

Visa
Innovación

MasterCard
Brasil

NCR
Omnicanalidad

Año 9 - 2016 / N°55

PaymentMedia

Latin American Payments and Mobile Business

ingenico
GROUP



INGENICO EN LATINOAMÉRICA

PaymentMedia dialogó con José Luis Arias, Vicepresidente Ejecutivo de Ingenico para América Latina, sobre la actualidad de la compañía en la región.

TECNOLOGÍA PUESTA AL SERVICIO DEL CONSUMIDOR

INGENICO ES UNO DE LOS PLAYER MÁS IMPORTANTES DEL MUNDO EN EL ECOSISTEMA DE MEDIOS DE PAGO, QUE SE PRESENTA A SÍ MISMA COMO UNA COMPAÑÍA QUE BRINDA A LOS COMERCIOS UNA GAMA COMPLETA E INNOVADORA DE SERVICIOS Y SOLUCIONES QUE ELIMINAN LA COMPLEJIDAD DE LOS PAGOS Y HACER LA COMPRA RÁPIDA, SEGURA Y SIN PROBLEMAS PARA LOS CONSUMIDORES, SEA CUAL SEA EL CANAL DE VENTA O PAGO.

Bajo esta premisa la empresa desarrolla su negocio también en la región de Latinoamérica y el Caribe, región en la cual ocupa un lugar de privilegio. Como uno de los principales proveedores de terminales POS y tecnología de pago, su visión del mercado nos es muy útil para obtener un pantallazo de la realidad del mercado regional de transacciones electrónicas.

PaymentMedia dialogó con Jose Luis Arias, Vicepresidente Ejecutivo de Ingenico para America Latina, sobre la actualidad de la compañía en la región.

¿Cómo se presentó el año 2016 para Ingenico en Latinoamérica?

A pesar de que Brasil está atravesando una crisis económica sin precedentes, con el desempleo en su máximo nivel desde 2012, la región de América Latina es enorme y tiene diferentes escenarios que cambian de país a país.

Los países andinos y del Caribe, así como México, están teniendo una performance extraordinaria. La presencia multi local que tiene Ingenico ha demostrado ser estratégica para el balance de nuestro desempeño y para alcanzar nuestras metas.

¿Qué tipo de terminales son los que actualmente están demandando sus clientes?

Los clientes en América Latina son empresas consolidadas con grandes cuotas de mercado en sus propios países y por ello necesitan

garantizar una infraestructura confiable a sus clientes, el nivel de seguridad más avanzado, junto a las tecnologías más avanzadas. Las demandas más importantes que hemos visto este año se resumen en las siguientes:

Optimización y simplificación de propiedades. Respondiendo al análisis de mercado que hemos realizado y la relación con nuestros clientes, hemos creado terminales multifuncionales, "todo terreno". El resultado es nuestro nuevo producto Telium Tetra Move/2500, que tiene incorporado un gran rango de conectividad (3G, GPRS, dual sim, Ethernet y modem), mayor vida útil de batería y solidez. Con este producto, nuestros clientes pueden cubrir cualquier demanda del mercado con facilidad, tanto las necesidades tradicionales en puntos de venta como los pagos nómades, en conformidad con los estándares de seguridad más altos.

Brindar valor agregado a la terminal en POS. Hasta ahora, la terminal en punto de venta era el dispositivo más seguro y sofisticado en cualquier comercio, pero únicamente utilizado para pagos con tarjeta. Necesitaba evolucionar. Considerando esta oportunidad, Ingenico introdujo dos productos al mercado: la plataforma Telium Tetra y The Marketplace. Con ambos, finalmente los adquirientes pueden sumar servicios de valor agregado al POS y diferenciarse entre ellos. En pocas palabras, Telium Tetra es una plataforma de Ingenico que ofrece una integración perfecta entre el negocio y los pagos. En su esencia es un sistema operativo altamente seguro y abierto, que combina la experiencia de Ingenico en pagos seguros y la agilidad de la web, para ofrecer una solución completa. The Marketplace es un lugar donde proveedores de contenido, comerciantes y adquirientes pueden interactuar, contribuir y unir fuerzas, para crear nuevas apps de negocio para comerciantes y generar oportunidades de ganancias extra para todo el ecosistema, casi en tiempo real.

**LOS PAÍSES ANDINOS
Y DEL CARIBE, ASÍ COMO
MÉXICO, ESTÁN TENIENDO
UNA PERFORMANCE
EXTRAORDINARIA.**

**THE ANDEAN AND
CARIBBEAN COUNTRIES
AND MEXICO ARE
SHOWING A REMARKABLE
PERFORMANCE.**

ingenico
GROUP

JOSE LUIS ARIAS,
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE INGENICO
PARA AMERICA LATINA

AL FINAL RESULTA MUY DIFÍCIL DESTACAR UN MERCADO QUE SEA MÁS DINÁMICO QUE EL RESTO. AT THE END IS VERY DIFFICULT TO HIGHLIGHT A REGION THAT IS MORE DYNAMIC THAN THE REST.

mPOS con tecnología 3G para pequeños comercios, debido a la baja calidad de la cobertura GPRS en algunos territorios. Para cubrir este segmento, lanzamos el mPOS Link/2500 3G. Ya es un producto Telium Tetra que acepta todos los métodos de pago. Es adaptable a la marca de cada cliente y además de la conectividad 3G, tiene doble ranura para tarjeta SIM, lo que garantiza la disponibilidad del pago en la mayoría de las situaciones.

Soluciones avanzadas de pago y envío. Demandado por los grandes retailers para elevar la experiencia del cliente a un nuevo nivel. Pantallas más grandes y coloridas, multimedia y la capacidad de desarrollar encuestas en línea o programas de fidelidad, son los pedidos de los retailers más grandes. Ingenico es un tradicional proveedor de este segmento y ahora podemos destacar nuestro nuevo Lane/5000. Es un Telium Tetra pin pad, que cubre la demanda actual y da un paso más, porque se puede aprovechar en el mercado Ingenico, lo que reinventa el concepto de checkout de los retailers al ofrecer muchas más oportunidades de ganancia y transformar el aburrido tiempo de espera en una experiencia de vanguardia para el cliente.

¿Hacia dónde va el mercado en materia tecnológica?

Yo destacaría que la tecnología está puesta al servicio de la experiencia del consumidor. En este sentido, vemos tendencias

que se basan en diferentes tecnologías y sus combinaciones.

Hay un creciente interés por integrar el mundo físico y el virtual. Nuestra línea de productos Lane es un gran ejemplo de cómo los servicios de valor agregado en el punto de venta pueden mejorar la experiencia del consumidor, integrando por ejemplo la billetera del consumidor con aplicaciones de terceros en el punto de venta.

La omnicanalidad está definitivamente ganando espacios e Ingenico es una de las pocas empresas que pueden ofrecer una solución sólida y comprobada. No sólo proporciona una experiencia de usuario sin fisuras, sino que también ayuda a simplificar el back office del minorista.

La extensión de la aceptación depende del contactless e Ingenico ofrece tecnologías revolucionarias como pantallas conectadas.

Contactless es otra tecnología que a pesar de estar presente hace ya varios años, puede popularizarse ahora en base a los pagos con celulares.

Por último, la autenticación se basa cada vez más en la biometría, para proporcionar una gran experiencia de usuario sin comprometer la seguridad.

¿Qué mercado de América Latina destacaría como el más dinámico?

En general, América Latina es muy dinámica en términos de adopción de tecnología. Las necesidades y volúmenes de cada mercado son obviamente diferentes, así como también las respuestas a las necesidades de cada mercado.

Brasil es un mercado inmenso, que es compatible con EMV desde hace varios años. La mayor parte de la base instalada es compatible con tecnologías sin contacto, aunque la cantidad de tarjetas contactless es aún muy baja. Es probable que el contactless comience con los teléfonos móviles en el futuro. Los pilotos de productos Telium Tetra, junto al Marketplace, están creciendo de una forma disruptiva.

En México, vendimos el primer producto Telium Tetra en la región este año. En otros países, especialmente en El Caribe, tenemos soluciones que demandan biometría y mPOS con conectividad 3G. Al final resulta muy difícil destacar un mercado que sea más dinámico que el resto.

Lo que definitivamente hemos visto este año es un interés en innovación y diferencia-



ción de la oferta adquiriente, impulsada por una creciente competencia en la mayoría de los mercados.

¿Se está trabajando en los países de la región para ampliar la aceptación de medios de pago electrónicos en comercios?

Somos el socio confiable de la mayoría de las instituciones financieras, proveedores de servicio, retailers internacionales y pequeños comercios. Con eso en mente, Ingenico ciertamente forma parte de cualquier proyecto apuntado a aumentar los pagos electrónicos seguros.

En este sentido, vemos que muchos mercados están dispuestos a extender el número de puestos de aceptación y aumentar la competencia. Como ejemplos, podemos listar el segmento de micro retailers, soluciones sin vigilancia, pantallas conectadas y algunos mercados verticales como el transporte, que tradicionalmente solían ser exclusivos del efectivo y ahora están siendo convertidos al mundo de los pagos electrónicos.

¿Qué nos puede decir sobre los terminales mPOS en la región?

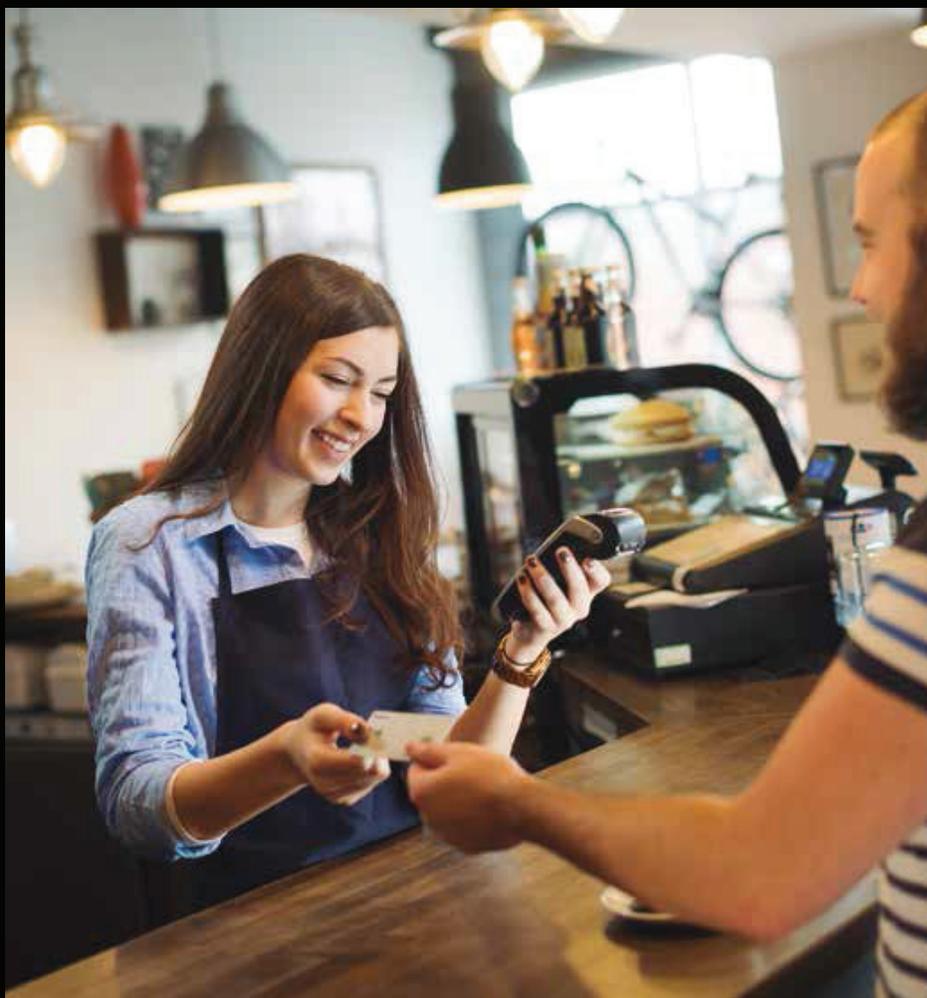
Hemos visto que varios proyectos de puntos de venta móviles han emergido en la región. La mayoría de las demandas requieren conectividad 3G, debido a la baja calidad y posible discontinuación del rango GPRS en la región.

En Chile, por ejemplo, el gobierno publicó una ley que obliga a que todos los taxis acepten tarjetas de crédito. Esto fue muy positivo, porque sumó nuevos puntos de aceptación para la industria y resultó más conveniente para el consumidor, entre otros beneficios.

En Brasil, la segmentación de los puntos de venta móviles creció significativamente, en especial en los últimos dos años, cuando se estableció un nuevo concepto de relación entre adquirientes y comerciantes. Ahora, más allá de la relación de renta tradicional, los comercios tienen la opción de adquirir su propia terminal, lo que ha creado un nuevo escenario en el mercado.

Ingenico está listo para satisfacer las necesidades de las terminales en mPOS por tener un rango más extensivo del mercado, desde dispositivos Bluetooth con banda magnética a mPOS, completamente conectados.

Definitivamente vemos que el segmento de mPOS está creciendo en toda la región.



¿Qué nuevos modelos de negocio vislumbra para el futuro?

Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a desarrollar su negocio. En este sentido, y sólo a modo de ejemplo, podemos extender la cadena de valor ofreciendo hardware o servicios de apoyo si nuestros clientes lo necesitan. Esto puede significar un nuevo modelo de negocio para nosotros.

América Latina es una región que evoluciona rápido y lo que Ingenico puede prometer es la habilidad y compromiso de adaptarse a las necesidades de sus clientes con rapidez. Dentro de este ámbito, todo es posible.

¿A quiénes identifica como sus aliados de negocio de cara al futuro en un mercado tan dinámico?

La responsabilidad y misión de Ingenico es ayudar a nuestros clientes a mejorar sus resultados de negocio, brindándoles las soluciones de pago más innovadoras, robustas

e integradas. Nuestros clientes directos son bancos, adquirientes y grandes minoristas.

La innovación y originalidad de la nueva plataforma de Ingenico, Telium Tetra, reside en su habilidad de permitirles a nuestros clientes incluir nuevos jugadores en su red de pagos. Estos nuevos jugadores son los proveedores de servicios y contenido, y Telium Tetra hace esto de un modo rápido, efectivo y sin esfuerzo. De modo que nuestros clientes no sólo ven mejorar la experiencia de sus clientes, sino que también diferencian y monetizan sus inversiones en sus terminales.

Los Retailers que buscan mejorar la experiencia de pago y checkout también nos han consultado y demandan soluciones de POS y multicanales más sofisticadas para sus tiendas.

¿Qué destacaría de la industria de e-commerce de cara al futuro?

Se espera que el comercio electrónico de América Latina se duplique para el 2020, y el crecimiento significará mayores desafíos

AMÉRICA LATINA ES UNA REGIÓN QUE EVOLUCIONA RÁPIDO Y LO QUE INGENICO PUEDE PROMETER ES LA HABILIDAD Y COMPROMISO DE ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES CON RAPIDEZ. LATIN AMERICA IS A FAST MOVING REGION AND WHAT INGENICO CAN PROMISE IS A FAST ABILITY AND COMMITMENT TO ADAPT TO THE NEEDS OF OUR CUSTOMERS.

en términos de complejidad, performance, disponibilidad, integración, inteligencia de negocio y control de fraude, por nombrar algunos ejemplos.

Todos estos desafíos requieren tanto inversión como conocimiento, así que es una interrogante cuántas empresas estarán dispuestas a enfrentar el desafío. Ingenico está lista para este crecimiento gracias a Ingenico ePayments, la división comercial en línea y móvil de Ingenico Group.

Con análisis avanzado de datos, soluciones de manejo de fraude, más de 150 métodos de pago disponibles y experiencia de negocio transfronterizo, Ingenico ePayments es el perfecto socio para asistir a adquirientes, pequeños y grandes comercios, a optimizar y aumentar sus negocios.

¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades para el 2017?

Hoy en día Ingenico tiene el rango de productos más desarrollado y comprensivo del sector, que se extiende más allá de terminales a servicios en tiendas y pagos electrónicos. En este sentido, vemos el futuro con optimismo.

Si las condiciones económicas mejoran en los principales mercados, podremos ver un aumento en el desarrollo de soluciones innovadoras. Obviamente esperamos estar al frente de ellas, aportando valor agregado a nuestros productos y actuando estratégicamente junto a nuestros clientes.

Así en 2017 continuaremos brindando nuestra experiencia internacional en productos y soluciones en mercados latinoamericanos. Simplemente a modo de ejemplo, muchos de nuestros clientes hoy luchan con la gestión y control de costos de sus bases instaladas. Sufren con altos costos para manejar sus propiedades en el mercado y les resulta difícil ajustarse al presupuesto estimado. Ingenico tiene una solución única para ayudar a los comerciantes a manejar y aprovechar sus inversiones.

¿Puede imaginar en un solo sistema, elementos que maximicen la disponibilidad del punto de venta? ¿O a través del diagnóstico remoto de funciones, actualización y configuración de la aplicación de la terminal de pago, monitoreo en línea y control del ciclo de vida de la terminal, entre otras cosas? Esto es parte de lo que Ingenico puede ofrecer hoy en día en ese sentido. **■**



TECHNOLOGY DESIGNED TO BENEFIT THE CONSUMER

INGENICO IS ONE OF THE WORLD'S MOST IMPORTANT PLAYERS IN THE PAYMENT MEANS ECOSYSTEM, PRESENTING ITSELF AS A COMPANY THAT OFFERS RETAILERS A COMPLETE AND INNOVATIVE RANGE OF SERVICES AND SOLUTIONS THAT ELIMINATES PAYMENTS' COMPLEXITY AND MAKES FOR SPEEDY, SAFE AND EASY ACQUISITIONS FOR CONSUMERS, WHICHEVER SALE OR PAYMENT METHOD IS USED.

Under this premise, the company also develops its business in the Latin American and Caribbean region, where it stands in a privileged position. As one of the leading providers of POS terminals and payment technologies, its market vision is very useful to see a clear snapshot of the reality of the regional e-commerce market.

PaymentMedia spoke to José Luis Arias, Executive Vice President of Ingenico for Latin America, about the company's current business in the region.

How was business for Ingenico in the Latin American region in 2016?

Although Brazil is going through an unprecedented economic crisis, with unemployment at the highest level since 2012, Latin America Region is enormous and we have different scenarios, changing from country to country.

The Andean and Caribbean countries and Mexico are showing a remarkable performance. The multi-local presence, that Ingenico enjoys, has proven to be strategic to balance our performance and achieve our goals.

What type of terminals are your clients currently demanding?

Customers in Latin American are consolidated companies with large market share on its own countries and because of that, they need to guarantee reliable infrastructure to its customers, the most updated secure level, along with estate of the art technologies. The most important demands we have seen during the year encompassed the following:

Estate optimization and simplification. Attending to the market research we have made, and the partnership with our customers, we have created some multifunctional, "all road" terminals. The result is the new Telium Tetra product Move/2500, which has embedded a large spectrum of connectivity (3G, GPRS, dual sim, Ethernet and modem), extended battery life and robustness. With this product, our customers can easily cover any demand from the field, both the traditional merchants' in-store needs and nomadic payments, in compliance with the highest security standards.

Adding value to the POS terminal. Until now, the POS terminal was the most sophisticated and secure device in any merchant, but only used for card payment acceptance. It needed to evolve.

Considering the opportunity Ingenico brought to the market two things, Telium Tetra platform and The Marketplace. With both, finally the acquirers are able to aggregate value/VAS to the POS and differentiate between themselves. In a few words, Telium Tetra is Ingenico's platform, which provide seamless integration between business & payment. At its core is a highly secure and open Operating System that combines Ingenico's expertise in secure payment and the agility of the web to deliver a complete solution. The Marketplace, is a place where content providers, merchants, estate owners and acquirers can interact, contribute and join forces to create new business apps for the merchants and generate new opportunities of extra revenue for the entire ecosystem in near-real-time.

mPOS Standalone with 3G technology for micro-merchants because of the poor quality of the GPRS coverage in some geographies. To cover this segment, we have launched the mPOS Link/2500 3G. It is already a Telium Tetra product that accepts all methods of payment. It is customizable following customers brand guidelines and, besides of the 3G connectivity, it has double SIM slots, which guarantee the availability of the payment in most situations.

Advanced checkout solutions. Demanded by large retailers, because they want to take the customer experience to a higher level. Larger and colorful screens, multimedia and capabilities of running online surveys or loyalty programs are the requests from the main retailers. Ingenico is a traditional provider to this segment and now we can highlight our new Lane/5000. It is a Telium Tetra pinpad, which covers the demands presented so far and goes beyond, because it can leverage on the Ingenico Marketplace, which will reinvent the retailers checkouts conceptions, by bringing much more revenue opportunities and transforming the boring waiting time on a real vanguard customer experience.

Where is the market headed to in terms of technology?

I would highlight that in our eyes, technology is at the service of customer experience. In this sense, we are seeing trends that piggyback on different technologies and combinations of them.

There is an increasing interest in bringing the physical and virtual worlds together. Our retail Lane range is a great example of how value added services at the point of sale can enhance the customer experience, by integrating for instance customer wallets and third party applications at the point of sale.

Seamless omnichannel is definitely gaining ground and Ingenico is one of the very few companies that can proposed a solid and proven solution. It not only provides a seamless customer experience, it also helps streamline the retailer's backoffice.



The extension of acceptance is relying on contactless, and Ingenico proposes revolutionary technologies, such as connected screens.

Contactless is another technology that although present for a number of years now, it can boost now on the back of mobile phone payment.

Finally, authentication is more and more relying on biometry, to provide a great user experience without compromising security.

Which Latin American market would you highlight as the most dynamic?

In general, Latin America is very dynamic in terms of technologies adoption. The needs and volumes of each market is obviously different, as well as the answers provided to the market needs.

Brazil is a huge market, which has been full EMV compliant for several years now. The greatest part of the installed base is contactless capable, although the quantity of cards with contactless still very low. We can expect that contactless will probably start by the mobile phone in the future. Pilots of Telium Tetra products along with Marketplace are running in a disruptive way.

In Mexico, we sold the first Telium Tetra product in the region this year. In other countries, specially in Caribbean, we have solutions demanding biometrics and standalone mPOS with 3G connectivity. At the end is very difficult to highlight a region that is more dynamic than the rest.

What we have definitely seen this year is an interest in innovation and differentiation of the acquiring offer driven by increased competition in most markets.

Are you working in the region to extend the acceptance of electronic payments?

We are the trusted partner of major financial institutions, service providers, global retailers and small merchants. Considering that, any project aiming to increase electronic secure payment certainly has Ingenico involved. In this sense, we are seeing a willingness in many markets to extend the number of acceptance points and increase competition. As some examples, we can list the micro-merchant segment, unattended solutions, connected screens and some verticals such as transportation, that traditionally used to be cash only business and now are being converted to the electronic payments world.

What can you tell us about mPOS terminals in the region?

We have seen that several mPOS projects emerged on the region. Most of the demands

required 3G connectivity, due to the poor quality and possible discontinuation of the GPRS spectrum in the region.

In Chile for example, the government published a law requiring that all taxis would need to accept credit cards. Which was good, because it has added new acceptance points to the industry and improved the customer convenience, amongst other benefits.

In Brazil, the mPOS segmentation has grown significantly, especially in the last two years, where a new concept of relationship between acquirers and merchants has been established. Now beyond the traditional renting practice, merchants have the option to purchase their own terminal, which have created a new scenario on the market. Ingenico is ready to cater for the need of mPOS terminals by having the most extensive range in the market, from magstripe Bluetooth devices to full connectivity standalone mPOS.

We definitely see mPOS as a growth segment all across the region.

What new business models do you see for the future?

Our objective is to help our customers develop their business. In this sense, and just to give an example, we may extend in the value chain by providing hardware or support services if our clients demand it. This can mean a new business model for us.

Latin America is a fast moving region and what Ingenico can promise is a fast ability and commitment to adapt to the needs of our customers. Within this scope, anything is possible.

Who do you identify as your future business allies in such a dynamic market?

The responsibility and mission of Ingenico is to help our customers to improve their business results by bringing to them the most innovative, robust and seamless payment solutions. Our main direct customers are banks, acquirers and large retailers.

The innovation and uniqueness of the new Ingenico's platform, Telium Tetra resides in its capability to allow our customers to include new actors in their payment network. These new actors are the Services or Content Providers, and Tetra does this in a fast, effortless and effective way. Thus, our customers do not only improve the customer experience, but they also differentiate and monetize the investment in their terminal estates.

Retailers who are looking to improve the payment experience at the checkout have

approached us also, and are demanding more sophisticated POS and Omni-channel solutions for its stores.

What would you highlight from the e-commerce industry for the future?

The Latin America e-Commerce business is expected to more than double by 2020. And the growth will mean greater challenges in terms of complexity, performance, availability, integration, business intelligence, and fraud control, just to name a few.

And all of these, require both investment and knowhow, so it is a question mark to see how many companies will be up to the challenge. Ingenico is ready for this growth through Ingenico ePayments, which is the online and mobile commerce division of Ingenico Group.

With advanced data analytics, fraud management solutions, more than 150 payment methods available and cross-border commerce expertise, Ingenico ePayments is the right partner to help acquirers, small and large merchants to optimize and grow their business.

Which are the main challenges and opportunities for 2017?

Ingenico today has the most developed and comprehensive product range in the sector, that extends beyond terminals to in-store services and ePayments. In this sense, we look at the future with optimism.

If the economic conditions improve in the main markets, we can see a boost in deployment of innovative solutions. We obviously expect to be at the forefront of them, adding extra value to our products and acting strategically along our customers.

So in 2017 we will continue to bring our worldwide experience in products and solutions to the LAR markets. Just as an example, many of our customers today struggle to manage and control the costs of its installed base. They suffer high costs to manage their estate on the field, and they find difficult to adjust to the foreseen budget. Ingenico has a unique solution to offer to help merchants better manage and leverage their estate investment.

Can you imagine in a single system, features to maximize the availability of the point of sale? Or through the remote diagnostic functions, update and configure terminal payment application, online monitoring and control of the terminal lifecycle among others? This is some of what Ingenico can offer today in this respect.

ingenico GROUP

seamless payment / empowering in-store,
online and mobile commerce



**10 CONSECUTIVE YEARS
LEADING THE MARKET**
AROUND THE WORLD
AND IN LATIN AMERICA

**10 AÑOS CONSECUTIVOS
LIDERANDO EL MERCADO**
A NIVEL MUNDIAL Y EN LATINOAMÉRICA

#1
IN MARKET
SHARE*

DE PARTICIPACIÓN
EN EL MERCADO*

9.8 MILLION
TERMINALS SOLD
WORLDWIDE IN 2015*

TERMINALES VENDIDAS
A NIVEL MUNDIAL EN 2015*

1.4 MILLION
TERMINALS SOLD
IN LATIN AMERICA 2015*

TERMINALES VENDIDAS
EN LATINOAMÉRICA EN 2015*

*Source/Fuente: The Nilson Report / Issue 1095 / Sept 2016