

5 tendencias en los medios de pago a tener en cuenta en 2023

El mundo de los pagos ya estaba dando indicios de cambio cuando la pandemia irrumpió en nuestras vidas, cambiando para siempre las expectativas y los hábitos de compra de los consumidores. Ahora, la primera fase de la norma **ISO 20022**, cuya adopción está prevista para comenzar en marzo de 2023, podría marcar el comienzo de una era totalmente nueva para el sector. Si bien no podemos predecir el futuro, aquí les presentamos cinco **tendencias de pago a las que debe prestar atención en 2023**.

1 La transformación digital sigue su curso a toda velocidad

La pandemia aceleró la transformación digital, ya que las entidades financieras y las empresas tuvieron que apresurarse a conseguir nuevos proveedores que ofrecieran una infraestructura de pagos más moderna y más en consonancia con las expectativas del cliente y con un mundo en el que priman las operaciones en tiempo real. La transformación digital ya no es «algo deseable», sino más bien una prioridad estratégica en todos los sectores de la industria. Cabe esperar que las empresas continúen actualizando sus tecnologías a lo largo de 2023 con el fin de ganar en eficiencia y competir de manera más efectiva.

Casi el **60 %** de las empresas califica la transformación digital como una prioridad clave.¹

El mercado es enorme...

Se espera que los ingresos por pagos a nivel global alcancen los

2,9 billones de USD para 2030.²

Se prevé que los volúmenes de pagos sin efectivo aumenten más de **80 %** entre 2020 y 2025 y **61 %** entre 2025 y 2030.³

Para 2025, la penetración en el mercado de los teléfonos inteligentes probablemente alcanzará el

80 % a escala global.⁴

... pero la competencia es intensa:

En EE. UU., las Fintech representaron cerca del 5 % de los ingresos bancarios y hasta el 20 % de los ingresos relacionados con los pagos.⁵



2 El cliente manda

Todas las miradas están puestas en el cliente. La experiencia es un factor diferenciador clave para aquellas empresas que desean ir más allá de la mercantilización de productos y servicios. Los pagos rápidos y sin fricción mejoran la experiencia del cliente y robustecen la relación. Optimizar el proceso de pagos contribuirá a impulsar el crecimiento empresarial en 2023 y en el futuro.

85 %

Con el 85 % de todas las facturas mensuales pagadas digitalmente⁶, la precisión, la velocidad y la facilidad de uso son factores decisivos en la experiencia del usuario.

53 %

De hecho, el 53 % de los consumidores probablemente se cambiaría a un proveedor de servicios que les ofreciera un mejor proceso de facturación.⁷

47 %

El 47 % de los *millennials* estarían dispuestos a pagar un impuesto a cambio de una experiencia de facturación sin fricción.⁸

Una experiencia de usuario negativa conlleva costos tangibles para el negocio:

5 %

Las empresas pueden perder hasta el 5 % de sus clientes a causa de rechazos o retrasos en los pagos.⁹

20 %

Cerca del 20 % de los consumidores abandonarán el proceso de compra si el proceso de pago resulta demasiado complicado.¹⁰

3 Los datos de pagos mejoran los beneficios de la FRAML

La convergencia de la lucha contra el fraude y el lavado de activos (o *FRAML* - siglas en inglés que se refieren a la convergencia de la prevención del fraude y del lavado de activos) está lista para brindar un enfoque más centrado en los datos de pagos en 2023. El intercambio de información relativa a los pagos entre todas las funciones de la empresa proporciona una visión más completa del cliente para una mejor evaluación de riesgos, una incorporación más rápida y un cumplimiento más seguro. Combinar la funcionalidad de pagos con el marco FRAML de la empresa y los formatos de mensaje enriquecidos de la norma ISO 20022 brindará eficiencias aún mayores.

38 % del fraude global tiene lugar durante transacciones de pago o distribución de fondos.¹¹

Mientras los costos derivados del fraude y el cumplimiento PLA siguen al alza: cada \$1 de fraude le cuesta al comercio minorista y electrónico estadounidense **3,75 \$**.¹²

Costos estimados derivados del cumplimiento de las normas contra los delitos financieros que asumen las entidades financieras en todo el mundo:

274 100 millones de USD en comparación con 213 900 millones de USD en 2020.¹³

El aumento de la normativa contra la prevención de lavado de activos (PLA) contribuye en gran medida a estos costos.

80 % de los bancos consideran la FRAML como un paso clave hacia una evaluación más sólida del riesgo del cliente¹⁴ que permite moderar el creciente costo del fraude y el cumplimiento contra la prevención de lavado de activos.

4 La adopción de plataformas de pago integrales avanza significativamente

A medida que el software y los servicios se incorporan cada vez más a las plataformas de pago para ofrecer un modelo más completo, la fragmentación y la diversidad de las plataformas de pago seguirán en aumento. Las empresas que adoptan medidas para integrar sus plataformas de pago, software y servicios para ofrecer una solución integral están en posición de beneficiarse de un procesamiento más rápido de las transacciones, un aumento constante de la productividad, tarifas más bajas y una experiencia del cliente más satisfactoria.

Hasta el **72 %** del mundo tiene o dispondrá de una infraestructura de pagos en tiempo real.¹⁵

118 300 millones de USD Número de pagos en tiempo real realizados a nivel global en 2021.¹⁶

46 600 millones de USD En 2021, los consumidores y las empresas ahorraron 46 600 millones de USD gracias a los pagos en tiempo real.¹⁷

Los métodos de pago alternativos están creciendo y se espera que para 2025 representen el 25 % de las transacciones globales que no sean en efectivo.¹⁸

5 Los pagos rechazados siguen teniendo la máxima prioridad

Las pérdidas estimadas debidas a pagos rechazados a nivel global en 2020, valoradas en **118 500 millones de USD**¹⁹, fueron una llamada de atención. Los pagos rechazados toman una parte demasiado grande de la economía global como para ser dejados de lado como el «costo de hacer negocios». En cambio, representan un verdadero costo comercial, tanto en términos de pérdida de ingresos como de clientes. Reducir los pagos rechazados es una prioridad constante para las empresas en 2023.

Más del **70 %** de las empresas no están satisfechas con su tasa de pagos rechazados.²⁰

El índice global de procesamiento directo promedio del **26 %**²¹ es señal de que hay margen de mejora.

Casi **¼** de los retrasos o rechazos se deben a problemas con el nombre o la dirección del beneficiario bancario.

En la región Asia-Pacífico, el **60 %** de las empresas informaron haber perdido clientes a causa de los pagos rechazados.²²

12 \$ es el costo promedio por cada pago rechazado o rectificado.²³

Teniendo en cuenta que algunas empresas realizan más de **1000 pagos por minuto**, las tarifas bancarias se acumulan rápidamente incluso con una tasa de fallo mínima, sin olvidar el tiempo dedicado a identificar y corregir errores.

El panorama de pagos en constante evolución requiere soluciones que brinden velocidad, precisión y seguridad y que, a su vez, le den prioridad a la experiencia del cliente en cada punto de contacto. LexisNexis® Risk Solutions ofrece herramientas de validación de pagos e inteligencia de datos que ayudan a las empresas a reducir los costos derivados de los pagos rechazados, mejorar la experiencia del cliente y maximizar los índices de procesamiento directo.

Optimice sus procesos de pago y visite [LexisNexis® Bankers Almanac® Validate™](#).

- [1. https://risk.lexisnexis.com/about-us/press-room/press-release/20220519-caggenini-invent-and-lhrs-explore-evolution-corporate-payments](https://risk.lexisnexis.com/about-us/press-room/press-release/20220519-caggenini-invent-and-lhrs-explore-evolution-corporate-payments)
- [2. https://web-assets.bcg.com/58/30/e7773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf](https://web-assets.bcg.com/58/30/e7773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf)
- [3. https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/fs-2025/pwc-future-of-payments.pdf](https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/fs-2025/pwc-future-of-payments.pdf)
- ibid.*
- [5. https://web-assets.bcg.com/58/30/e7773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf](https://web-assets.bcg.com/58/30/e7773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf)
- [6. https://www.pymnts.com/consumer-payments/2022/half-of-consumers-would-switch-providers-for-better-bill-payment-experience/](https://www.pymnts.com/consumer-payments/2022/half-of-consumers-would-switch-providers-for-better-bill-payment-experience/)
- ibid.*
- ibid.*
- «True Impact of Failed Payments 2022» (El verdadero impacto de los pagos fallidos 2022) de LexisNexis® Risk Solutions
- [10. https://baymard.com/blog/checkout-flow-average-form-fields#checkout-form-fields](https://baymard.com/blog/checkout-flow-average-form-fields#checkout-form-fields)
- Informe global «True Cost of Fraud™» (El verdadero costo del fraude) de LexisNexis® Risk Solutions, julio de 2022
- [12. https://risk.lexisnexis.com/insights-resources/research/us-ca-true-cost-of-fraud-study](https://risk.lexisnexis.com/insights-resources/research/us-ca-true-cost-of-fraud-study)
- [13. https://risk.lexisnexis.com/global/en/insights-resources/research/true-cost-of-financial-crime-compliance-study-global-report](https://risk.lexisnexis.com/global/en/insights-resources/research/true-cost-of-financial-crime-compliance-study-global-report)
- Chartis Research
- [15. https://www.thunes.com/how-real-time-payments-are-going-global/](https://www.thunes.com/how-real-time-payments-are-going-global/)
- [16. https://www.aciworldwide.com/wp-content/uploads/2022/04/Prime-Time-for-Real-Time-Report-2022.pdf](https://www.aciworldwide.com/wp-content/uploads/2022/04/Prime-Time-for-Real-Time-Report-2022.pdf)
- ibid.*
- [18. https://www.fibonaticx.com/resources/rise-of-alternative-payment-methods/](https://www.fibonaticx.com/resources/rise-of-alternative-payment-methods/)
- [19. https://www.pnewswire.com/news-releases/accuity-study-reveals-failed-payments-cost-the-global-economy-118-5-billion-in-2020-30133385.html](https://www.pnewswire.com/news-releases/accuity-study-reveals-failed-payments-cost-the-global-economy-118-5-billion-in-2020-30133385.html)
- ibid.*
- «True Impact of Failed Payments 2022» (El verdadero impacto de los pagos rechazados 2022) de LexisNexis
- [22. https://solutions2.risk.lexisnexis.com/cost-of-failed-payments-infographic-apac?cmpid=DS\[C\]\[BAPA\]\[BASUG-20211122-APAC-EN-TCOFFP21_APAC-InfoG_FNN_Article&fid=70146000000\]2xYQAI](https://solutions2.risk.lexisnexis.com/cost-of-failed-payments-infographic-apac?cmpid=DS[C][BAPA][BASUG-20211122-APAC-EN-TCOFFP21_APAC-InfoG_FNN_Article&fid=70146000000]2xYQAI)
- ibid.*