

## **Dado que el uso de pagos alternativos se está disparando, los bancos deben adoptar urgentemente la nueva generación de pagos para mantenerse en la carrera: World Payments Report 2021**

*El informe señala que, en 2025, los pagos instantáneos y los pagos con dinero electrónico representarán más del 25% de las transacciones mundiales sin efectivo, frente al 14,5% en 2020.*

**Madrid, 7 de octubre 2021 - Los pagos están entrando en una nueva era impulsada por la experiencia (Pagos 4.X<sup>1</sup>), marcada por un calendario de transformación acelerado debido a la Covid-19 y el creciente apetito digital de los clientes, según el [World Payments Report 2021](#) publicado hoy por [Capgemini](#). Con la región de Asia-Pacífico a la cabeza, la demanda de opciones de pago digitales es mayor que nunca, junto con las demandas de liquidaciones de transacciones rápidas, pagos instantáneos, dinero electrónico, seguridad a prueba de fallos y una experiencia de cliente sorprendente.**

El informe revela que casi el 45% de los consumidores utilizan frecuentemente los monederos digitales para realizar pagos (>20 transacciones al año), frente al 23% de la encuesta de 2020. Además de esta tendencia, las transacciones mundiales B2B sin dinero en efectivo aumentarán hasta alcanzar casi 200.000 millones de transacciones en 2025, frente a los 121.500 millones de 2020, según las estimaciones de Capgemini.

*"A medida que los pagos y los monederos digitales se convierten más en la norma que en la excepción, los proveedores de servicios de pagos deben encontrar la manera de satisfacer las esperanzas de los consumidores en cuanto a velocidad y facilidad de uso", dijo Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo. "Para adoptar la próxima generación de pagos, los bancos deben construir un ecosistema de asociaciones complementarias para seguir el ritmo del cambio".*

### **A medida que el gasto se recupera, la siguiente generación de pagos impulsará el crecimiento de las transacciones sin efectivo**

El informe reveló que, con la previsión de que el gasto se recupere en 2021, las transacciones sin efectivo aumentarán, con los pagos instantáneos, el dinero electrónico y los métodos de pago de nueva generación (Compra Ahora Paga Después (BNPL), invisible, biométrico y criptomoneda) impulsando el crecimiento de las transacciones sin efectivo. Después de ocho años de crecimiento de dos dígitos, el crecimiento global de las transacciones sin efectivo se desaceleró al 7,8% en 2020, frente al 16,5% en 2019, impulsado por la duda en torno a las

---

<sup>1</sup> Un entorno impulsado por la experiencia que está siendo testigo de una mayor consolidación de la industria y que atrae a los actores del ecosistema de expertos en tecnología.

condiciones inciertas del mercado debido a la pandemia. Sin embargo, las transacciones mundiales sin efectivo están preparadas para crecer a una CAGR del 18,6% (2020-2025), impulsadas por los pagos de la siguiente generación, y se prevé que alcancen 1,8 billones en volumen al final del período de previsión.

A nivel mundial, APAC lidera la revolución de los pagos digitales. En 2025, la región representará más de la mitad de las transacciones mundiales sin efectivo, con una tasa de crecimiento anual del 28% entre 2020 y 2025. Más de 500 millones de europeos dicen que comprarán online en 2021, (el 25,5% de los cuál es internacional).<sup>2</sup> En Europa, los pagos por móvil y el comercio electrónico internacional se acelerarán e impulsarán a la región más allá de los 400.000 millones de transacciones en 2025 con una CAGR del 13% (2020-2025 aproximadamente). Se prevé que América del Norte establezca los volúmenes de pagos sin efectivo debido al estancamiento del crecimiento de las transacciones con tarjeta y a la lenta adopción de los pagos móviles.

### **Con el aumento de las expectativas de los clientes, la infraestructura de pagos existente se pone a prueba**

A medida que se acelera la adopción digital, el incremento de los volúmenes y los requisitos de procesamiento instantáneo están poniendo a prueba la infraestructura de pagos existente. Alrededor del 55% de los ejecutivos encuestados dijeron que sus prioridades de inversión tecnológica eran la modernización de la infraestructura de pagos (implementación de sistemas de pago en tiempo real, integración de API, migración a ISO 20022, transformación en la nube). Los proveedores deben dar prioridad a las capacidades digitales para seguir siendo competitivos. La Covid-19 impulsó la digitalización tanto de los pagos minoristas como de los B2B. La amplia brecha en cuanto a la satisfacción del cliente junto con el creciente interés digital de los clientes minoristas y B2B continúa evolucionando y redefiniendo el compromiso del cliente en la industria de los pagos. El informe reveló que la lealtad y las recompensas atractivas, la experiencia de transacciones sin complicaciones, las opciones de pago alternativas y los productos de pago sostenibles son las áreas clave en las que existen diferencias entre las expectativas de los clientes y las prioridades de los ejecutivos de pagos.

### **Los reguladores buscan el equilibrio entre innovación y seguridad**

Los proveedores de servicios de pago han sido los beneficiarios de un nuevo enfoque equilibrado de las principales iniciativas regulatoras y del sector (KRII) para promover y facilitar un entorno favorable a los pagos. Por primera vez desde el seguimiento de las KRII, los reguladores apoyaron una acción equilibrada en todos los objetivos principales (reducción del riesgo, normalización, competencia y transparencia, innovación) para mantener el equilibrio en el panorama de los pagos.

Las KRII se encuentran en un viaje cíclico a través de la eficiencia, la orientación al cliente, la innovación y la colaboración. Al garantizar la igualdad de condiciones mediante medidas antimonopolio y el intercambio transparente de datos, los responsables políticos señalan un futuro favorable a las finanzas abiertas. Según el informe, los proveedores de servicios de

---

<sup>2</sup> [Internet Retailing](#): "Los ingresos del ecommerce europeo aumentan un 30% en EEUU 465 millones de dólares en 2021" consultado en julio de 2021. [Ecommerce Europa](#) "El 25,5% del ecommerce en Europa es internacional", consultado 31 de marzo de 2021.



pago deben centrarse en beneficiarse de este enfoque de la regulación mientras siguen innovando para satisfacer la demanda de los consumidores.

### **Las empresas de servicios de pago deben prepararse para el futuro con Pagos 4.X**

Con la previsión de que el gasto aumente y los métodos de pago no tradicionales estén preparados para crecer, las empresas preparadas para el futuro adoptarán los elementos de los Pagos 4.X, incluyendo los datos, la infraestructura compartida, las prestaciones de la plataforma y las finanzas integradas para ofrecer una experiencia superior al cliente. En cuanto a los planes de rentabilidad, la mayoría de las empresas de servicios pago encuestadas optaron por medidas de modelo operativo como invertir en terceros para desarrollar propuestas innovadoras (52%), organizar un ecosistema basado en API y pasar a un modelo de negocio basado en plataformas (45%). Las empresas de servicios de pago con más éxito colaborarán con PayTech y socios del ecosistema para crear soluciones basadas en la experiencia del cliente más que en los productos. La madurez de las API, la destreza de los datos y el aumento de las capacidades de procesamiento, junto con la agilidad basada en la nube, serán los catalizadores para que los Pagos 4.X vayan más allá de la mentalidad tradicional de las transacciones hacia nuevos enfoques de monetización.

### **Metodología del informe**

El World Payments Report 2021 (Informe Mundial sobre Pagos 2021) ofrece información sobre 44 mercados de servicios de pagos en varias regiones geográficas. Para los gráficos macrodescriptivos mundiales, hemos definido cinco regiones: Europa, América del Norte, Asia-Pacífico, América Latina y MEA, agrupadas por criterios geográficos, económicos y de evolución del mercado de pagos no monetarios. El informe se basa en los resultados de una encuesta realizada a 6.300 clientes de todo el mundo, así como en entrevistas y estudios realizados a más de 210 ejecutivos del sector de los pagos.

### **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 290.000 profesionales en cerca de 50 países. Con una sólida trayectoria de 50 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 2020, el Grupo registró unos ingresos globales de 16.000 millones de euros.

GET THE FUTURE YOU WANT - [www.capgemini.com/es-es](http://www.capgemini.com/es-es)