

Prensa Capgemini

Luis Antón / Ángeles García Molero

Tel: +34 91 657 70 00

Miriam Sarralde / Jorge Majada

Tel: +34 696 005 743 / +34 648 96 31 67

Email: miriam.sarralde@trescom.es

jorge.majada@trescom.es

El volumen mundial de transacciones no monetarias alcanzará los 1,3 billones en 2023

En 2027, los nuevos métodos de pago digitales representarán aproximadamente el 30% del volumen total, mientras que los pagos tradicionales descenderán hasta casi el 70% del volumen total de transacciones no monetarias

Madrid, 14 de septiembre de 2023 – El [Informe Mundial sobre Pagos 2023](#) del Instituto de Investigación Capgemini, publicado hoy, revela que el volumen de transacciones no monetarias alcanzará los 1,3 billones en 2023 en todo el mundo. Además, el informe sugiere que, a medida que los consumidores y las empresas adopten nuevos sistemas de pago digitales, este crecimiento se acelerará hasta alcanzar los 2,3 billones en 2027, a un ritmo del 15% anual. A nivel regional, los pagos digitales crecerán un 19,8% en Asia-Pacífico, un 10,7% en Europa y un 6,5% en Norteamérica de aquí a 2027.

La expansión de la infraestructura de pagos digitales, la normativa y la banca abierta están cambiando rápidamente la forma en que los clientes y las empresas pagan por bienes y servicios. Según el informe, en 2027, los nuevos métodos de pago (pagos instantáneos, dinero electrónico, monederos digitales, pagos entre cuentas y códigos QR) representarán aproximadamente el 30% del volumen total, mientras que los pagos tradicionales no monetarios (cheques, domiciliaciones bancarias, tarjetas y transferencias de crédito) se reducirán a casi el 70% del volumen total de transacciones no monetarias.

Los tesoreros de las empresas expresan su insatisfacción con los actuales servicios de gestión de efectivo

El informe pone de manifiesto que más de la mitad de los tesoreros de empresa creen que la creciente globalización del comercio y las continuas interrupciones de la cadena de suministro han impulsado la demanda de servicios de gestión de efectivo (CMS) eficaces y eficientes. Otro tercio afirma que la evolución de los riesgos (geopolíticos y de ciberseguridad) hace que los CMS sean fundamentales, mientras que casi el 30% señala la creciente inflación como causa de su creciente necesidad de una mejor gestión del efectivo.

A medida que las empresas tratan de sortear los factores que afectan a la economía, las ofertas actuales de CMS decepcionan en gran medida a las empresas multinacionales, a pesar de tener más de 27 relaciones bancarias de media para satisfacer las necesidades de tesorería. De hecho, más del 70% de los directivos de empresas afirma que se enfrenta a problemas de negligencia en los litigios, evaluación deficiente del riesgo crediticio y retrasos o duplicidad en el procesamiento de pagos. Sin embargo, la solución está clara, ya que alrededor de dos de cada tres (63%) ejecutivos bancarios mencionan las barreras de las infraestructuras heredadas como el mayor obstáculo para proporcionar un CMS eficiente.



"El modelo actual utilizado para abordar los servicios de gestión de efectivo necesita una revisión. Los ejecutivos de las empresas están sintiendo la presión de las crecientes ineficiencias a través de largos ciclos de conversión de efectivo", comenta Jeroen Hölscher, Director Global de Servicios de Pagos de Capgemini. "Lo que se desprende claramente de nuestro informe es que una base digital sólida es el camino a seguir para optimizar la cadena de valor. Al simplificar la complejidad inherente de sus propios modelos operativos y de TI, los bancos y las empresas de pagos pueden impulsar la productividad y el rendimiento para gestionar las necesidades de tesorería de los clientes".

Los clientes corporativos exigen a los bancos una experiencia de pago similar a la del comercio minorista

Las nuevas soluciones de pago y las iniciativas clave del sector están impulsando el crecimiento de los pagos digitales entre las empresas. Las expectativas también están cambiando: el 63% de los clientes corporativos exige a sus bancos una experiencia de pago similar a la de los comercios en 2023.

El sector de los pagos ha estado a la vanguardia de la digitalización, pero está teniendo que afrontar un coste derivado del cumplimiento de la normativa local, regional e internacional (incluidas las iniciativas de pagos globales ISO20022 y SWIFT), que deja un margen limitado para invertir en innovación futura. Los ejecutivos bancarios consideran que casi el 80% de las fuentes tradicionales de ingresos por pagos está bajo presión y que los proveedores de servicios deben reequilibrar su enfoque entre los pagos minoristas y los comerciales. A escala mundial, más del 50% de los ejecutivos bancarios cree que los pagos comerciales ofrecen un mayor potencial de beneficios en comparación con los pagos minoristas.

Promover las relaciones estratégicas de las empresas requiere servicios eficientes de gestión de efectivo

La transformación digital de principio a fin en la banca transaccional demanda un compromiso desde la Dirección, una planificación cohesionada y un propósito unificado para las reformas estructurales. El 67% de los ejecutivos bancarios reconoce que asociarse estratégicamente con clientes corporativos reduce la amenaza de desintermediación por parte de FinTechs y PayTechs; y el 57% de los ejecutivos bancarios señala que los socios bancarios estratégicos disfrutan de mayores oportunidades de ventas cruzadas y ascendentes debido a estas relaciones. Para fomentar las relaciones estratégicas de gestión de efectivo con los clientes corporativos, el informe ofrece a los bancos y las empresas de pagos una estrategia de tres niveles:

- Simplificar el back office para permitir la innovación y la agilidad
- Actuar con plataformas para impulsar la eficiencia de la gestión de efectivo
- Comprometerse con los clientes corporativos como socios estratégicos, no como proveedores de servicios

Metodología del informe

El Informe Mundial de Pagos 2023 se basa en información procedente de dos fuentes primarias: la Encuesta Mundial de Grandes Empresas 2023 y las Encuestas y Entrevistas a Ejecutivos de Banca y Pagos 2023. Estas fuentes de investigación primaria cubren información de 17 mercados: Alemania, Arabia Saudí, Australia, Brasil, Canadá, China, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Hong Kong, India, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Singapur, Suecia, Suiza y Estados Unidos. En la encuesta se preguntó a 355 altos ejecutivos de departamentos de tesorería de grandes empresas sobre los factores que impulsan la interrupción de los pagos, las expectativas de los bancos, los niveles de satisfacción, los factores que impulsan las relaciones con sus bancos, los servicios no bancarios utilizados actualmente, los servicios de pago emergentes como los pagos en tiempo real, la tecnología de libro mayor distribuido, etc. También se preguntó a los participantes sobre los retos actuales a los que se enfrentan en la gestión del efectivo y sus expectativas de



los bancos asociados en cuanto a servicios de valor añadido en la gestión del efectivo. El informe incluye los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a más de 130 altos ejecutivos de los principales bancos, organizaciones de servicios financieros, proveedores de servicios de pago, asociaciones del sector y bancos centrales de las tres regiones: América, Europa y Asia-Pacífico y Oriente Medio.

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 cerca de 360.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 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 y su impacto en todos los sectores. Es el editor de la emblemática Serie de Informes Mundiales de Capgemini desde hace más de 25 años, con un enfoque dedicado a los Servicios Financieros, y publica artículos de opinión sobre digitalización, innovación, tecnología y tendencias empresariales que afectan a bancos, empresas de gestión de patrimonios y aseguradoras de todo el mundo. Una agencia independiente calificó un reciente Informe Mundial sobre Banca Minorista, publicado por el Instituto, como una de las 10 mejores publicaciones entre las empresas de consultoría y tecnología a nivel mundial.

Visítenos en <https://worldreports.capgemini.com>