

Informe Mundial de Pagos 2019 de Capgemini

Los pagos digitales siguen al alza mientras la banca sigue encarando los retos del sector

Los mercados emergentes impulsan el crecimiento de los pagos digitales a la vez que el sector reacciona ante unas demandas cambiantes, tanto normativas como de los clientes

Madrid, 18 de septiembre de 2019 – Con el crecimiento de las transacciones de pago digitales en todo el mundo y el progreso de la competencia, muchos bancos siguen siendo reacios a adoptar la banca abierta (*open banking*) a través del intercambio de datos, colaboraciones en ecosistemas digitales y plataformas abiertas, y numerosas entidades tradicionales optan por la prudencia ante el cambio. Ven el *open banking* como un desafío potencial, cuando realmente constituye un requisito esencial para mejorar la experiencia del cliente y su fidelización a largo plazo. Estas son las principales conclusiones del Informe Mundial de Pagos (*World Payments Report*) 2019 de Capgemini, que analiza y realiza un seguimiento del volumen de pagos digitales, de las iniciativas regulatorias y del sector, y la transformación del mercado mundial de pagos.

Según el informe, el número de transacciones de pago digitales está aumentando rápidamente, en especial en mercados en desarrollo de Asia (32%) y la región CEMEA —Centroeuropa, Oriente Medio y África— (19%). **Se prevé que el volumen de pagos digitales en todo el mundo supere el billón en 2022, lo que equivale a una tasa de crecimiento anual compuesto del 14%.** Aun así, en un mercado definido por la innovación, muchas entidades tradicionales tienen más miedo que optimismo sobre el ritmo y la dirección del cambio. En numerosos casos, aluden a la amenaza de la rivalidad de las grandes tecnológicas y adoptan la banca abierta solo en cuanto lo exige la normativa, en vez de considerarlo una oportunidad de diferenciación, fidelización del cliente y liderazgo del mercado.

Entre las conclusiones clave del informe están:

El crecimiento de los pagos digitales está listo para crecer exponencialmente

Los mercados en desarrollo encabezan el crecimiento del sector de pagos digitales, y se prevé que aumenten a una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) del 23,5% entre 2017 y 2022. Los mercados emergentes pronto dictaminarán y darán forma al panorama de pagos mundial en lo que respecta a innovación, manejo de la capacidad de las transacciones y tendencias del sector.

- En 2017, estos mercados representaron el 35% del crecimiento mundial de pagos digitales, cifra que llegará al 50% en los próximos años, según las previsiones del informe. Entre los partícipes clave están Rusia, donde las transacciones electrónicas aumentaron un 40% en 2017, la India (39%) y China (35%).

- Por el contrario, los mercados maduros, incluida la región APAC, Europa y Norteamérica contemplaron un crecimiento del 7%. A nivel mundial, el número de transacciones electrónicas aumentó un 12% en 2017, hasta los 539.000 millones.
- Las tarjetas de débito fueron el instrumento de pago electrónico que más rápido creció, con un incremento de las transacciones del 17% en 2017, por delante de las tarjetas de crédito (11%) y las transferencias (10%).

Las entidades tradicionales del mercado se muestran cautas sobre el *open banking* y los nuevos competidores

El panorama de pagos es cada vez más complejo a medida que nuevos actores del mercado y tecnologías emergentes generan disrupciones. Además, las expectativas cambiantes de los clientes y las exigencias normativas están obligando a los bancos a modificar sus modelos de negocio para pagos, aunque muchos son precavidos ante esta transformación.

- Menos de la mitad (48%) de los directivos encuestados en el informe señaló que tienen planeado utilizar API (*Application Program Interfaces*) más allá de lo necesario para el cumplimiento normativo.
- A la vez, una clara mayoría (63%) mencionó como principal amenaza el hecho de que competidores *BigTech* se apalanquen en las infraestructuras de banca y pagos para ampliar su alcance.

Aunque los bancos avanzan de forma progresiva, si bien con demasiada lentitud, hacia un enfoque más abierto basado en datos y en la nube, continúan existiendo reticencias a adoptar totalmente el *open banking*. El 90% identificó los modelos de negocio basados en un ecosistema como clave para su éxito a largo plazo, pero solo el 44% mostró interés por crear y organizar el suyo propio.

La regulación impone el cambio, pero el ritmo es lento

La evolución hacia un ecosistema de pagos integrados ha sido propiciada, en parte, por cambios regulatorios centrados en la normalización y la interoperabilidad. Entre estos están una plataforma de identidad digital compartida, directrices de interoperabilidad y la compensación de pagos en tiempo real.

Gran parte del trabajo de transformación digital en el 60% de los bancos responde a una exigencia normativa. La adopción de API más allá de lo exigido por la regulación es lenta: la mayoría de los bancos no tiene pensado implementar API que compartan datos en áreas que incluyen extractos interbancarios (53%), pagos sujetos a condiciones (53%) y ubicación de cajero o sucursal (67%). En los casos en los que no se exige a los bancos compartir más datos, normalmente, eligen no hacerlo. La API abierta se considera como un asunto de cumplimiento normativo, más que una oportunidad de crecimiento.

«El panorama de pagos mundial está experimentando una importante evolución, pero no todos los participantes están cómodos con el ritmo y la dirección del cambio —explica Anirban Bose, CEO de servicios financieros de Capgemini y miembro del comité ejecutivo del grupo—. Los bancos están reconociendo claramente la importancia de adoptar un modelo basado en un ecosistema, para satisfacer las demandas de los clientes y prosperar en un entorno competitivo. Animamos a la banca a considerar soluciones que ofrezcan retornos rápidos, que les preparen para el mercado del futuro, como la implementación de arquitectura de microservicios, para sortear las limitaciones de las infraestructura heredadas».



Metodología del informe

El Informe Mundial de Pagos 2019 analiza los volúmenes de operaciones de pago por regiones y países, así como la evolución de la industria de pagos. De forma particular, el informe profundiza en el análisis del open banking en el sector de los pagos en 18 mercados (incluye España), que Capgemini realiza desde 2018 (*Payments Open Banking Assessment*). Para la realización del informe 2019, también se realizó una encuesta a directivos de entidades bancarias, instituciones de servicios financieros no bancarios y corporaciones en junio de 2019, así como con entrevistas en profundidad con expertos de la industria de los pagos.

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respalda por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2018, registró unos ingresos mundiales de 13.200 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/

People matter, results count