

## **Los bancos deben intensificar los servicios de pago para apoyar a las pequeñas y medianas empresas como columna vertebral de la economía**

*El Informe Mundial de Pagos 2022 de Capgemini revela que el 89% de las pequeñas y medianas empresas (pymes) está considerando cambiar a challenger banks y proveedores alternativos de PayTech*

**Madrid, 6 de octubre de 2022 – Los nuevos métodos de pago (pagos instantáneos, dinero electrónico, monederos móviles y digitales, pagos de cuenta a cuenta, códigos QR) están liderando el consumo, pero la amenaza inminente de la recesión y las crecientes tasas de inflación, junto con los continuos problemas geopolíticos, están planteando toda una serie de nuevos desafíos.**

A pesar de estos vientos en contra a nivel global, el [Informe Mundial de Pagos 2022](#) del Instituto de Investigación Capgemini, publicado hoy, ha revelado que todavía se espera que los nuevos métodos de pago aumenten alrededor del 17% del total de las transacciones no monetarias en 2021 a alrededor del 24% para 2026. Sin embargo, mientras que los pagos B2C han aumentado, la cadena de valor B2B no ha obtenido los mismos resultados, ya que se ha descuidado con demasiada frecuencia.

El sector de los medios de pago se ha mantenido resiliente durante la reciente volatilidad sin precedentes del mercado, acelerada por la adopción de nuevos e innovadores métodos de pago digitales para los consumidores. Sin embargo, muchos bancos no ofrecen el mismo apoyo a las pequeñas y medianas empresas.

Según el [informe](#), a pesar de los prometedores niveles de recuperación tras la crisis sanitaria, las pymes siguen luchando con los problemas de flujo de caja y ciclos de conversión, lo que frena la siguiente fase de crecimiento para muchas. Esto ha llevado a que los proveedores de servicios de pago tengan que dar un paso adelante, reajusten sus prioridades y reúnan las herramientas adecuadas para ayudar a las pymes a explorar nuevas oportunidades de mercado.

*"Las pequeñas y medianas empresas son la columna vertebral del crecimiento económico mundial, ya que contribuyen a la mitad del PIB y del empleo mundial. Y, sin embargo, son algunas de las más afectadas por la reciente volatilidad del mercado", afirma Jeroen Hölscher, Responsable Global del área de Pagos y Tarjetas de Capgemini. "Los bancos y proveedores de servicios de pago deben reajustar sus prioridades para captar este valor aun sin explorar a través de servicios de pago innovadores y experienciales".*

**Reunir los componentes adecuados para mejorar los movimientos de las pymes**



Aunque el segmento de mercado de las pymes tiene ahora un valor superior a los 850.000 millones de dólares en todo el mundo, según recoge el informe, las pymes a menudo siguen siendo ignoradas por el sector bancario tradicional en favor de las grandes cuentas corporativas y del mercado minorista.

Como resultado, las pymes suelen tener problemas de flujo de caja, riesgos de ciberseguridad, falta de liquidez e ineficiencias operativas que alimentan el descontento existente con los proveedores de servicios de pago tradicionales. De hecho, el 89% de las pymes encuestadas se sienten desatendidas por sus bancos principales y se plantean un cambio a una alternativa más flexible de PayTech.

Un cambio hacia un proveedor de pagos digitales permitiría a las pymes reflejar la tendencia que ya está en marcha en los mercados de consumo. Por ejemplo, el informe desveló que se espera que las transacciones B2B no monetarias en efectivo en todo el mundo aumenten a una CAGR de ~10% durante 2021-2026.

Para recuperar la fidelización de las pymes, los bancos tendrán que ampliar el valor de la plataforma, que sólo puede desbloquearse abordando los sistemas restrictivos heredados que actualmente impiden el crecimiento.

El informe reveló que más de una cuarta parte de los bancos luchan con una infraestructura monolítica e inflexible, y que el 75% de los ejecutivos priorizan los costes para mantener los sistemas actuales en funcionamiento por encima de nuevas propuestas de valor innovadoras, lo que supone un claro obstáculo para las inversiones necesarias en innovación y flexibilidad que las pymes anhelan.

En su lugar, las empresas de pagos deben adoptar la composibilidad<sup>1</sup>, es decir, la composición personalizada que les permite seleccionar y ensamblar componentes básicos en varias combinaciones para satisfacer los requisitos del cliente. De este modo, las empresas pueden configurar sus ofertas para que se ajusten mejor a las necesidades de las pymes, impulsadas por la tecnología de datos armonizados, para ofrecer una propuesta de valor unificada permitiendo a las empresas de pago crear mercados B2B para pymes.

### **Explorar nuevas posibilidades de pago a través de soluciones de tecnología de contabilidad distribuida<sup>2</sup>**

Dentro de la gran cantidad de tecnologías innovadoras que están adoptando los bancos para permanecer en el juego, la tecnología de contabilidad distribuida (DLT) está surgiendo como una ventaja fundamental para prosperar en la era del intercambio de valor de forma continuada. Si bien muchos bancos y proveedores de servicios de pago (PSP) coinciden en su potencial para transformar el sector, su adopción seguirá siendo cautelosamente estable, ya que la escasez de recursos sigue limitando las oportunidades de inversión. A medida que el mercado evoluciona y los PSP comienzan a explorar esta nueva tecnología, el informe describe múltiples rutas potenciales para seguir avanzando.

---

<sup>1</sup> La composibilidad es un principio de diseño del sistema que se ocupa de las interrelaciones de los componentes. Un sistema altamente componible proporciona componentes que se pueden seleccionar y ensamblar en varias combinaciones para satisfacer los requisitos específicos del usuario.

<sup>2</sup> La tecnología de contabilidad distribuida es una base de datos de transacciones descentralizada, compartida e inmutable. La infraestructura tecnológica y el conjunto de protocolos que permiten el acceso, la validación y la actualización de registros de forma inmutable a través de una red de registros distribuidos se denomina Tecnología de contabilidad distribuida (o DLT).



El 64% de las pymes cree que la DLT podría surgir como una opción complementaria viable a las redes de pago existentes, ya que las transacciones transfronterizas B2B en la cadena de bloques continúan creciendo junto con la adherencia de la criptomoneda. En consecuencia, la DLT puede considerarse parte de una estrategia base de varios carriles para respaldar mejor estas redes de pago globales y regionales.

Del mismo modo, el rápido aumento de criptoactivos no regulados ha llevado a muchos bancos a explorar las oportunidades derivadas de la moneda digital del banco central (CBDC). Por último, el informe destaca que aquellos que buscan convertirse en pioneros del sector ya están ampliando los casos de uso de la DLT para la próxima ola de oportunidades de crecimiento.

### **Metodología del informe**

El Informe Mundial de Pagos 2022 se basa en la información obtenida de dos fuentes principales: la Encuesta Mundial de Pequeñas y Medianas Empresas 2022, en la que participaron 150 encuestados, y las Encuestas y Entrevistas a Ejecutivos de Pagos y Banca Global 2022, en las que participaron 125 altos ejecutivos de los principales bancos. Estas fuentes de investigación primaria abarcan información de 17 mercados: Australia, Canadá, Francia, Alemania, Hong Kong, India, Italia, Japón, Malasia, Países Bajos, Singapur, España, Suecia, Suiza, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos.

### **Acerca del Instituto de Investigación Capgemini**

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. 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 divulga el liderazgo de pensamiento sobre la digitalización, la innovación, la tecnología y las tendencias de negocio que afectan a los bancos, las empresas de gestión de la riqueza y las aseguradoras en 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 <https://worldreports.capgemini.com/>

### **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 construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con más de 350.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y su gran conocimiento sectorial, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta la gestión de operaciones, todo ello impulsado por la innovación en áreas como el Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales.

En 2021, el Grupo registró unos ingresos globales de 18.000 millones de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)