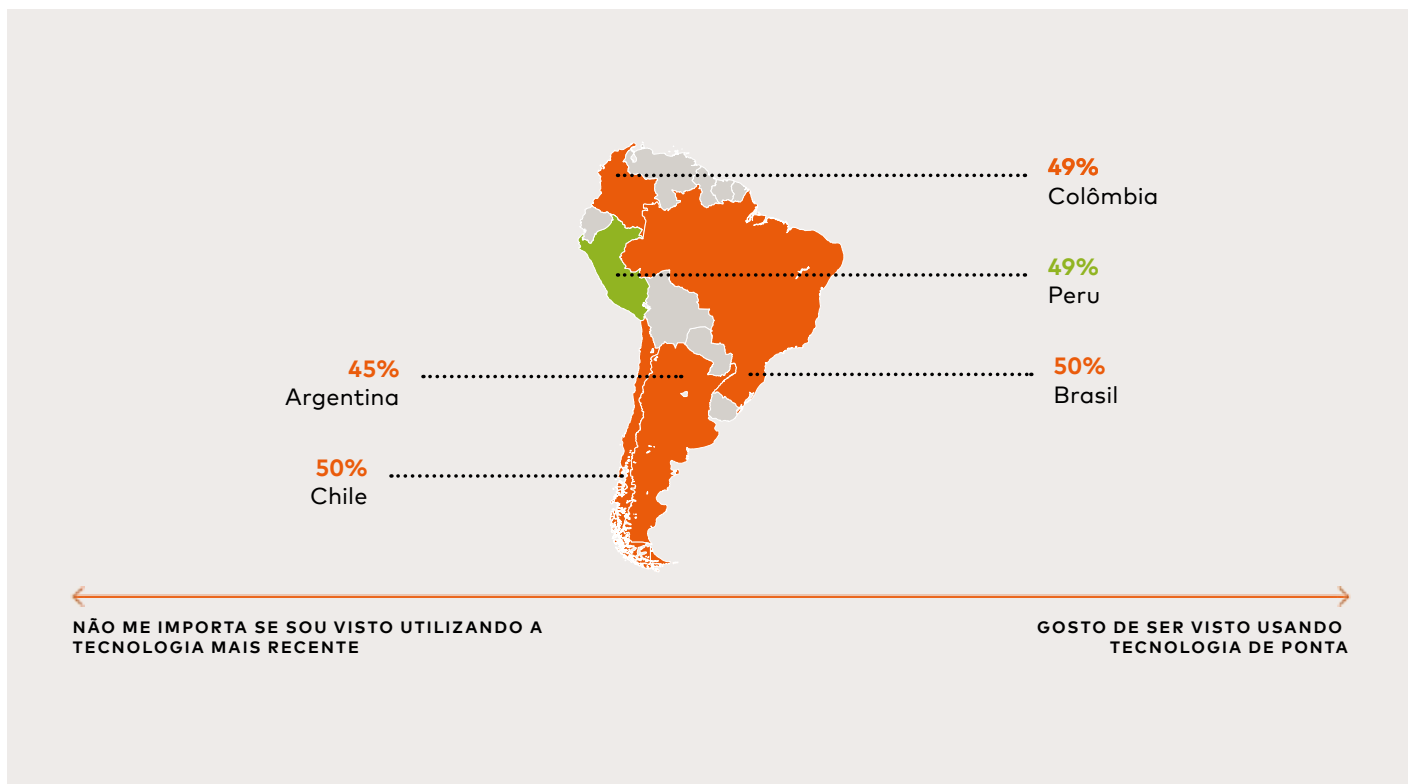
adotam todos os tipos de tecnologia

47%

estão preocupados em estarem dependentes demais da tecnologia

49%

gostam de ser vistos usando tecnologia de ponta (55% dos homens, 46% das mulheres)



Confiantes na gestão de suas finanças

Dentre os entrevistados pela pesquisa, 54% dos jovens peruanos afirmam gerir bem suas finanças, enquanto 16% deles verificam suas contas diariamente. No entanto, nem tudo é segurança e probidade fiscal quando o assunto são jovens peruanos. Mais de um quarto deles (28%) diz que 'tende a gastar dinheiro sem pensar'. Também vale notar que se tratam inicialmente de pessoas com alto poder aquisitivo que trabalham em tempo integral e/ou contam com uma segunda renda; logo, elas não se preocupam muito com seus orçamentos.

Quando se trata de gerir suas finanças, a maioria dos jovens peruanos prioriza a segurança (52%) em relação à comodidade (28%). Apesar disso, muitos deles usam uma solução que combina os dois: uma parte bem significativa dos entrevistados gerencia suas finanças pelos seus smartphones, através

do aplicativo do banco ou por outro aplicativo de serviços financeiros.

Nos últimos três meses, três quintos usaram esses aplicativos para verificar o saldo (58%), acessar o extrato da conta (57%) ou verificar transações recentes (59%); quase metade deles usou esse método para transferir dinheiro entre contas próprias (49%).

Esses números são substancialmente mais elevados do que a proporção correspondente em relação àqueles que gerenciam suas finanças através de navegadores pelos seus smartphones, tablets ou computadores, sendo exponencialmente maiores do que aqueles que realizam essas transações em uma agência ou caixa eletrônico. Isso indica que os aplicativos de bancos e de serviços financeiros são as opções de gestão financeira favorita dos jovens peruanos.

72%

acham importante ser capazes de ver o saldo de sua conta ao vivo quando fazem pagamentos por dispositivos móveis

72%

entendem que a capacidade de pagar suas contas pelo aplicativo do banco quando acharem mais conveniente é útil

16%

Verificam sua(s) conta(s) bancária(s) diariamente

Recebendo e realizando pagamentos

Para entendermos o quão diversificado é o comportamento dos jovens em relação a pagamentos, perguntamos como eles pagam diversos tipos de produtos, serviços e valores de transações diferentes.

Quando se trata de pagar por produtos menores do cotidiano como almoço e café, o pagamento com dinheiro vivo continua sendo predominante. Mais de três quartos (77%) dos jovens peruanos preferem usar dinheiro vivo para pagar pequenas compras, enquanto apenas 32% utilizam regularmente cartões de crédito ou de débito. Somente 4% recorrem a pagamentos por smartphones para pagar pequenas compras cotidianas.

Essa preferência persistente por pagamentos em dinheiro vivo coloca os peruanos bem no meio da tabela em comparação com outros países sul-americanos, com 84% dos argentinos e 67% dos chilenos preferindo fazer compras pequenas cotidianas com dinheiro vivo.

Uma razão para isso pode ser a falta de terminais apropriados em estabelecimentos de menor porte. Outro motivo pode ser as taxas dos cartões: 56% (61% dos homens e 54% das mulheres) dos jovens peruanos concordam que as taxas dos cartões fazem com que pensem duas vezes antes de fazer compras com cartões em pontos de venda.

Por outro lado, um fato surpreendente é que peruanos entre 18 e 25 anos, acostumados a pagamentos com smartphones e cartões, têm uma preferência bem maior em pagar pequenas compras cotidianas com dinheiro vivo (82%) em relação aos que têm entre 26 e 35 anos (74%). Essa subcategoria mais jovem abrange estudantes, que costumam possuir ganhos mais baixos e menor disponibilidade de renda, o que sugere a

preferência desse grupo pelo dinheiro vivo como recurso financeiro diário.

Em compras de valor médio, o dinheiro vivo ainda tem uma participação bem significativa, com 61% comprando os alimentos semanais com dinheiro vivo e 63% arcando com as contas de restaurantes ou bares da mesma forma. Não é de surpreender que, neste nível de gastos, os cartões também aparecem como um dos métodos de pagamento mais usados. De fato, a mesma quantidade de jovens peruanos usa cartões de crédito e de débito como também dinheiro vivo para pagar compras (61%), enquanto uma parcela um pouco maior utiliza cartões para pagar contas de restaurante (65%). Esses números incluem sobretudo pagamentos com cartão com chip e PIN ou assinatura (51%).

O uso de cartões de crédito ou débito sem contato para pagar compras pequenas cotidianas chega aos 10% e aos 17% para compras maiores, uma inversão do perfil do pagamento visto em muitos mercados consolidados e uma proporção relativamente pequena como um todo. Da mesma forma, pagamentos móveis ou sem contato através de carteiras digitais ficam atrás, apenas 5% utilizaram o BIM, a primeira carteira de dinheiro móvel do Peru.

É possível que isso ocorra uma vez que esse estilo de terminal de pagamento "acesse e pague", com o qual estamos acostumados em muitos mercados, é diferente na América do Sul. Nesses países, os consumidores possuem uma série de opções ao escolherem

pagamento sem contacto, tais como 'pagar agora' ou 'parcelado'. Isso acaba retardando o processo, reduzindo a agilidade e a comodidade, que são as principais vantagens de se usar pagamento sem contato.

Quando se trata de compras maiores como eletrodomésticos, mobília e artigos de luxo, o dinheiro vivo começa a perder espaço. Trinta e quatro por cento dos entrevistados compram esse produtos com dinheiro, em comparação aos 77% que optam por cartões. Os cheques não são considerados opções para nenhuma categoria de compra (apenas 1% faz compras pequenas cotidianas ou mais caras). Outra opção pouco utilizada são os pagamentos com smartphone, que representam apenas 4% das compras pequenas cotidianas e 2% das compras mais caras.

Quando se trata de serviços e outras contas, 47% dos respondentes afirmam ter feito esses pagamentos com um aplicativo móvel nos últimos três meses e 36% fizeram um pagamento automático usando esse método. Trinta e um por cento usam dinheiro vivo, 41% utilizam cartões (incluindo os 28% que usam cartões on-line ou opções de aplicativos), 26% fazem transferência bancária e um número bem significativo (21%) opta por um agente ou terceiro. É possível que esses jovens optem por essas formas de pagamento pela maior comodidade oferecida pelas soluções inovadoras desenvolvidas por *players* alternativos.



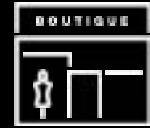
77%

usam dinheiro vivo para
pequenas compras diárias



61%

usam dinheiro vivo para pagar
compras semanais de supermercado



77%

usam cartões para
comprar itens maiores
ou de luxo



PARA QUITAR CONTAS RECORRENTES



41% usam dinheiro vivo



31% usam cartões

56%

dos que possuem uma
segunda fonte de renda
utilizaram pagamentos
por aplicativos móveis

40%

recebem pagamentos por
transferência bancária

Pagamentos de pessoa para pessoa

Outra grande categoria de pagamentos é a de empréstimo ou transferência de dinheiro para amigos ou parentes, também conhecida como pagamento de pessoa para pessoa (P2P). As transações de saída em dinheiro vivo dominam com 48%, com transferências bancárias sendo a outra opção mais usada, com 44%.

Um em cada dez jovens peruanos usa aplicativos móveis para fazer pagamentos de P2P regularmente, enquanto 49% utilizaram aplicativos móveis para enviar ou receber transferências bancárias de outras pessoas nos últimos três meses. Transferências bancárias são o método mais usado para o envio de pagamentos ou remessas para parentes ou amigos em outros países: um quarto dos jovens peruanos envia dinheiro para fora dessa forma; apesar disso, vale notar que 43%

dos entrevistados admitiram que nunca utilizam esse tipo de pagamento.

Não é surpresa que a maneira que eles recebem esses fundos é bem semelhante: 42% recebem dinheiro de amigos e parentes através de transferência bancária e 41% recebem dinheiro vivo. Menos da metade dos entrevistados pela nossa pesquisa recebe dinheiro vivo de outros países. No entanto, entre aqueles que recebem, a maior parte utiliza transferências bancárias (41%) ou transferências em dinheiro vivo (32%). Mais de um quinto (22%) recebe pagamentos internacionais em dinheiro vivo. Os pagamentos móveis, através de aplicativos de smartphone, estão começando a conquistar espaço entre os jovens peruanos: 12% deles recebem fundos de amigos e familiares dessa forma.

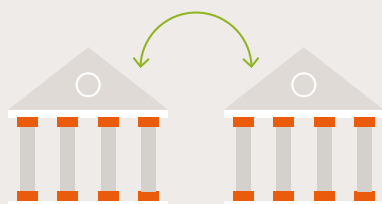
48%

preferem usar dinheiro vivo para fazer empréstimos ou transferir dinheiro vivo para amigos ou parentes

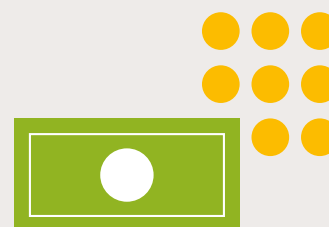
12%

recebem fundos de amigos e familiares através de pagamentos móveis

RECEBEM NUMERÁRIO DE AMIGOS E PARENTES



42% por transferência bancária



41% em dinheiro vivo





81%

utilizaram pagamentos móveis
em seu celular por meio de um
aplicativo ou navegador

VANTAGENS DOS PAGAMENTOS MÓVEIS

52% valorizam a
confirmação
instantânea

60% valorizam
a facilidade

72% acham
importante ser
capazes de ver
o saldo de sua
conta ao vivo

Aplicativos de transações bancárias móveis

Tendo em conta a presença relativamente baixa de pagamentos móveis na forma como os jovens peruanos adquirem produtos e serviços, pode ser surpreendente que 81% dos jovens peruanos afirmam ter feito algum tipo de pagamento usando um aplicativo de smartphone, enquanto 44% dizem que costumam fazer essas transações com regularidade.

Os aplicativos de bancos representam a maior parcela, com 64% dos jovens que usaram aplicativos de pagamento por smartphone tendo feito pagamentos através do aplicativo de seu banco. Mais uma vez, os jovens peruanos estão sendo pioneiros na América do Sul quando se trata de utilizar aplicativos de bancos para fazer pagamentos. Os colombianos vêm logo atrás com o maior número de usuários de aplicativos de bancos para fazer pagamentos com 58%, enquanto o Brasil vem em seguida com 38%, e a Argentina com apenas 29%.

Por que esses aplicativos são tão populares? Os jovens peruanos gostam de ter o controle de seus assuntos financeiros. Quase três quartos (72%) disseram que apreciam poder ver o saldo de suas contas ao vivo quando fazem um pagamento por smartphone, enquanto 53% gostam de receber confirmação imediata.

Quando se trata de fazer pagamentos, os fatores mais valorizados estão relacionados com comodidade: 60%

disseram que ser capaz de pagar de imediato é um benefício determinante. Quarenta por cento entendem que os pagamentos móveis servem como alternativa quando não estão com sua bolsa ou carteira; aproximadamente um terço elogia essa opção por ela eliminar a necessidade de carregar bolsas ou carteiras (35%) ou cartões (33%). Vinte e quatro por cento disseram que aprovam "você não precisar inserir os dados de seu cartão".

Aplicativos de outros segmentos também são populares. Quase um quarto (23%) dos jovens peruanos utilizou o Mercado Pago: uma plataforma semelhante ao PayPal que pertence à varejista sul-americana on-line Mercado Livre. Outros 18% utilizaram o Yape, uma plataforma P2P para Android e 34% deles disseram que realizam pagamentos regularmente através de navegadores com seus smartphones, o que consolida ainda mais os dispositivos móveis como suas ferramentas favoritas de gerenciamento do dinheiro.

"Não consigo ficar sem [meu smartphone]. Ele é como as chaves da minha casa, não dá pra não levar".

– homem, 18-25 anos

Relação dos jovens peruanos com o dinheiro

No futuro, **24%** esperam que as agências bancárias físicas deixem de existir e acreditam que somente haverá bancos virtuais

69%

a tecnologia simplifica a vida deles

41%

usam cartões para quitar contas recorrentes

77%

são favoráveis ao uso de dinheiro vivo para pagar pequenas compras

achariam útil ter a capacidade de pagar suas contas na hora mais conveniente para eles por meio do aplicativo de seu banco

52%

esperam ser capazes de pagar usando apenas uma impressão digital, ou seja, sem usar um cartão ou um smartphone.

2 em cada 3 gostam da ideia de um ambiente de loja onde não precisam passar pelo caixa

55%

verificam sua(s) conta(s) bancária(s) diariamente

67%

gostariam de ser capazes de fazer pagamentos imediatos independentemente do provedor de serviços financeiros do beneficiário

48%

estão preocupados porque são dependentes demais da tecnologia

2 em cada 5

●●○○○

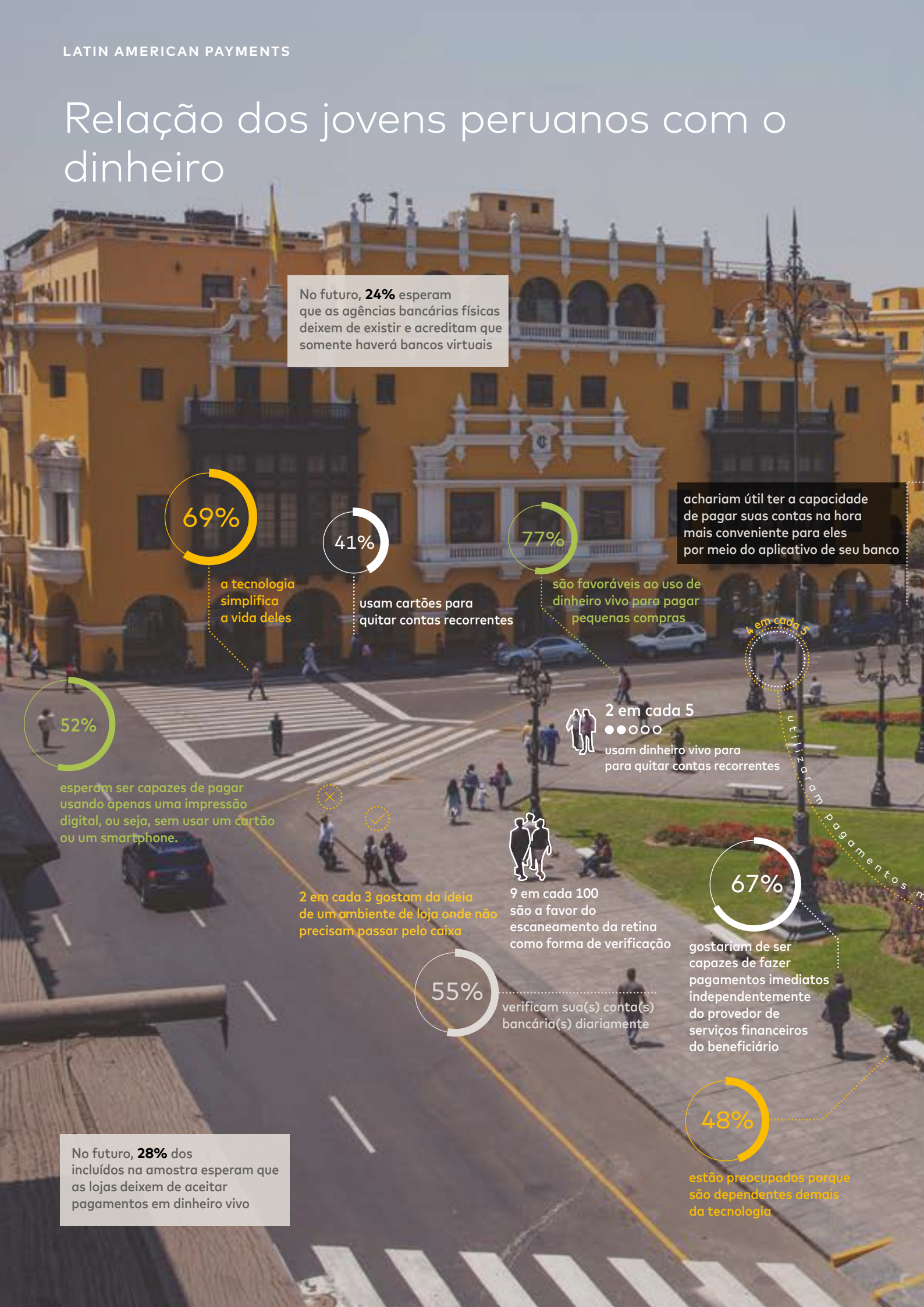
usam dinheiro vivo para quitar contas recorrentes

4 em cada 5

utilizam pagamentos m



9 em cada 100 são a favor do escaneamento da retina como forma de verificação





No futuro, **38%** dos incluídos na amostra acreditam que todos os pagamentos serão efetuados em tempo real



72% gostariam de ser capazes de ver o saldo atualizado de suas contas ao vivo na hora de fazer um pagamento móvel



74% preferem a verificação de impressão digital para pagamentos por cartões e por celular

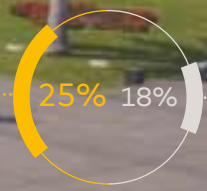
Quando se trata das vantagens dos pagamentos móveis, 60% valorizam a facilidade, enquanto 52% valorizam a confirmação instantânea



4 em cada 5

móveis em seu celular via aplicativo ou navegador

rejeitam o reconhecimento por voz



rejeitam o reconhecimento facial



22% seriam dissuadidos de usar pagamentos móveis por temerem a falta de segurança nas transações por celular



48% preferem usar dinheiro vivo quando emprestam ou dão dinheiro a amigos ou parentes

Obstáculos para tecnologias móveis

Apenas 5% dos jovens peruanos afirmam que não fizeram e não sabiam que podiam fazer pagamentos através de um aplicativo móvel, então o que os está impedindo de adotar essa alternativa de forma mais ampla e usá-la com mais frequência para fazer compras?

35%

temem que o pagamento não será processado se seu smartphone descarregar

Ansiedade em relação ao desempenho

A falta de confiança e o receio de sentir vergonha por não saber fazer o serviço funcionar são outros possíveis obstáculos para a adoção dos pagamentos móveis. Trinta e cinco por cento dos jovens peruanos demonstraram receio com a possibilidade de o pagamento não ser processado se os smartphones descarregarem. Contudo, apenas um em cada dez (11%) dos entrevistados pela nossa pesquisa disse que esse receio em relação às falhas os impediria de recorrer a pagamentos móveis. Isso se compara ao número significativo de 36% dos britânicos que declarou que evita usar novas tecnologias de pagamento porque 'teria vergonha de cometer um erro no ponto de venda'.

22%

seriam dissuadidos de usar pagamentos móveis por receios com a segurança em transações móveis

Segurança

Quarenta por cento dos respondentes da nossa pesquisa disseram que receios com segurança seriam um motivo determinante para não experimentarem um novo método de pagamento móvel.

Pouco mais da metade (51%) disse que se preocuparia com o que poderia acontecer se perdessem seus smartphones. No entanto, não fica bem claro o que eles temem — pode ser tanto perder o aparelho quanto qualquer preocupação séria em relação a quaisquer dados relacionados com pagamentos. De fato, apenas 22% dizem que seriam convencidos a deixar de utilizar pagamentos móveis por receios com a segurança em transações móveis e com o armazenamento de detalhes do cartão em seus smartphones. Esse número é parecido com o de outros países sul-americanos: 20% no Brasil, 21% na Argentina e cerca de 25% no Chile.

46%

são dissuadidos pelo fato de poucas lojas aceitarem pagamentos móveis

Falta de aceitação

Quase metade (46%) dos jovens peruanos admite que seria dissuadida de fazer pagamentos móveis porque 'poucos estabelecimentos aceitam pagamentos móveis'. Mais uma vez, essa questão é importante para os jovens em toda a América do Sul, sendo que entre 39% (Chile) e 48% (Argentina e Colômbia) consideram este um possível empecilho ao uso de pagamentos móveis.

Posto que já descobrimos que pouquíssimos jovens peruanos (4%) realizam seus pagamentos móveis em lojas para compras pequenas, pode-se concluir que a aceitação mais ampla dos pagamentos em lojas seria capaz de incentivar o consumidor a adotar mais essa modalidade. Essa pode ser uma chance de os fornecedores de terminais que aceitam pagamentos sem contato ampliarem o negócio no Peru.

59%

confiariam em um banco ou empresa financeira para fornecer um novo método de pagamento

54%

estão mais propensos a confiarem em um provedor de pagamentos móveis se esse tiver uma loja física

Os bancos são fornecedores confiáveis de novas soluções de pagamento

Há um apetite significativo por novas soluções de pagamento que combinem comodidade, segurança e controle. No entanto, os jovens peruanos confiam mais nas soluções de alguns fornecedores do que de outros.

Esses jovens confiam mais em bancos (59%) e em empresas financeiras (56%) do que em empresas de tecnologia (19%) quando se trata de possíveis provedores de novos serviços de pagamento móvel. Os peruanos não estão tão preocupados se a empresa financeira que oferece pagamentos móveis é nacional (32%) ou internacional (38%), mas estão significativamente mais propensos a confiarem em uma empresa privada como o Mercado Pago (47%) do que em uma empresa pública (27%).

Mais de dois terços (68%) dos jovens peruanos dizem que confiariam em um serviço de pagamentos móveis de seus bancos por estes terem 'padrões bem altos de segurança'. Mais uma vez, a mesma parcela ficaria feliz se seu banco fornecesse esse serviço porque 'o banco já cuida de sua conta e dos detalhes de seu cartão, por isso não precisariam digitá-los' e dizem que é conveniente ter mais coisas dentro do mesmo aplicativo. Essa percepção é reforçada pelo fato de que 56% dos respondentes estão preocupados que empresas de outros segmentos esperam que eles 'confiem nelas para cuidar dos pagamentos [deles]'. Contudo, não existe essa confiança no momento.

Além disso, perguntamos a essas pessoas a quem elas pediriam ajuda se tivessem um problema com um pagamento móvel: Mais de dois terços (69%) disseram que recorreriam a seu banco. Ademais, elas estariam mais propensas (54%) a confiar em um fornecedor que conta com uma loja física onde 'podem fazer perguntas cara a cara' do que em um provedor exclusivamente on-line que só responderia suas perguntas por meio de chats ou e-mails.

Isso é um forte indicativo de que são os bancos que devem tomar a frente e incentivar o crescimento e a adoção de novas soluções de pagamento, e que, em especial, as soluções de pagamentos móveis têm um espaço natural e esperado na oferta dos bancos.

46%

esperam saber sobre um novo serviço de pagamentos móveis primeiro através de seu banco, 35% através de seu provedor de cartão e apenas 8% através de seus amigos

Jovens peruanos não são ingênuos

Quando se trata de experimentar novos métodos de pagamento, os jovens peruanos estão igualmente divididos entre testarem novas tecnologias logo de cara ou seguirem uma tendência, com 40% deles dizendo que também pretendem 'testar novos métodos de pagamento assim que eles forem disponibilizados para o público', ou que vão esperar até que esses métodos estejam mais consolidados antes de usá-los. Isso indica uma hesitação maior com relação a tecnologias de pagamento do que suas posturas em relação à tecnologia em geral, como também pode sugerir uma falta de conhecimento sobre serviços financeiros.

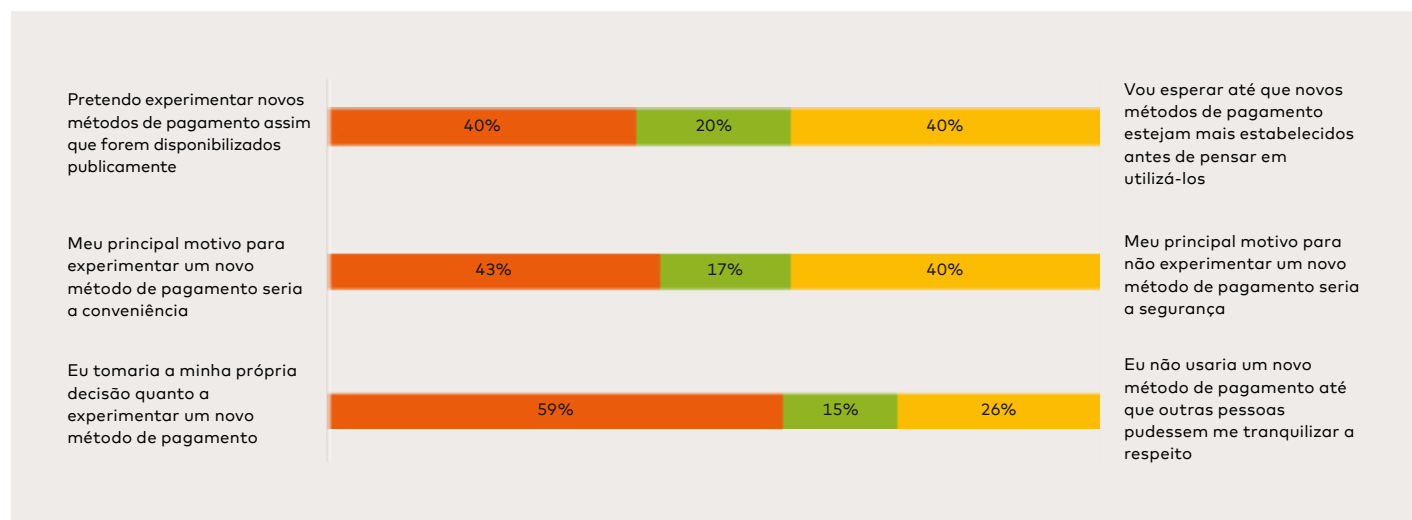
A maior proporção, quase metade (46%), gostaria de saber sobre um novo serviço de pagamentos móveis primeiro pelo seu banco logo em seguida pelo seu provedor de cartão (35%) e 8% por familiares e amigos. O governo não é considerado uma provável fonte de conhecimento: apenas 2% esperam saber sobre um novo serviço dessa forma primeiro. Neste mercado competitivo, os provedores de serviços financeiros devem, portanto, dedicar recursos suficientes para promover e gerar conhecimento sobre novas soluções para ganhar quota de mercado.

39%

confiarão em recomendações de seus amigos, em seguida dos bancos (30%) e fornecedores de cartões (13%)

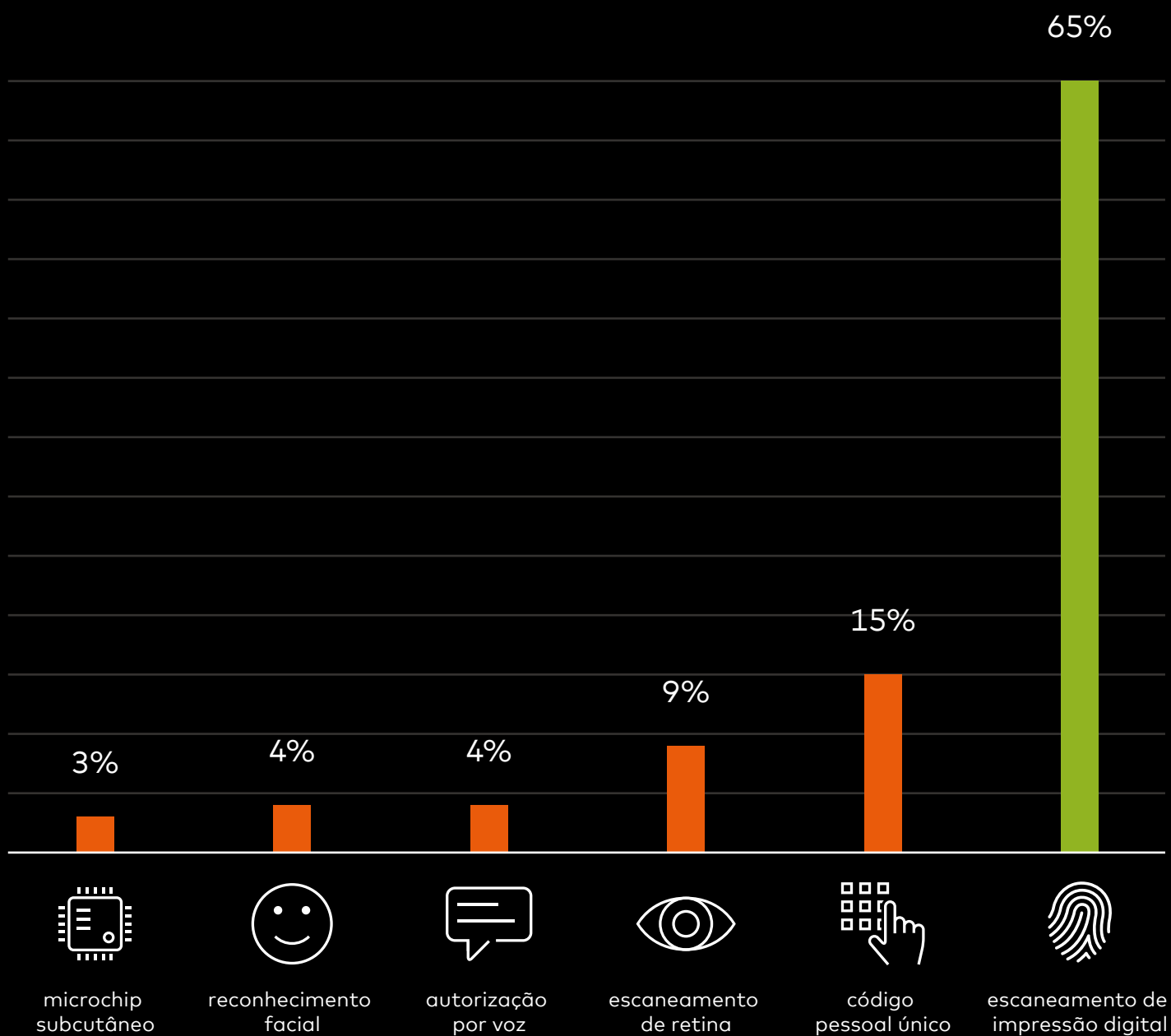
Com relação a recomendações, os amigos e familiares encabeçam a lista, com 39% entendendo que eles são a fonte de recomendação mais confiável, seguida pelos bancos com 30% e pelos provedores de cartão com 13%. Apenas 2% afirmaram que confiarão na recomendação de uma fonte do governo. Contudo, quando se trata de experimentar novos métodos de pagamento, 59% afirmaram que decidirão sozinhos em vez de esperar confirmação de outras pessoas (26%).

Diante disso, o conhecimento digital dos jovens peruanos se traduz em autoconfiança quando o assunto é a adoção de novas soluções. Logo, é imperativo que os provedores de soluções de pagamento digital forneçam as informações das quais os jovens peruanos precisam para que eles decidam de forma consciente se experimentarão algo novo ou não.





QUAL FORMA DE VERIFICAÇÃO DE PAGAMENTO
É TIDA COMO A MAIS SEGURA?



Soluções de segurança e autenticação

Observamos um equilíbrio frágil entre segurança e comodidade nas atitudes dos jovens peruanos com relação a dinheiro e pagamentos.

Embora 43% dos respondentes da nossa pesquisa tenham dito que a "comodidade" seria uma razão principal para que experimentassem um novo método de pagamento, a confiança deles em soluções de autenticação tem um papel significativo para que adotem aplicativos de pagamentos móveis.

A verificação por impressão digital é de longe a inovação favorita na pesquisa, com pouco menos de três quartos (74%) preferindo esse método de verificação de pagamentos por cartões e telefones. Em ambos os casos, mais da metade "é bem mais favorável" a esse método (57% no caso dos cartões e 56% de telefones). As verificações oculares ou por retina para realizar pagamentos ou sacar dinheiro foram novamente as favoritas (63%), enquanto uma quantidade considerável (45%) "é bem mais favorável". O reconhecimento facial não é tão popular e corresponde a 52% da preferência, enquanto o reconhecimento

por voz é ainda menos popular e somente 42% preferem esse método.

No entanto, embora os jovens peruanos tenham a mente aberta para inovações nessas áreas, isso não quer dizer exatamente que eles confiem em novas tecnologias.

As impressões digitais são consideradas a forma mais segura de verificação de pagamento por 65% dos respondentes, enquanto o PIN vem bem atrás, em segundo lugar, com apenas 15%. Mas outras formas de identificação biométrica não são consideradas tão seguras pelos respondentes. A verificação ocular ou por retina foi considerada a mais segura com apenas 9% (mesmo que esse método seja o mais escolhido), mas o reconhecimento facial e de voz e os "microchips" subcutâneos foram considerados os mais seguros por menos de 5%.

"[Meu telefone] tem todos os meus dados e informações pessoais. Ele é como o meu cofre"

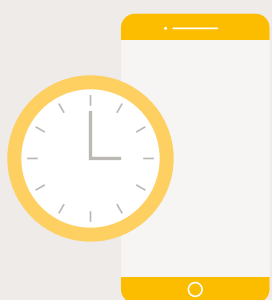
– homem, 18-25 anos

Os jovens peruanos querem...

Esta pesquisa examinou como os jovens peruanos realizam e recebem pagamentos e também como eles se sentem sobre seus fornecedores e como estes oferecem seus serviços. Mas o que esta geração de clientes quer?

A resposta é um equilíbrio entre comodidade e controle. O fato é que, numa sociedade sob demanda, os jovens estão vendo comodidade como uma parte cada vez mais importante do controle, não uma alternativa.

Outros serviços bem classificados entre os jovens peruanos incluem:



Imediatismo

Quase três quartos dos respondentes (72%) disseram que veem como útil a capacidade de pagar contas quando acharem mais conveniente através dos aplicativos de seus bancos, com 50% dizendo que essa opção seria "extremamente útil".



Transportes públicos

Poder pagar todas as formas de transporte público também foi uma inovação popular, com 62% dos respondentes dizendo que essa seria uma opção útil, incluindo os 45% que admitem que seria extremamente útil fazer pagamentos dessa forma.



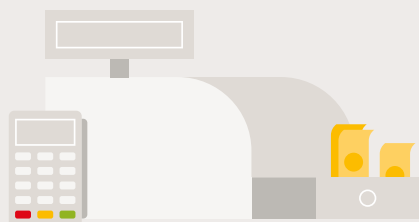
Programas de fidelização

Algo que tem retido o crescimento dos pagamentos móveis em alguns mercados são os programas de fidelização vinculados aos cartões. A maioria dos serviços de pagamento móvel, exceto aqueles vinculados a um cartão como o Apple Pay, ainda não oferece o benefício de conectar automaticamente pontos de programas de fidelidade ou recompensa, mas 53% dos jovens peruanos seriam favoráveis a essa ideia, incluindo um terço (34%) que vê essa possibilidade como extremamente útil.



Divisão de contas

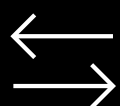
Outra possibilidade em que os pagamentos móveis podem oferecer vantagem é a divisão de contas, onde os usuários podem, por exemplo, dividir o custo de uma refeição na hora em vez de ter que pagar o valor de volta a alguém posteriormente. Embora essa opção esteja disponível em alguns mercados por meio de aplicativos, elas são normalmente vinculadas a um cartão e não diretamente à conta do banco, logo, elas não são em tempo real. Mais da metade (54%) dos respondentes vê esse recurso como útil.



Compra sem processamento no caixa

Mais de dois terços (69%) dos respondentes aprovam a ideia de um ambiente de loja sem processamento no caixa como o Amazon Go, no qual você simplesmente seleciona suas mercadorias e elas são cobradas no seu método de pagamento pré-aprovado: 47% disseram que essa opção seria extremamente útil.

2028



67%

gostariam de poder realizar pagamentos imediatos independentemente do fornecedor de serviços financeiros dos beneficiários



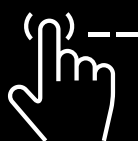
28%

esperam que as lojas não aceitem mais pagamentos em dinheiro vivo



38%

acreditam que todas as transações serão em tempo real



52%

acreditam que serão capazes de realizar pagamentos usando apenas uma impressão digital ou seja, sem precisarem de cartão ou smartphone



24%

esperam que as agências físicas de bancos deixarão de existir e que só haverá bancos virtuais

A perspectiva de pagamentos no Peru

Todas essas discussões sobre inovações em pagamentos e biometria acabam nos levando a prever como será o futuro: o que seremos capazes de fazer e o que não poderemos mais fazer.

Perguntamos como serão os pagamentos daqui a dez anos (em 2028) e a perspectiva é bem diferente do que vemos atualmente.

Muitas pessoas preveem que não precisarão estar com sua carteira, bolsa ou celular quando forem às compras em dez anos: mais da metade (52%) esperam poder pagar usando apenas uma impressão digital, ou seja, não precisarão de cartão ou smartphone. De acordo com 38% dos respondentes, todas as transações serão em tempo real.

Quase um terço das pessoas (30%) espera contar com apenas um cartão e poder escolher se deseja usá-lo como

cartão de débito ou de crédito, enquanto 15% esperam que não precisarão mais carregar cartões de pagamento. Vinte e oito por cento esperam que as lojas não aceitem mais pagamentos em dinheiro, enquanto 24% esperam que as agências bancárias deixem de existir e que existam apenas bancos virtuais.

Contudo, talvez o mais surpreendente é que mais de um quinto (21%) dos jovens peruanos espera ter todas as suas informações financeiras armazenadas em um chip subcutâneo em apenas dez anos. Isto é um grande salto em relação à nossa situação atual tanto em tecnologia quanto em confiança.

"[Meu telefone é] meu melhor amigo, ele sempre estará comigo e eu posso compartilhar tudo o que quiser com ele."

– mulher, 18-25 anos

Conclusão

O que esta pesquisa mostrou, sem sombra de dúvida, é que não importa o quão familiarizados estamos com o Peru como mercado, os jovens peruanos que definirão e serão determinantes no futuro imediato não são diferentes de muitos jovens de todo o mundo.

Eles gostam e dão valor à tecnologia, gerenciam cada vez mais suas finanças através de smartphones e estão abertos a soluções de pagamentos digitais que combinam comodidade, segurança e controle.

Embora os peruanos continuem utilizando muito mais dinheiro vivo, sobretudo em transações de menor porte, a receptividade deles em relação a soluções móveis indica que podem migrar para pagamentos móveis e carteiras digitais tão logo a infraestrutura desses serviços tenha ampla disponibilidade e suporte. Os respondentes da nossa pesquisa sem dúvida acreditam que haverá mudanças significativas nos próximos dez anos e demonstram mais entusiasmo do que receio com essa perspectiva.

Tudo isso sugere que o Peru representa uma possibilidade de avanços rápidos em tecnologia de pagamentos. E quem

eles acreditam que conduzirá esse progresso? A primeira resposta são os bancos. A demanda por segurança em relação ao dinheiro dialoga com um profundo respeito aos bancos que vem sendo consolidado há gerações.

Talvez o maior desafio para construir a confiança em pagamentos móveis será equilibrar o desejo do jovem peruano por mais comodidade e controle com garantias de segurança. Aumentar a disponibilidade de terminais que aceitam pagamentos móveis/sem contato e de cartão nos pontos de venda também será um pré-requisito fundamental.

O progresso nessas áreas será alcançado por meio de parcerias estratégicas entre bancos, emissores e empresas de tecnologia de pagamento de forma a atender às necessidades e demandas de uma jovem população peruana com conhecimento em tecnologia.

"Os jovens peruanos estão abertos a soluções de pagamento digitais que combinam comodidade, segurança e controle"

Metodologia e observações técnicas

Esta pesquisa foi realizada entre maio e julho de 2018 como parte de um projeto que abrange cinco países na América do Sul: Peru, Brasil, Argentina, Chile e Colômbia.

Entrevistamos presencialmente grupos de cada mercado entre os dias 2 e 5 de julho de 2018, uma seleção de 1.000 respostas representando um país foi coletada em cada território por meio de pesquisas por telefone/internet em agosto. A participação na pesquisa foi restrita à faixa etária de 18 a 35 anos e a correntistas com acesso a um smartphone.

O estudo foi realizado em associação com a Kantar TNS.

Contato

Para obter mais informações, entre em contato com:

Mark Colleran

diretor de pesquisa e insights

mark.colleran@mastercard.com

Sobre a Vocalink

Uma empresa da Mastercard, a Vocalink projeta, constrói e opera sistemas de pagamentos de primeiro nível baseados em contas bancárias.

Nossas tecnologias potencializam pagamentos em tempo real, sistemas de débito direto e liquidações no Reino Unido, assim como uma rede de mais de 70.000 caixas eletrônicos no território britânico.

Além disso, nossas soluções de pagamentos em tempo real para contas bancárias fornecem mais opções de pagamento a clientes no Peru, em Singapura, na Tailândia e nos Estados Unidos.

Sobre a Kantar TNS

A Kantar TNS é uma das maiores agências de pesquisas do mundo e conta com especialistas em mais de 90 países.

Com *expertise* em inovação, marca e comunicação, marketing de ativação e experiência do cliente, ajudamos nossos clientes a identificar, otimizar e estimular momentos importantes para incentivar o crescimento de seus negócios.

Fazemos parte da Kantar, uma das maiores empresas de consultoria, insights e dados do mundo.

Entre em contato conosco

info@vocalink.com
vocalink.com

Sede da empresa

1 Angel Lane
London
EC4R 3AB
Reino Unido

Nº de registro 6119036