

Se prevé que para 2023 el volumen mundial de transacciones sin efectivo alcanzará los 1.3 billones

Para 2027, los nuevos métodos de pago digitales representarán aproximadamente el 30% del volumen total, mientras que los pagos tradicionales descenderán a alrededor del 70% del volumen total de transacciones no monetarias.

Ciudad de México, 14 de diciembre de 2023 - De acuerdo con el [Informe Mundial de Pagos 2023](#) del Instituto de Investigación Capgemini, el volumen de transacciones sin efectivo alcanzará los 1.3 billones en 2023 a nivel mundial. El informe sugiere que a medida que los consumidores y las empresas adopten nuevos esquemas de pago digitales, este crecimiento se acelerará hasta alcanzar los 2.3 billones en 2027, lo que equivale a un ritmo del 15% anual. A nivel regional, los pagos digitales crecerán un 19.8% en Asia-Pacífico, un 10.7% en Europa y un 6.5% en América del Norte de aquí a 2027.

La expansión de la infraestructura de pagos digitales, las regulaciones y la banca abierta están cambiando radicalmente la manera en que los clientes y las empresas pagan por bienes y servicios. Según el informe, en 2027, los nuevos métodos de pago (pagos instantáneos, dinero electrónico, billeteras digitales, pagos entre cuentas y códigos QR) representarán aproximadamente el 30% del volumen total, mientras que los pagos tradicionales sin efectivo (cheques, pagos domiciliados, tarjetas y transferencias de crédito) se reducirán a casi el 70% del volumen total de transacciones sin efectivo.

Los tesoreros corporativos expresan su insatisfacción con los actuales servicios de gestión de efectivo

El informe revela que más de la mitad de los tesoreros de las empresas opina que la creciente globalización del comercio y las continuas disrupciones de la cadena de suministro han impulsado la demanda de servicios eficaces y eficientes de gestión de efectivo (CMS, por sus siglas en inglés). Otra tercera parte afirma que la evolución de los riesgos (geopolíticos y de ciberseguridad) hace que los CMS sean cruciales, mientras que casi el 30% señala que el aumento de la inflación es la causa de su creciente necesidad de una mejor gestión de efectivo.

A medida que las empresas afrontan situaciones económicas adversas, las ofertas actuales de CMS decepcionan considerablemente a las multinacionales, a pesar de contar con un promedio de más de 27 relaciones bancarias para satisfacer sus necesidades de tesorería. Más del 70% de los directivos de empresas señalan que se enfrentan a problemas de negligencia en los litigios, evaluación deficiente del riesgo crediticio y demoras o duplicación en el procesamiento de los pagos. Sin embargo, la solución está clara, ya que alrededor de dos de cada tres ejecutivos de pagos (63%) mencionan que las infraestructuras legadas son el principal obstáculo para ofrecer un CMS eficiente.

"El modelo actual utilizado para prestar servicios de gestión de efectivo necesita un replanteamiento. Los ejecutivos de las empresas están sintiendo la presión de las crecientes ineficiencias a través de largos ciclos de conversión de efectivo", señala Jeroen Hölscher, Director Global de Servicios de Pagos de Capgemini. "Lo que se desprende claramente de nuestro informe es que una base digital sólida es el camino a seguir para optimizar la cadena de valor. Al simplificar la complejidad inherente de sus propios modelos operativos y de



TI, los bancos y las empresas de pagos pueden impulsar la productividad y mejorar su desempeño para gestionar las necesidades de tesorería de los clientes”.

Los clientes corporativos exigen a los bancos una experiencia de pago similar a la del comercio minorista

Las nuevas soluciones de pago y las iniciativas clave del sector están impulsando el crecimiento de los pagos digitales entre las empresas. Las expectativas también están cambiando: en 2023, el 63% de los clientes corporativos exige a sus bancos una experiencia de pago similar a la del sector minorista.

El sector de pagos ha estado a la vanguardia de la digitalización. Sin embargo, el cumplimiento de las regulaciones locales, regionales e internacionales (incluyendo las iniciativas de pagos globales ISO20022 y SWIFT) conlleva un costo importante, lo que deja poco margen para invertir en innovaciones futuras. Los ejecutivos de pagos citan que casi el 80% de las fuentes de ingresos de pagos tradicionales están bajo presión y los proveedores de servicios deben reajustar su enfoque entre los pagos minoristas y comerciales. A nivel mundial, más del 50% de los ejecutivos de pagos considera que los pagos comerciales ofrecen un mayor potencial de beneficios que los pagos minoristas.

Fomentar las relaciones corporativas estratégicas requiere servicios eficientes de gestión de efectivo

La transformación digital integral en la banca transaccional requiere un compromiso empezando desde arriba, una planificación cohesionada y un propósito unificado para las reformas estructurales. El 67% de los ejecutivos bancarios reconoce que asociarse estratégicamente con clientes corporativos reduce la amenaza de la desintermediación por parte de FinTechs y PayTechs; y el 57% de los ejecutivos de pagos afirma que los socios bancarios estratégicos tienen más oportunidades de realizar ventas cruzadas y ascendentes gracias a estas relaciones. Para favorecer las relaciones estratégicas de gestión de efectivo con clientes corporativos, el informe propone a bancos y empresas de pagos una estrategia de tres niveles:

- Simplificar el *back office* para facilitar la innovación y la agilidad
- Actuar con plataformas para potenciar la eficiencia de la gestión de efectivo
- Interactuar con los clientes corporativos como socios estratégicos, no como proveedores de servicios

Metodología del informe

El informe “World Payments Report 2023” se basa principalmente en los datos de dos fuentes de información primaria: la Encuesta Global a Pequeñas y Medianas Empresas 2023 y las Encuestas y Entrevistas a Ejecutivos de Banca y Pagos Globales 2023, las cuales incluyen información de los mercados de: Alemania, Arabia Saudí, Australia, Brasil, Canadá, China, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, India, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Singapur, Suecia y Suiza. En la encuesta participaron 355 altos ejecutivos de tesorería corporativa de importantes compañías, a quienes se preguntó sobre los factores que impulsan la disrupción de los pagos, las expectativas de los bancos, los niveles de satisfacción, los factores que determinan las relaciones con sus bancos, los servicios no bancarios utilizados actualmente, los servicios de pago emergentes, como los pagos en tiempo real, la tecnología de contabilidad distribuida, entre otros. También se les preguntó sobre los retos actuales a los que se enfrentan en la gestión del efectivo y sus expectativas respecto a los bancos con los que colaboran en cuanto a servicios de valor agregado en la gestión del efectivo. El informe incluye los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a más de 130 altos ejecutivos de los principales bancos, entidades de servicios financieros, proveedores de servicios de pago, asociaciones sectoriales y bancos centrales de las tres regiones: América, Europa y Asia-Pacífico y Oriente Medio.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para crear un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 350,000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida herencia de 55 años y profunda experiencia en la industria, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución de la nube, los datos,



inteligencia artificial, conectividad, software, plataformas e ingeniería digital. En 2022, el Grupo reportó ingresos globales de 22,000 millones de euros.

Get The Future You Want | <http://www.capgemini.com/co-es/>

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital y su impacto en todos los sectores. Es el editor de la emblemática Serie de Informes Mundiales de Capgemini desde hace más de 25 años, con un enfoque dedicado a los Servicios Financieros, y publica artículos de opinión sobre digitalización, innovación, tecnología y tendencias empresariales que afectan a bancos, empresas de gestión de patrimonios y aseguradoras de todo el mundo. Una agencia independiente calificó un reciente Informe Mundial sobre Banca Minorista, publicado por el Instituto, como una de las 10 mejores publicaciones entre las empresas de consultoría y tecnología a nivel mundial.

Visítanos en www.capgemini.com/co-es/insights/instituto-de-investigacion-capgemini/