

Los pagos entre cuentas y los pagos instantáneos provocarán una nueva ola de innovación

- *Sólo el 5% de los bancos está preparado para liderar la aceleración de los pagos instantáneos*
- *Los pagos instantáneos de cuenta a cuenta (A2A) podrían afectar al crecimiento de las transacciones con tarjeta entre un 15 y un 25%*

Madrid, 12 de septiembre de 2024 – El [Informe Mundial sobre Pagos 2024](#) del Instituto de Investigación [Capgemini](#), publicado hoy, revela que el sector tendrá que adaptarse y hacer frente al auge de los pagos instantáneos y los pagos de cuenta a cuenta. El informe, que celebra su 20º aniversario, prevé que los pagos instantáneos representen el 22% del volumen total de transacciones no monetarias en 2028.

El sector de los pagos ha experimentado una transformación espectacular en las dos últimas décadas, desde que se publicara la primera edición del Informe Mundial de Pagos en 2004. Las tecnologías digitales, como los *wallet*, los pagos entre particulares (P2P) y los pagos sin contacto, son cada vez más frecuentes. La normativa también ha desempeñado un papel crucial a la hora de impulsar la innovación y garantizar la protección de los consumidores. Como resultado, el ecosistema de pagos está ahora más conectado, armonizado, eficiente y seguro que nunca.

Auge de las transacciones no monetarias; APAC lidera la adopción

El volumen de transacciones no monetarias ascendió a 1.411 billones de dólares en 2023 y va camino de alcanzar los 1.650 billones en 2024. Dado que los clientes actuales prefieren una experiencia de pago sin fricciones, se espera que esta tendencia continúe, ya que se prevé que las transacciones sin efectivo alcancen los 2.838 billones en 2028.

Asia-Pacífico (APAC) destaca como una de las regiones con mayor crecimiento de las transacciones no monetarias, con un aumento interanual del 20% en 2024, en comparación con Europa (16%) y Norteamérica (6%). A nivel mundial, la mayoría de los ejecutivos del sector (77%) identifica el crecimiento del comercio electrónico como el motor crítico que acelera el cambio a las transacciones sin efectivo.

Los pagos A2A desafían a las redes de tarjetas tradicionales

Las soluciones de pago instantáneo de cuenta a cuenta (A2A) ofrecen una forma más rápida y rentable de pagar, evitando las costosas redes de tarjetas. Según el informe, el aumento de su popularidad amenaza con desafiar el dominio de las tarjetas de pago tradicionales, con estimaciones que sugieren que podrían compensar entre el 15 y el 25% del futuro crecimiento del volumen de transacciones con tarjeta. Teniendo en cuenta que las tasas de intercambio y los intereses son una de las principales fuentes de beneficios, las entidades financieras podrían considerar que se trata de un riesgo importante que costaría miles de millones de pérdida de ingresos a los operadores tradicionales del sector.



Es probable que *Wero*, la nueva *wallet* para pagos instantáneos de la Iniciativa Europea de Pagos, acelere la adopción de los pagos A2A, ya que el 37% de los ejecutivos europeos de pagos prevé que compensará significativamente el crecimiento de las transacciones con tarjeta en toda Europa de aquí a 2027.

"El continuo aumento de las transacciones sin efectivo supone un momento decisivo para los bancos y los proveedores de servicios de pago. Los datos indican un cambio inevitable hacia un futuro de pagos que es instantáneo y abierto", señala Jeroen Hölscher, Director Global de Servicios de Pagos de Capgemini. *"Los avances observados con Pix en Brasil y UPI en la India han dejado claro que el éxito depende de la colaboración entre los sectores público y privado. Mientras que algunas instituciones financieras pueden mejorar su centro de pagos existente o aprovechar la infraestructura bancaria compartida, la realidad nos habla de consumidores que exigen instantaneidad y empresas que están hambrientas y dispuestas a pagar un precio más alto por soluciones innovadoras que resuelvan problemas empresariales reales. Ahora es el momento de asentar esas bases".*

Las entidades financieras no están preparadas para el movimiento de los pagos instantáneos

Dos de cada tres ejecutivos de pagos consideran que la expansión de los pagos instantáneos es vital para impulsar las transacciones no monetarias. En consecuencia, los bancos tienen que subirse a la ola de adopción de los pagos instantáneos; sin embargo, la preocupación por el fraude -de la que se hace eco la mayoría de los ejecutivos de pagos en el informe- impide dar grandes pasos. Dado que los bancos carecen de defensas sólidas y que pueden tener problemas de liquidez, muchos optan por recibir pero no enviar pagos instantáneos. En la actualidad, según la encuesta, sólo el 25% puede recibir pagos instantáneos y el 53% es plenamente capaz de enviarlos y recibirlos.

Para este informe, Capgemini ha evaluado los resultados de una encuesta sobre diversos parámetros empresariales y tecnológicos¹ con el fin de conocer el grado de preparación de los bancos para la adopción de los pagos instantáneos. El informe concluye que sólo el 5% de los bancos muestra una elevada preparación empresarial y tecnológica para consolidar su posición como líderes en la adopción de pagos instantáneos. En particular, únicamente el 13% de los bancos europeos puede afirmar que cuenta con una sólida base tecnológica para este tipo de pagos. Esto es especialmente pertinente para los bancos y proveedores de servicios de pago (PSP) de la UE, con la fecha límite de octubre de 2025 del Reglamento sobre Pagos Instantáneos (RPI) en el horizonte, que obliga a todos a ofrecer una funcionalidad completa de envío y recepción de pagos instantáneos.

Para los ejecutivos de tesorería de las empresas de sectores como seguros, comercio minorista y automoción, la ineficacia de los procesos de cuentas por pagar y cobrar supone un importante quebradero de cabeza. Más del 80% sigue utilizando procesos manuales basados en papel para la conciliación de cuentas, lo que supone que casi el 7% de los ingresos de las empresas quedan inmovilizados en la cadena de valor. Esto se traduce potencialmente en miles de millones de dólares atascados que podrían utilizarse para financiar actividades empresariales. Así, los pagos instantáneos y la financiación abierta² pueden suponer una nueva vía para estas empresas al ofrecer visibilidad de efectivo en tiempo real.

¹ La preparación empresarial se mide puntuando la estrategia de fijación de precios de los pagos instantáneos, la estrategia de asociación para ampliar los pagos instantáneos, el mecanismo de resolución de litigios, el marco de gestión de riesgos, etc. La preparación tecnológica se mide puntuando la capacidad de procesamiento en tiempo real, la integración de API, el estándar de mensajería ISO20022, la detección del fraude mediante IA y la confirmación de los cheques de los beneficiarios. La matriz se basa en las respuestas de ejecutivos de pagos de 15 mercados encuestados: Estados Unidos, Canadá, Brasil, Reino Unido, Países Bajos, Alemania, Suecia, Francia, España, Italia, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Singapur, Australia y Hong Kong.

² Las finanzas abiertas amplían el concepto de banca abierta para abarcar todos los aspectos de la vida financiera de un cliente, incluidos seguros, hipotecas, inversiones, pensiones, gestión de patrimonios y datos de préstamos. Ofrece una visión holística que capacita a consumidores y empresas con productos financieros personalizados, evaluaciones crediticias mejoradas y una gestión financiera racionalizada.



Las finanzas abiertas se encuentran en las primeras fases de adopción a nivel mundial

Un importante catalizador de la transformación, desde el lanzamiento del Informe Mundial sobre Pagos en 2004, ha sido la normativa europea de 2018 sobre la Directiva de Servicios de Pago (PSD2). Al ser pionera en el sistema de *open banking* o banca abierta, ha allanado el camino para el creciente movimiento actual de las finanzas abiertas. El informe destaca cómo las finanzas abiertas empoderan a los consumidores y las empresas, catalizando la adopción de pagos instantáneos. A pesar de su inmenso potencial para remodelar el panorama financiero, los avances son actualmente limitados debido a las diferencias en los marcos normativos y las iniciativas de mercado. Australia, Brasil, India y Singapur son algunos de los pocos países que lideran iniciativas para que el intercambio de datos sea más accesible y cómodo para los particulares y las empresas que participan en un sistema financiero abierto.

Según el informe, a las instituciones financieras les resulta difícil adoptar plenamente las finanzas abiertas debido a los problemas que plantean las API no normalizadas, el control limitado sobre el uso de los datos y la falta de incentivos para compartirlos con terceros. Sólo el 17% de los bancos se encuentra en una fase avanzada, probando o lanzando productos de financiación abierta, mientras que el 39% está en fase de planificación, realizando evaluaciones de impacto. Otro 23% de los bancos sigue dudando a la espera de claridad normativa.

Metodología del informe

El Informe Mundial sobre Pagos 2025 se basa en información procedente de dos fuentes primarias: la encuesta mundial a empresas 2024; y las encuestas y entrevistas a ejecutivos de banca y pagos realizadas en 2024. Estas fuentes de investigación primaria cubren información de 15 mercados: Alemania, Arabia Saudí, Australia, Brasil, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Singapur y Suecia. En la encuesta mundial a empresas se preguntó a 600 tesoreros de empresas de tres sectores: seguros, comercio minorista y automoción. Se analizaron los factores que influyen en las interrupciones en los pagos, las expectativas de los bancos corporativos, los niveles de satisfacción, los impulsores de las relaciones bancarias, los retos en la gestión del efectivo y los servicios de pago emergentes, como los casos de uso basados en pagos instantáneos y los sistemas de tesorería en tiempo real. Los participantes también aportaron sus puntos de vista sobre la madurez de los pagos instantáneos y la automatización de las cuentas por cobrar/por pagar. Asimismo, el informe incluye información procedente de entrevistas y encuestas realizadas a más de 200 altos ejecutivos de los principales bancos (de primer y segundo nivel), organizaciones de servicios financieros, proveedores de servicios de pago, asociaciones del sector y bancos centrales de las tres regiones: América, Europa, Asia-Pacífico y Oriente Medio.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2023, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.500 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes.

Visítanos en www.capgemini.com/es-es/investigacion/instituto-investigacion/