

**Prensa Capgemini**

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini\\_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

## **Las tarjetas de débito continúan ganando cuota de mercado a las de crédito**

*El Informe mundial de Pagos 2012 revela que la innovación en torno al cliente debe convertirse en prioritaria para los bancos*

Madrid, 15 de octubre, 2012 – Las tarjetas de débito continúan ganando cuota de mercado a las de crédito y el uso de pagos electrónicos y por móvil continúa mostrando un crecimiento exponencial, según el Informe Mundial de Pagos (WPR1) 2012 publicado por Capgemini, RBS, y Efma.

Otros dos puntos cruciales destacados por el informe son la relación entre regulación e innovación, con alguna regulación desafiando a la innovación, así como el hecho de que el concepto BRIC (Brasil, Rusia, India, China) no es ya válido en pagos, con Brasil ahora como segundo en el ranking de volumen de pagos por país, detrás de EEUU. En Brasil, en 2010, hubo 20.000 millones de transacciones no realizadas en efectivo, comparado con 13.100 millones entre Rusia, India y China. El informe confirma la consistencia de los volúmenes de pagos, mientras que el volumen de los que no se hacen en efectivo creció un 7,1% en 2010, alcanzado los 283.000 millones. Para 2011, las primeras indicaciones muestran un crecimiento del 8,2% adicional. En 2010, los volúmenes de pagos en mercados en desarrollo crecieron a una tasa mucho más alta (16,9%), impulsados por más de un 30% de incremento en Rusia y China.

1El informe World Payments 2012 es un informe anual que examina los últimos avances en el entorno global de pagos incluyendo las tendencias en el volumen de pagos, y los medios usados (tales como tarjetas y cheques), las iniciativas clave en materia regulatoria y su impacto en las consideraciones estratégicas para las entidades financieras

2 Los analistas del sector han corregido sus previsiones para los pagos electrónicos de manera notable y para los pagos móviles de forma significativa el último año, por lo que las estimaciones varían tangiblemente de las hechas para WPR2011 como muestra la suma total de cifras 1.7 y 1.8 en el WPR2012.

### **Incremento de pagos con tarjeta de débito y pagos por móvil**

Según vayan aumentando los consumidores que adoptan los pagos electrónicos, con móviles y con tarjetas de débito, la innovación del sector continuará centrándose significativamente en estos medios de pago. De acuerdo con los analistas del sector, se estiman globalmente 28.300 millones de transacciones de pagos electrónicos y móviles en 2011 y en 2010, más de uno de cada tres pagos no efectuados en efectivo se hicieron usando tarjeta de débito, hasta alcanzar un 15,2% de acuerdo con el informe. Pero sólo un 2,1% de todos los usuarios de móvil utilizaron los pagos a través de dichos dispositivos, por lo que el potencial de crecimiento adicional es todavía enorme, hasta alcanzar los 17.000 millones de pagos a través de móvil para 2013 y 31.400 millones de e-pagos para 2013.

De acuerdo con Kevin Brown, Global Head, Transaction Services Product, International Banking, RBS "las transacciones con tarjetas de débito continúan ganando cuota de mercado a otros tipos de pago ya que permiten de forma fácil evitar el pago en efectivo. A medida que se incrementa el número de consumidores que se pasan al pago con móviles y otras formas de pago electrónicas, continuaremos viendo el crecimiento exponencial de soluciones innovadoras en pagos."

### **Las medidas regulatorias pueden ser a la vez un obstáculo y un impulso para la innovación**

El informe también revela cómo la relación entre las medidas regulatorias y la innovación puede suponer un reto para la capacidad de los bancos de centrarse en desarrollos innovadores orientados al cliente. En parte como resultado de la crisis de la deuda en la Eurzona, los bancos europeos están cumpliendo con los objetivos de Basilea III más rápido de lo esperado originalmente, pero como consecuencia, también tienen menor capacidad de innovación. El informe concluye que la regulación puede tener consecuencias directas (o indirectas) beneficiosas para la innovación en los pagos aunque no en todos los casos. Según Jorge Sobrino, Director General de Servicios Financieros de Capgemini, *"la regulación no se debe crear aislada regionalmente. Su meta global necesita conducir la innovación hacia delante y aportar al cliente los beneficios que empujen las fronteras del sector"*.

A la pregunta de qué conduce a la innovación, más de dos tercios de los encuestados para el informe citaron la retención y adquisición de clientes como dos de las áreas más críticas para la innovación. Sin embargo, en servicio al cliente los bancos afrontan retos más duros que los de sus homólogos no bancarios, que en algunos casos han podido enfocarse en orientarse más al cliente, sin las mismas presiones regulatorias.

El informe también muestra que los innovadores reales en pagos son organizaciones con un conocimiento granular de las necesidades de los segmentos de los clientes a los que se dirigen, así como de su propia capacidad de innovación. El WPR cita la organización Japonesa de telecomunicaciones NTT DOCOMO, que ha tenido éxito en su rápido crecimiento para crear una masa crítica de 35 millones de usuarios registrados (o la mitad del mercado) con su "Mobile Wallet" (cartera móvil). Mobil Wallet, o OsaiFu-

Keitai en japonés (como se conoce localmente) es un instrumento de pago de proximidad capacitado a través de teléfonos móviles compatibles con servicios que van más allá de los pagos NFC e incluyen, dinero electrónico, tarjeta de identificación, tarjeta de fidelidad, billetes de transporte público (incluyendo trenes, autobuses y aviones), y tarjeta de crédito. Utilizando estándares abiertos, construyendo sobre instrumentos de pagos existentes (como las tarjetas de crédito) y considerando los programas de fidelización y los servicios CRM para comerciantes, el programa ha demostrado ser un éxito durante los últimos ocho años.

### **Es hora de exigir la etiqueta BRIC en pagos**

Globalmente, el volumen de pagos no realizados en efectivo se concentra en los mercados desarrollados, con Norteamérica, Europa y los mercados maduros de Asia-Pacífico sumando el 79,5% del total. Sin embargo, el bloque BRIC está divergiendo, con Rusia y China impulsando el incremento de volumen de pagos en más del 30%, mientras que Brasil ha llegado a ser el segundo país con más pagos del mundo después de EEUU. El volumen de pagos de India creció un 10% y tienen un gran potencial de crecimiento futuro, pero todavía es el rezagado de pagos de BRIC. De acuerdo con Patrick Desmarès, Secretario General de Efma, “Dadas las significativas diferencias en las etapas de desarrollo en cada país, los cuatro países deberían verse por separados. Esto es particularmente importante para Brasil, donde los volúmenes son más grandes que los de cualquier país europeo por separado”.

### **Acerca de Capgemini**

Con alrededor de 120.000 empleados en 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 9.700 millones de euros en 2011. Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados.

Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience TM, basada en su modelo de producción Rightshore®.

Rightshore® es la marca registrada perteneciente al Grupo Capgemini

Para más información: [www.capgemini.es](http://www.capgemini.es)

El informe está disponible [en www.es.capgemini.com/recursos/publicaciones/informe-mundial-de-pagos-2012/](http://www.es.capgemini.com/recursos/publicaciones/informe-mundial-de-pagos-2012/)

### **Acerca de la Unidad de Servicios Financieros de Capgemini**

La unidad de Servicios Financieros de Capgemini brinda una profunda experiencia sectorial, una oferta de servicios innovadora y una capacidad mundial de próxima generación para atender al sector de los servicios financieros. Con una red de 21.000 profesionales que prestan servicio a más de 900 clientes de todo el mundo, Capgemini colabora con compañías líderes de banca, seguros y mercados financieros para ofrecer soluciones empresariales y de TI y un liderazgo de conocimientos que crean valor tangible.

Más información en [www.es.capgemini.com/sectores/financial/](http://www.es.capgemini.com/sectores/financial/)

### **Acerca de Markets & International Banking (M&IB)**

RBS Mercados y Banca Internacional (M & IB) es un partner bancario líder para las grandes corporaciones, instituciones financieras, gobiernos y clientes del sector público de todo el mundo. M & IB ofrece una amplia gama de productos y servicios de financiación de deuda, mercados globales, gestión de riesgo de los inversores, productos de inversión, asesoría financiera y servicios de transacción. La división se centra en la relación con los clientes a largo plazo y la excelencia en la ejecución del producto que se sustenta en una visión global, en un conocimiento local y en un modelo de banca prudente y sostenible para satisfacer las demandas del mercado en evolución y el contexto normativo. Comprometidos a servir las necesidades de los clientes a nivel internacional, M & IB opera en 38 países.

### **Acerca de Royal Bank of Scotland Group (RBS)**

El Grupo RBS es una compañía internacional de banca y servicios financieros. Con sede en Edimburgo, el Grupo opera en el Reino Unido, Europa, Oriente Medio, América y Asia, sirviendo a más de 30 millones de clientes en todo el mundo. El Grupo ofrece una amplia gama de productos y servicios a clientes personales, comerciales y a una amplia lista de clientes corporativos e institucionales a través de sus dos subsidiarias principales The Royal Bank of Scotland y NatWest, así como a través de un importante número conocidas marcas entre las que se incluyen Citizens, Charter One, Ulster Bank, Coutts, Direct Line.

Visita: [www.rbs.com](http://www.rbs.com)

### **Acerca de EFMA**

La Asociación Europea de Marketing Financiero es una organización sin ánimo de lucro. Efma congrega a más de 3.300 compañías financieras de retail de 130 países. Con miembros de casi un tercio de la banca retail a nivel mundial, Efma ha demostrado ser una valiosa fuente para todo el sector, ofreciendo a sus miembros acceso exclusivo a multitud de recursos, bases de datos, estudios, artículos noticias y publicaciones. Efma también ofrece numerosas oportunidades de creación de alianzas a través de grupos de trabajo, comunidades online y reuniones internacionales.

Visita: [www.efma.com](http://www.efma.com)

# # #