

Reporte Mundial de Pagos 2020 de Capgemini: ¿El COVID-19 provocará el fin de los pagos en efectivo?

Un mayor volumen de pagos, los cambios en el comportamiento del consumidor y el riesgo de contagio crean un nuevo panorama en las formas de pago

Ciudad de México, 24 de noviembre de 2020 - Las empresas de pagos están siendo impulsadas rápidamente a una transformación. Aun cuando manejan grandes volúmenes de transacciones, éstas compañías se enfrentan a una mayor competencia y a factores de riesgo elevados, amplificadas por COVID-19, de acuerdo con la [Reporte Mundial de Pagos 2020](#) publicado por [Capgemini](#).

"La pandemia por COVID-19 ha acelerado la tasa de innovación del mundo de los pagos para adaptarse a la 'nueva normalidad', donde se requiere que las empresas de pagos sean maestras digitales casi de la noche a la mañana. Ahora más que nunca, los proveedores de pagos necesitan ofrecer ofertas diferenciadas que enfatizen la velocidad, la conveniencia y una excelente experiencia de cliente de principio a fin". dijo Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro de la junta ejecutiva del Grupo. *"Actualmente, vemos bancos y empresas de pagos visionarios que priorizan diligentemente la transformación tecnológica y adoptan activamente un enfoque de colaboración, buscando forjar alianzas con nuevos jugadores del mercado para crear organizaciones más ágiles".*

Antes de que comenzara la pandemia, los volúmenes de pago ya habían alcanzado nuevas dimensiones, hoy se prevé que continúen en aumento, pero a un ritmo en el que se refleje, tanto la dependencia, cada vez mayor, hacia las transacciones sin uso de efectivo, como el efecto de una economía global debilitada.

El informe predice que del año 2019 al 2023, existirá una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 12% para las transacciones globales sin uso de efectivo, asimismo, el reporte reveló que las transacciones globales sin uso de efectivo aumentaron casi un 14% entre 2018 y 2019 resultando en 708.5 mil millones de transacciones, la tasa de crecimiento más alta registrada en la última década.

Con 243.6 mil millones, Asia-Pacífico superó a Europa y América del Norte para convertirse en el líder en volumen de transacciones sin uso de efectivo en 2019. El aumento fue impulsado por el un incremento en el uso de teléfonos inteligentes, el auge del comercio electrónico, la adopción de billeteras digitales y las innovaciones en pagos móviles y/o con códigos QR liderados por China, India y otros mercados del sudeste asiático (crecimiento del 31.1%).

El aumento de la competencia obliga a los proveedores de pagos tradicionales a evolucionar

Los clientes se están alejando del efectivo a medida que aumenta la afinidad por los pagos digitales. Los nuevos jugadores se están volviendo rápidamente más populares; el informe encuentra que 30% de los consumidores están usando *BigTechs*¹ para servicios de pago y 50% está utilizando neobancos² para realizar sus transacciones. Además, en abril de 2020, más del 38% de los usuarios dijeron haber descubierto un nuevo proveedor de pagos durante el confinamiento. La banca por internet y las transferencias directas de cuentas fueron, y siguen siendo,

¹El informe define BigTechs como grandes empresas de tecnología multinacionales como Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibaba, etc.

²Los neobancos se definen como bancos de nueva creación que tienen su propio sistema bancario central y compiten directamente con los bancos más establecidos, a veces especializándose en áreas desatendidas por los bancos más grandes. Algunos ejemplos son NuBank, Chime y Monzo.



el método de pago preferido durante la crisis de salud mundial, según 68% de los encuestados. Los pagos sin contacto (*tap-to-pay*) ocuparon el segundo lugar, de acuerdo con 64% de los que dijeron que las usaban con frecuencia, y las billeteras digitales (incluidos los pagos basados en QR) fueron la opción preferida del 48% de los encuestados.

Las alternativas de pago podrían continuar impulsando la disminución de los pagos sin uso de efectivo a medida que los consumidores busquen velocidad, conveniencia y una mejor experiencia. Se espera que los usuarios de billeteras digitales incrementen de 2.3 mil millones en 2019 a 4 mil millones en 2024, aproximadamente 50% de la población mundial. Por otro lado, los pagos invisibles o los procesos de pago automatizados, como los que se encuentran en las tiendas de Amazon Go y Uber, están en camino de alcanzar una tasa compuesta anual CARG) del 51% entre 2017-2022.

“Los servicios financieros viven (junto con las redes sociales) en el centro de la vida digital de las personas: las transacciones sin efectivo crecieron 7.8% de 2018 a 2019 en Latinoamérica, debido principalmente a una mayor penetración del *e-commerce*. La clave para que la industria pueda llevar estas cifras al siguiente nivel está en entender las necesidades, miedos y expectativas de los clientes (actuales y potenciales) para diseñar experiencias fáciles de usar y entender, que generen la confianza y emoción necesaria para motivar la adopción masiva” dijo Lulo López, General Manager en frog México.

La tecnología y la colaboración pueden ayudar a las empresas de pagos a abordar mayores riesgos

A medida que el mercado continúa transformándose y hay más opciones de pago disponibles, las empresas de pagos tienen que lidiar con un mayor riesgo en los negocios, la regulación y las operaciones. Los ejecutivos del sector dicen que las compañías de pagos están expuestas a riesgos de ciberseguridad (42%), regulatorios (37%), operativos (35%) y comerciales (30%). Además, 87% de ellos siente que enfrenta una alta probabilidad de vulnerabilidades cibernéticas, ya que los delincuentes están aprovechando las exposiciones abiertas por el confinamiento de COVID-19, mismas que aumentan el riesgo de ataques informáticos, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Por este motivo las compañías de pagos están recurriendo activamente a la tecnología para ayudar a aliviar la exposición a nuevos riesgos.

Debido a la pandemia, los tesoreros corporativos que enfrentan desafíos e ineficiencias de negocio a negocio (b2b), se han visto obligados a encontrar en lo digital, la solución para abordar el riesgo de contraparte, las soluciones de conectividad, la automatización de pagos y la ciberseguridad. Hoy, los tesoreros buscan que sus bancos y firmas de pagos proporcionen una integración API mejorada, administración de riesgos, así como pagos en tiempo real y rastreo de estos.

Si bien los ejecutivos bancarios clasificaron la innovación visible para el cliente (79%) y la transformación digital (75%) como los principales impulsores de sus iniciativas estratégicas para 2020 y el futuro, la transformación de los pagos parece ser inevitable. La colaboración como parte de esta transformación puede ayudar con la incertidumbre generada por la pandemia, ya que los reguladores se enfocan en abordar los riesgos, especialmente con los pagos que no son en efectivo.

Los bancos están buscando activamente dos formas diferentes de lograr un *backend* más ágil y eficiente que pueda seguir el ritmo de un *front-end* digital, ya sea desarrollando capacidades internas o trabajando con nuevos jugadores digitalmente ágiles. Además de desarrollar capacidades internas, el 60% de los ejecutivos bancarios creen que trabajar con terceros a lo largo de la cadena de valor les ayudará a aumentar las propuestas basadas en el ecosistema.

Metodología de informe



El Informe Mundial de Pagos 2020 proporciona información sobre 44 mercados de pagos en distintas regiones geográficas. Para los gráficos macro descriptivos de todo el mundo, se definieron seis regiones: Europa, América del Norte, Asia Pacífico madura, Asia emergente, América Latina y MEA, clasificadas de acuerdo con criterios de madurez del mercado de pagos geográficos, económicos y distintos al efectivo. Más de 8,600 consumidores participaron en la encuesta "Voice of the Consumer" del informe. Asimismo, se llevó a cabo una encuesta en línea a bancos, FinTechs, proveedores de servicios de pago y corporaciones, la cual proporcionó datos de 235 encuestados, y se realizaron 45 entrevistas adicionales, a ejecutivos de bancos, empresas de pagos, empresas de sistemas de tarjetas, proveedores de servicios de tecnología y minoristas.

Acerca de Capgemini

Capgemini es líder mundial en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. El Grupo está a la vanguardia de la innovación para abordar las oportunidades de los clientes en el mundo cambiante de la nube, lo digital y las plataformas. Basándose en su sólida herencia de más de 50 años y profunda experiencia en cada industria, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Como empresa responsable y multicultural de 265 mil personas en casi 50 países, el propósito de Capgemini es liberar la energía humana a través de la tecnología para un futuro inclusivo y sostenible. Con Altran, el Grupo reportó ingresos globales combinados de \$17 mil millones de euros en 2019.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/.

Acerca de frog Design

frog design es una consultora de innovación y estrategia, enfocada en el desarrollo de soluciones centradas en la experiencia de los usuarios mediante el diseño estratégico. Fue fundada en Alemania, en 1969, por el diseñador industrial Hartmut Esslinger. Actualmente, cuenta con catorce estudios alrededor del mundo, en ciudades como Nueva York, San Francisco, París, Múnich, Delhi y Shanghái. El más reciente fue inaugurado en la Ciudad de México en 2020.