

## **World Payments Report 2019: los pagos no monetarios están en auge a medida que los bancos enfrentan cambios**

***Los mercados emergentes están impulsando el crecimiento de los pagos digitales a medida que la industria reacciona a las cambiantes demandas regulatorias y de los clientes.***

**París, 18 de septiembre de 2019 – A medida que aumentan las transacciones no monetarias a nivel global y la competencia florece, muchos bancos permanecen reacios a adoptar la Banca Abierta a través del intercambio de datos, las asociaciones de ecosistemas y las plataformas abiertas, con múltiples operadores que se mantienen cautelosos ante los cambios. Por el contrario, perciben la Banca Abierta como un reto potencial aun cuando se trata de una necesidad para mejorar la experiencia del cliente y la retención a largo plazo. Esto, de acuerdo con el Reporte de pagos mundiales 2019 de Capgemini, que monitorea y analiza el volumen de transacciones no monetarias, las iniciativas reguladoras y de la industria, y la transformación digital en el mercado global de pagos.**

Los hallazgos del reporte muestran que el volumen de transacciones de pagos no monetarios está creciendo rápidamente, particularmente en los mercados en desarrollo de Asia (32% de crecimiento) y EMEA: Europa Central, Medio Oriente y África (19% de crecimiento). Se prevé que para 2022 supere los 1.046 millones de transacciones no monetarias en todo el mundo, lo que equivale a una tasa de crecimiento anual compuesta del 14%. Sin embargo, en un mercado definido por la innovación, muchos operadores son más temerosos que optimistas del ritmo y la dirección del cambio. En muchos casos, mencionan la amenaza de los competidores BigTech y únicamente aceptan la Banca Abierta en la medida en que los reguladores lo requieren, en lugar de verla como una oportunidad para ofrecer diferenciación, retención de clientes y liderazgo en el mercado.

Las principales conclusiones del reporte incluyen:

### **El crecimiento de los pagos no monetarios se disparará**

Los mercados en desarrollo están liderando el crecimiento en el sector de pagos no monetarios, que se prevé aumente en una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 23.5% entre 2017 y 2022. Los mercados emergentes pronto dictarán y definirán el panorama global de pagos en términos de innovación, manejo de capacidad de transacción y tendencias de la industria.

- En 2017, estos mercados representaron el 35% del crecimiento global, una participación que se espera aumente al 50% en los próximos años. Los actores clave incluyen a Rusia, donde las transacciones no monetarias crecieron 40% en 2017, India (39%) y China (35%).
- Por el contrario, los mercados desarrollados, incluidos APAC, Europa y América del Norte, registraron una tasa de crecimiento más estable del 7%. A nivel mundial, el volumen de transacciones no monetarias aumentó 12% en 2016-17, alcanzando 539 mil millones.

- Las tarjetas de débito fueron el instrumento de pago sin movimiento de efectivo de mayor crecimiento, cuyas transacciones aumentaron un 17% en 2017, por encima de las tarjetas de crédito (11%) y las transferencias de crédito (10%).

### **Los operadores del mercado desconfían de la banca abierta y de la nueva competencia**

El panorama del ambiente de pagos se está tornando más complejo a medida que los nuevos participantes del mercado y las tecnologías emergentes estimulan la disrupción. Asimismo, las cambiantes expectativas de los consumidores y los requerimientos regulatorios están obligando a los bancos a desarrollar sus modelos de negocio para pagos, pero muchos siguen desconfiando del cambio.

- Menos de la mitad de los encuestados (48%) señalaron que planean usar APIs abiertas más allá del nivel necesario para el cumplimiento regulatorio.
- Mientras que una clara mayoría (63%) observaron que los competidores BigTech están aprovechando su alcance global, el valor de marca, la confianza, la excelente experiencia del cliente y, finalmente, la infraestructura de pagos como una amenaza principal.

Si bien los bancos avanzan gradualmente, aunque muy despacio, hacia un enfoque más abierto, basado en datos y en la nube, sigue habiendo renuencia a adoptar plenamente la Banca Abierta. El 90% identificó los modelos de negocio basados en el ecosistema como clave para el éxito a largo plazo, pero solo el 44% expresó interés en construir y desarrollar un ecosistema propio.

### **La regulación está forzando el cambio, pero el ritmo es lento**

El cambio hacia un ecosistema de pagos convergente ha sido impulsado en parte por modificaciones regulatorias centradas en la estandarización y la interoperabilidad. Estos han incluido una plataforma de identidad digital compartida, pautas de interoperabilidad y compensación de pagos en tiempo real.

La mayoría de los esfuerzos de transformación digital en el 60% de los bancos responden al cumplimiento normativo. La adopción de APIs, más allá de lo que exige la regulación, ha sido lenta: la mayoría de los bancos no tienen planes de implementar APIs que expongan datos en áreas que incluyen estados de cuenta intra-bancarios (53%), pagos condicionales (53%) y ubicación de sucursales/cajeros automáticos (67%). Cuando los bancos no tienen la obligación de compartir más datos, generalmente optan por no hacerlo. La iniciativa API - Abierta se ve como una expansión de cumplimiento normativo en lugar de una oportunidad de crecimiento.

*"El panorama global del ambiente de pagos está experimentando una evolución significativa pero no todos los participantes se sienten cómodos con el ritmo y la dirección del cambio", indicó Anirban Bose, CEO de Servicios financieros de Capgemini y miembro de la Junta Directiva del Grupo. "Los bancos están reconociendo claramente la importancia de adoptar un modelo basado en un ecosistema para satisfacer las cambiantes demandas de los clientes y prosperar en un panorama competitivo. Exhortamos a los bancos establecidos a considerar soluciones con resultados positivos-rápidos que los posicionen para el mercado futuro, tales como implementar una arquitectura de microservicios para sortear las limitaciones de la infraestructura heredada".*

### **Metodología del reporte**

El World Payments Report 2019 está compuesto por la Evaluación de Banca Abierta de Pagos que ilustra el estado de la Banca Abierta desde una perspectiva de pagos en 18 mercados. Esto fue respaldado por una investigación primaria que incluyó una encuesta en línea que se distribuyó a los



participantes de la industria a través de bancos, instituciones de servicios financieros no bancarios y corporaciones en junio de 2019. También se realizaron entrevistas ejecutivas.

### **Acerca de Capgemini**

Líder global en consultoría, servicios de tecnología, y transformación digital, Capgemini está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. Es una compañía multicultural con 200,000 miembros del equipo en más de 40 países. El Grupo reportó ingresos globales de 13.2 miles de millones de Euros en 2018.

Visítanos en [www.capgemini.com/mx-es/](http://www.capgemini.com/mx-es/). *People matter, results count.*