

El 40% de las pequeñas y medianas empresas planea optar por las PayTechs, aumentando la presión sobre los bancos

- *Los comercios se enfrentan a hasta nueve horas de inactividad al año debido a la falta de fiabilidad de sus actuales sistemas de pago, lo que aumenta el atractivo de las opciones alternativas de las PayTech¹.*
- *Las PayTechs están ganando la carrera de la innovación, con un 60% que adopta la GenAI en todas sus operaciones, en comparación con el 41% de los bancos.*
- *Se prevé que las transacciones totales no monetarias a nivel mundial alcancen los 3,5 billones en 2029, impulsadas por un rápido crecimiento en la región Asia-Pacífico.*

Madrid, 25 de septiembre de 2025 – El [Informe Mundial sobre Pagos 2026](#) del Instituto de Investigación de [Capgemini](#), publicado hoy, destaca la creciente presión que sufren los bancos para modernizar sus servicios dirigidos a comercios frente a la competencia de las PayTechs, empresas creadas específicamente para ofrecer soluciones tecnológicas que faciliten los pagos. En su 21ª edición, el informe revela que los bancos enfrentan una ardua batalla, con niveles de satisfacción especialmente bajos entre los pequeños (15%) y medianos comercios (22%). A pesar de ello, el 66% de los comercios todavía prefiere a los proveedores tradicionales para cubrir sus necesidades de servicios financieros, lo que representa una gran oportunidad en el futuro.

Los bancos corren el riesgo de perder relevancia entre los comerciantes

Según el nuevo informe, los bancos han dejado de dar prioridad al negocio de los servicios para comercios, alegando la presión sobre los márgenes, una infraestructura cada vez más compleja y elevados costes operativos. Ante ello, las PayTechs han intervenido para cubrir ese vacío. Si bien el 70% de los comercios valora las altas tasas de éxito de los pagos y una infraestructura fiable en un entorno digital, solo el 19% de los bancos confía en su propia capacidad para ofrecer estos servicios. De manera similar, el 69% de los comercios demanda procesos de incorporación rápidos y fluidos, pero apenas el 13% de los ejecutivos bancarios considera que sus instituciones son plenamente capaces de proporcionar este servicio.

El informe también destaca los principales desafíos en la incorporación de comercios por parte de los bancos, un proceso que puede durar hasta siete días y tener un coste medio de hasta 496\$. En contraste, las PayTechs permiten que los comercios comiencen a operar en menos de 60 minutos por tan solo 214\$. El proceso

¹ Para los fines de este estudio, "PayTechs" se refiere a las empresas que desarrollan y ofrecen soluciones para el procesamiento de pagos, incluyendo pagos móviles, transacciones contactless, monederos digitales y pasarelas de pago. Esto abarca a los Proveedores de Servicios de Pago (PSP, por sus siglas en inglés), Facilitadores de Pago (PayFacs) y Proveedores de Software Independientes (ISV, por sus siglas en inglés) que incorporan capacidades de pago integradas para necesidades comerciales o industriales específicas.



prolongado y engorroso impacta negativamente en los ingresos y la experiencia de los comercios, aumentando el riesgo de fuga de clientes.

“Mientras que muchos bancos se centran en el negocio de emisión de tarjetas en lugar de la adquisición de comercios, han surgido deficiencias en la atención a estos últimos, lo que permite a competidores ágiles y con enfoque digital-first ganar cuota de mercado”, señala Jeroen Hölscher, Director Global de Servicios de Pagos de Capgemini. *“Con el 40 % de los comercios en movimiento, el mensaje es claro: los bancos corren el riesgo de quedar completamente fuera del ecosistema comercial. Para recuperarse, deben eliminar las fricciones que cuestan tiempo y dinero a los comercios y aprovechar las posibilidades que ofrece la IA generativa. Aquellos que actúen con rapidez y sitúen a los comercios en el centro de su estrategia estarán en mejor posición para competir con las PayTechs en una nueva era del comercio”.*

Las PayTechs lideran la carrera de la innovación

En lo que respecta al ritmo de innovación, las PayTechs están superando a los bancos, lo que crea una disparidad significativa. Por ejemplo, el 70% de las PayTechs ha implementado coordinación de pagos, un factor esencial que facilita la gestión eficiente del enrutamiento de transacciones, en comparación con solo el 47% de los bancos. Otro 41% afirma haber adoptado la GenAI en todas sus operaciones, en comparación con el 60% de los nuevos participantes. Del mismo modo, las PayTechs están configurando las expectativas del mercado de acuerdo con los cambios regulatorios, ya que casi la mitad da prioridad a las monedas digitales de los bancos centrales y las monedas estables, y un 59% está analizando los marcos de identidad digital, frente a solo el 23% y 38% de los bancos, respectivamente.

Las deficiencias en la prevención del fraude y el procesamiento de pagos constituyen otra área susceptible de mejora. Solo el 26% de los ejecutivos bancarios confía en su capacidad para ofrecer prevención avanzada del fraude y seguridad de datos. Los comercios sienten esta presión de manera significativa, reportando pérdidas de aproximadamente el 2% de sus ingresos totales por fraudes en pagos, y hasta 9 horas de inactividad al año debido a sistemas poco fiables.

La nueva combinación de pagos digitales se dispara a medida que las tarjetas pierden cuota de mercado en todo el mundo

Durante la última década, las transacciones no monetarias a nivel mundial se han cuadruplicado, y casi el 90% de ellas se ha producido en entornos minoristas y B2C. Se estima que en 2024 los volúmenes superaron los 1,6 billones, y las proyecciones indican que excederán los 3,5 billones para 2029.

A nivel mundial, los pagos instantáneos y los monederos digitales están ganando influencia en la combinación de pagos, pasando del 13% en 2020 al 25% en 2024. Por el contrario, se espera que la cuota de las tarjetas en la combinación de pagos disminuya del 65% al 52% durante el mismo periodo, a pesar de que el número total de transacciones con tarjeta siga creciendo.

La región de Asia-Pacífico lideró este crecimiento, registrando cerca de 800 mil millones de transacciones digitales en 2024, con un crecimiento interanual esperado del 21% para 2025. En contraste, América del Norte registró aproximadamente 256 mil millones de transacciones digitales en 2024, con un crecimiento más lento (7%) previsto para el próximo año, ya que las tarjetas siguen dominando la combinación de pagos.

Los bancos deben aprovechar la oportunidad



La combinación del aumento de los volúmenes de transacciones en el comercio electrónico, junto con la estabilidad que genera el negocio de pagos, posiciona la atención al cliente como una excelente oportunidad para que los bancos fortalezcan vínculos más allá del procesamiento. Los bancos pueden aprovechar sus fortalezas únicas, como la profunda confianza y el poder del capital circulante, construidas durante generaciones, para recuperar clientes. En particular, los comercios destacan la sólida reputación de marca de los bancos (78%), la estabilidad percibida y presencia a largo plazo en el mercado (49%), y la amplia gama de productos financieros (46%) en comparación con las PayTechs.

Los comercios parecen dispuestos a volver a los proveedores tradicionales si los bancos y proveedores de pagos pueden ofrecer servicios integrados y de valor agregado específicos para cada sector, como una integración fluida con plataformas de entrega de alimentos para restaurantes o programas de fidelización eficientes para minoristas. Ocho de cada diez comercios también indican que considerarían cambiar a un banco si este pudiera ofrecer todos los servicios de una PayTech al mismo precio.

Lea el informe completo: [La adquisición \(no tan\) silenciosa](#)

Metodología del informe

El Informe Mundial de Pagos 2026 se basa en información de dos fuentes principales: la encuesta global a ejecutivos de pagos 2025 y las encuestas y entrevistas globales a comerciantes 2025. Estas fuentes de investigación primarias cubren información de 15 mercados: Australia, Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Hong Kong, India, Italia, Países Bajos, Polonia, Singapur, España, Suecia, el Reino Unido y los Estados Unidos. La encuesta global a comerciantes 2025 entrevistó a 2.600 comerciantes de pequeños (ingresos de hasta \$1 millón), medianos (ingresos de \$1 millón a \$100 millones) y grandes (ingresos > \$100 millones). Las encuestas y entrevistas globales a ejecutivos de pagos 2025 incluyeron más de 420 participantes y más de 65 entrevistas enfocadas con ejecutivos de pagos sénior de bancos líderes y actores de PayTech, incluidos PSP tradicionales, actores de la nueva era, PayFacs e ISV en América, Europa y Asia-Pacífico.

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 350.000 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, IA generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

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

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación de 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 <https://www.capgemini.com/es-es/investigacion/instituto-investigacion/>