



Las PYME están desatendidas en los pagos:

necesitan soluciones
flexibles e integrales



Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) representan **dos tercios de la economía mundial**, pero siguen estando muy desatendidas en lo que a pagos se refiere. Es más, la digitalización en curso de la economía mundial está empeorando esta situación, en lugar de mejorarla.

En este informe, sostenemos que se debe hacer más para adaptar las ofertas de pagos a las diversas necesidades de las PYME, y que hacerlo beneficia a todas las partes implicadas en el proceso de transacción, desde los bancos hasta los comerciantes y los consumidores.

PYME: LA SAVIA ECONÓMICA DEL MUNDO - Y DIGITALIZÁNDOSE RÁPIDAMENTE

Según el Foro Económico Mundial¹, las PYME son responsables de la mitad del empleo y del 40% de la actividad económica en la mayoría de los mercados, porcentaje que se eleva al 70% en los mercados en desarrollo de África, Asia y América Latina. En Kenia, por ejemplo, las PYME representan el 98% de todas las empresas registradas, mientras que en Malasia aportan el 40% de todo el PIB. En cuanto a los mercados desarrollados, la Unión Europea² afirma que las PYME son responsables de dos tercios del empleo del sector privado en todo el bloque.



CRÉDITO = Sultanato de Omán

¹ World Economic Forum, 29 August 2022. "Why we shouldn't overlook the impact of SMEs on local and global economies." : <https://www.weforum.org/agenda/2022/08/why-we-shouldn-t-overlook-the-impact-of-smes-on-local-and-global-economies>

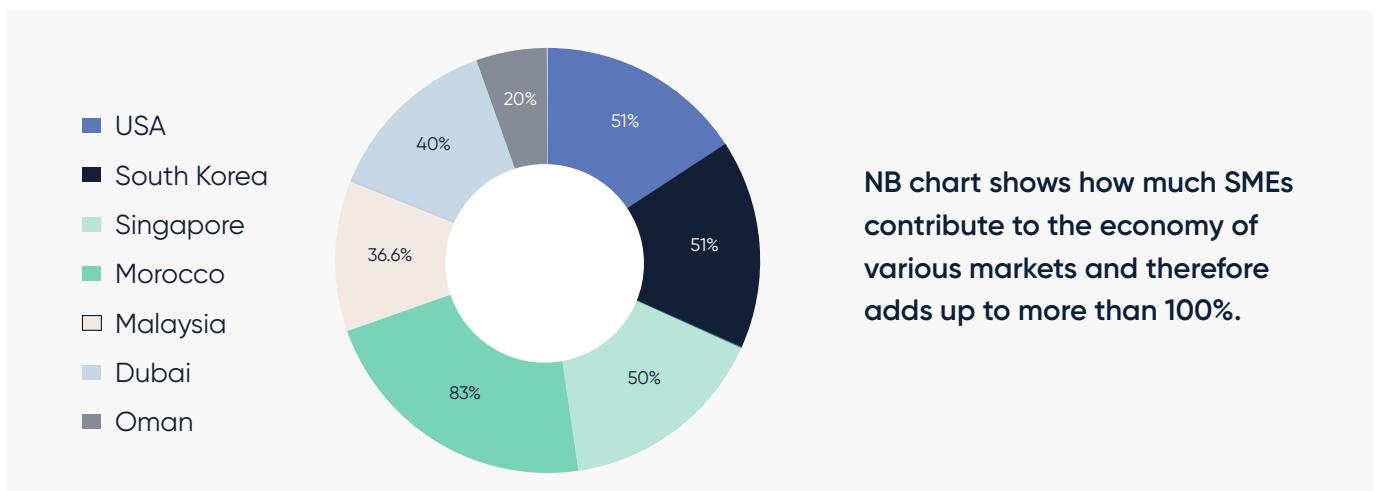
² Sage, 13 November 2023: "Empowering SMEs in the Digital Decade":

Aunque tradicionalmente se considera que las PYME prestan servicios a los mercados locales, cada vez hay más pruebas de que están aprovechando las oportunidades de la economía digital tan rápidamente como las grandes empresas, a pesar de carecer del mismo acceso al capital y los recursos. Los datos de Mastercard³ muestran la rapidez con que las PYME buscan el crecimiento en los negocios internacionales realizados a través de Internet. En 2023, más de tres de cada cinco PYME encuestadas por Mastercard estaban haciendo más negocios a nivel internacional que el año anterior, y tres cuartas partes tenían previsto hacer aún más negocios internacionales en 2024.⁴

“la digitalización de las operaciones mejora la eficiencia y productividad de las PYME, las hace más receptivas a las necesidades de los clientes y contribuye al crecimiento de las ventas.

Seis de cada diez PYME que participaron en la encuesta de Mastercard afirmaron que recurrían más a las cadenas de suministro internacionales que antes de la pandemia. Respalando estas cifras, un estudio de Sage⁵ revela que el 85% de las PYMES europeas utilizarán los canales digitales como una faceta importante de su estrategia de ventas en 2023. Aparte del acceso a nuevos mercados y fuentes de ingresos, la digitalización de las operaciones también mejora la eficiencia y la productividad de las PYME, las hace más receptivas a las necesidades de los clientes y contribuye a impulsar el crecimiento de las ventas.

Las PYME buscan más negocio y mejores acuerdos a escala internacional



CRÉDITO = Mastercardt

³ Trade Finance Global, 29 December 2023: “The State of the Cross-Border Ecosystem in 2023”: <https://www.tradefinanceglobal.com/posts/assessing-state-cross-border-payments-ecosystem-2023/>

⁴ Mastercard, septiembre de 2023: Informe Sobre Pagos Sin Fronteras 2023: <https://www.mastercard.com/global/en/business/cross-border-services/borderless-payments-report.html>

⁵ See note 2 above



A pesar de su importancia para la economía y de su creciente digitalización, las PYME de todo el mundo siguen atascadas por soluciones de pago estándar que rara vez satisfacen sus necesidades y pueden resultar caras tanto de instalar como de mantener.

Below, we examine why this is the case and how changing this situation benefits not only SMEs themselves, but also the wider economy.

SERVIR A LA COMPLEJIDAD: EL RETO DE LOS PAGOS A LAS PYME

Históricamente, las PYMES se han quejado de su insatisfacción con toda una serie de servicios financieros, desde los seguros hasta el riesgo crediticio, y los servicios de pago no son una excepción. Curiosamente, los retos a los que se enfrentan las PYMES en el ámbito de los pagos son similares a los que tienen en otras categorías, es decir, que se les ofrecen soluciones de talla única que no tienen en cuenta sus necesidades específicas.

Por ejemplo, es probable que una PYME que trate con clientes del sector público y/o educativo necesite un vínculo entre los pagos y la facturación electrónica y las órdenes de compra, mientras que una PYME minorista que atienda a clientes de todo el mundo necesitará aceptar muchos tipos de pago diferentes. O una empresa de logística puede buscar una solución que combine el pago con la confirmación de entrega. Este tipo de diversidad rara vez se satisface con soluciones de aceptación estándar.

Un segundo problema común a la mayoría de las pymes y empresas de tecnología financiera es el acceso al capital y los recursos necesarios para crear su propia infraestructura y cumplir los requisitos de conformidad. Cuando existen requisitos a medida como los enumerados anteriormente, la creación de una solución especializada que satisfaga las necesidades específicas de una pyme podría parecer la respuesta, si no fuera por el hecho de que el desarrollo y las pruebas de una solución a medida a menudo pueden ser demasiado costosos y llevar demasiado tiempo.

Por lo que respecta a la normativa y el cumplimiento, contratar a un equipo con experiencia en estas áreas también lleva tiempo y es costoso. Nordlayer⁶ afirma que el coste medio que supone para las empresas que operan en el Reino Unido mantenerse al día de la normativa y cumplirla es de 5,5 millones de dólares al año . Los Costes como estos están claramente fuera del alcance de muchas PYMES.

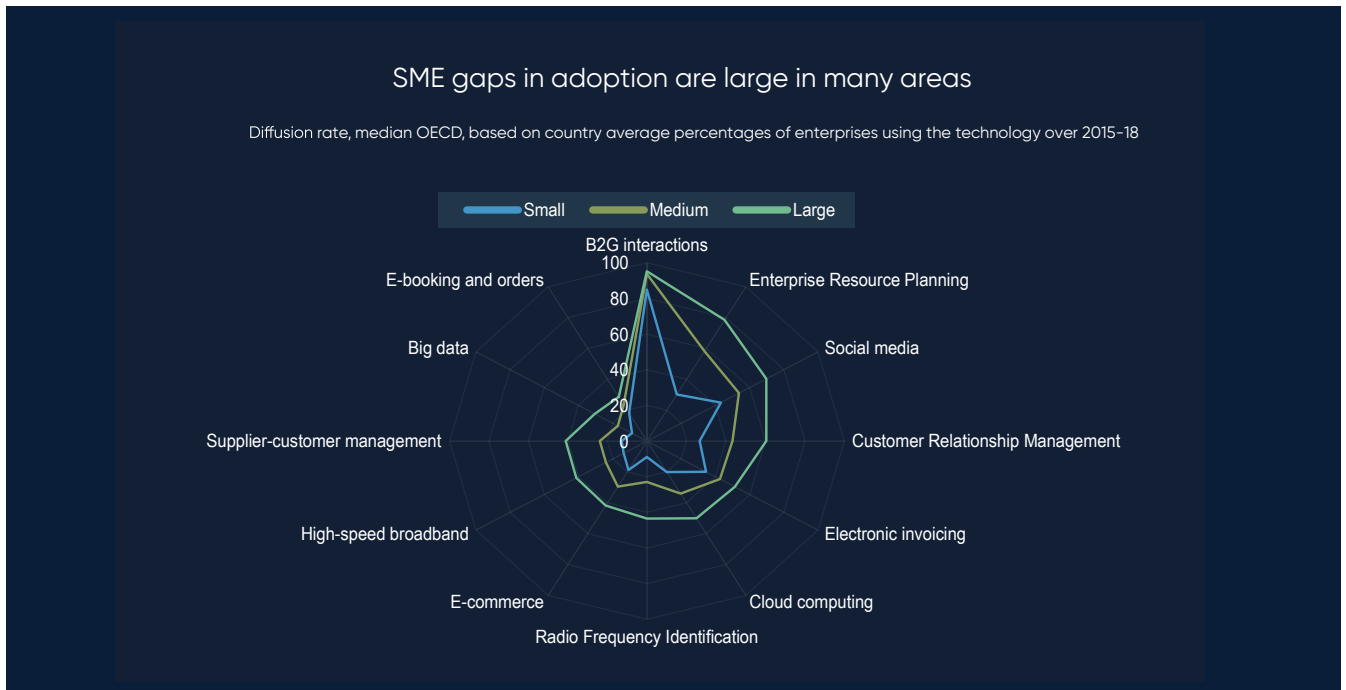
Por último, las soluciones de pago que se ofrecen a menudo no tienen en cuenta el hecho de que muchas PYMES aún no son totalmente digitales. Por ejemplo, a las pymes se les puede ofrecer una solución de eKYC (proceso electrónico de Conozca a su cliente) o una solución de onboarding digital a pesar de que sigan emitiendo facturas en papel. Un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)⁷ de 2020 muestra que las pequeñas empresas tienen sólo la mitad de probabilidades que las grandes de utilizar todo tipo de software, desde ERP hasta paquetes de Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM) o incluso pasarelas de comercio electrónico . Mientras tanto, en mercados emergentes como Tailandia y Vietnam, alrededor de la mitad de las transacciones siguen realizándose en efectivo⁸, y los ciudadanos utilizan monederos digitales para pagar en línea que están desvinculados de sus cuentas bancarias, lo que dificulta la conciliación

⁶ Nordlayer, "El Coste del Cumplimiento Normativo" <https://nordlayer.com/learn/regulatory-compliance/cost-of-regulatory-compliance/>

⁷ OECD, 25 November 2020, "The Digital Transformation of SMEs": <https://www.oecd.org/industry/smes/PH-SME-Digitalisation-final.pdf>

⁸ Nikkei Asia, 12 April 2023: "Thailand, Japan and Vietnam lag in Asia's digital payments rush": <https://asia.nikkei.com/Business/Finance/Thailand-Japan-and-Vietnam-lag-in-Asia-s-digital-payments-rush>

Las PYMES van a la zaga de las grandes empresas en la adopción de tecnología: la flexibilidad es imprescindible



CRÉDITO = OECD

Esta complejidad demuestra por qué no funciona un planteamiento único para los pagos de las PYME. Las PYME necesitan soluciones flexibles, rentables y completas que respondan a sus necesidades específicas e incluyan las funciones que necesitan, desde fidelización y recompensas hasta análisis de patrones de gasto en línea, funciones de seguridad y mucho más.

SOLUCIONES BASADAS EN LAS NECESIDADES, CENTRADAS EN LOS RESULTADOS

Las PYMES necesitan soluciones que supongan un cambio con respecto a la oferta actual. Soluciones que les den acceso a opciones de las que antes no podían disfrutar. Y estas soluciones deben integrarse entre sí y estar disponibles tanto en línea como en el mundo físico. Por último, estas soluciones deben estar habilitadas con paquetes de análisis de datos e inteligencia artificial (IA) que puedan ayudar a las PYMES a impulsar el crecimiento y reducir el riesgo, por ejemplo, detectando nuevas oportunidades de productos y mercados o identificando patrones de fraude recurrentes.

Por ejemplo, más PYMES deberían poder emitir sus propias tarjetas de visita, ya sea virtual o físicamente. El uso de tarjetas de empresa, a diferencia de los gastos en efectivo o con tarjeta personal, permite a las empresas más pequeñas un mayor control sobre los gastos de los empleados y les facilita la introducción de políticas formales de gasto, por ejemplo, limitando las categorías o los lugares en los que se realizan las transacciones, o estableciendo límites de gasto mensuales. Al facilitar que los empleados paguen ellos mismos las facturas de menor valor, las tarjetas de empresa también facilitan la gestión del presupuesto y la tesorería.

“Las empresas que ofrecen más de cuatro opciones de pago registran un crecimiento de ingresos siete veces más rápido que las que ofrecen efectivo, factura y tarjeta.”

En cuanto a las cuentas por cobrar, las PYMES tienen que ser capaces de aceptar una gama más amplia de métodos de pago. Un estudio reciente afirma que sólo⁹ el 16% de las pequeñas empresas de EE.UU. ofrecen algo más que efectivo, cheques o tarjetas: pero que las empresas que ofrecen una gama completa de opciones de pago ven crecer sus ingresos siete veces más rápido que las que tienen opciones más limitadas

Del mismo modo, ofrecer programas de fidelización y recompensas puede ayudar a las PYMES a aumentar sus ingresos y su rentabilidad. Según un estudio de la Sloan School of Business del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT)¹⁰, los clientes que participan en programas de fidelización tienen el doble de probabilidades de gastar en una empresa que los que no lo hacen – sin embargo, el coste de estos programas ha disuadido a menudo a las PYME de participar en ellos.

“Hasta la fecha, el coste y la complejidad de introducir funciones como recompensas, fidelización y análisis de datos han disuadido a la mayoría de las PYMES de utilizarlas.”

Por último, las grandes empresas invierten mucho en soluciones de análisis de datos y de IA vinculadas a sus medios de pago, no solo para protegerse contra el fraude, sino para ayudarles a evaluar la eficacia de su marketing e identificar nuevos productos y oportunidades de venta cruzada, así como las tendencias en el gasto de los clientes. Sin embargo, una vez más, el tiempo y los recursos necesarios para implantar el análisis de datos en los pagos hacen que las PYMES no puedan adoptar estas potentes herramientas.

⁹ PR Newswire, 30 March 2020. “SMEs offering multiple payment options increase revenue by 30%”: <https://www.prnewswire.com/news-releases/study-small-businesses-offering-multiple-payment-options-increase-revenue-by-nearly-30-percent-301031597.html>

¹⁰ StampMe, 10 August 2021: “Are loyalty programmes profitable?”: <https://www.stampme.com/blog/are-loyalty-programs-profitable>

¹¹ BinMile, 01 March 2024: “Data Analytics Use Cases”: <https://binmile.com/blog/explore-business-opportunities-with-data/>

DAR A LAS PYMES LAS HERRAMIENTAS PARA CRECER

En Paymentology, creemos que las PYMES merecen un mejor trato en los pagos, ya sea el acceso a una gama más amplia de opciones de pago, tarjetas de empresa, una seguridad de pago más sofisticada o análisis de datos que ayuden a impulsar el aumento de la facturación y los beneficios. A continuación, ofrecemos algunos ejemplos de los más de 150 bancos y empresas de tecnología financiera con los que hemos trabajado para crear sistemas de pago centrados en el cliente y en los resultados.

mukuru PERMITIR QUE LOS PAGOS CAMBIEN VIDAS

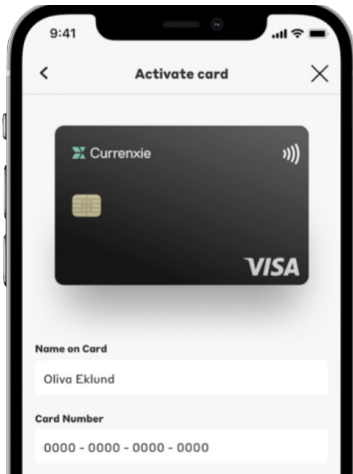
La extraordinaria trayectoria de Mukuru comenzó en 2004 con la misión de hacer frente a las dificultades financieras causadas por la hiperinflación en Zimbabue. Con los años, la empresa de tecnología financiera se ha convertido en un proveedor líder de servicios financieros de nueva generación, procesando más de 100 millones de transacciones en la última década y estableciendo su presencia en más de 60 países de todo el mundo. En colaboración con Mastercard y Paymentology, Mukuru introdujo tarjetas de prepago, inicialmente en Sudáfrica, con planes de expansión a otros países africanos. Estas tarjetas, respaldadas por Standard Bank, se han convertido en herramientas financieras vitales, especialmente para las PYMES, ya que ofrecen algo más que una cómoda solución de pago: son un salvavidas para las empresas que a menudo se ven obstaculizadas por los problemas de la banca tradicional.



Además de beneficiar a los consumidores, la solución de tarjetas de prepago de Mukuru aborda los principales retos a los que se enfrentan las PYMES africanas, capacitando a los empresarios para gestionar eficazmente sus operaciones. Los empresarios pueden utilizar estas tarjetas para pagar al personal, liquidar gastos y cubrir los costes operativos diarios, alejándose del efectivo y de los sistemas bancarios tradicionales que frenan el crecimiento. Al ofrecer una tarjeta flexible y aceptada internacionalmente, las PYMES pueden financiar y utilizar fácilmente sus tarjetas para transacciones en línea, en tiendas y en la aplicación, lo que desempeña un papel fundamental en la concesión a las PYMES de acceso al mercado económico global, mejorando aún más las oportunidades de negocio.

Para las PYMES, estas tarjetas simplifican los pagos a proveedores, miembros del equipo y otras transacciones relacionadas con el negocio, agilizando las operaciones y eliminando las ineficiencias a menudo asociadas con el manejo de efectivo. Con la solución de Mukuru y Paymentology, las empresas pueden realizar transacciones transfronterizas, acceder al capital circulante y operar de forma más eficiente en la economía digital, contribuyendo al desarrollo económico general en toda África.

La asociación entre Mukuru y Paymentology va más allá de proporcionar tecnología para transferencias de dinero: se trata de empoderar a las PYMES emergentes de África. Al permitir a los empresarios aprovechar servicios financieros como seguros, préstamos y tarjetas de prepago, Mukuru y Paymentology fomentan una mayor inclusión financiera e impulsan el crecimiento de las PYMES en todo el continente. Esta colaboración está generando un cambio tangible que permite a los empresarios centrarse en ampliar sus negocios y contribuir al crecimiento económico de África.



Currenxie

CURRENXIE POTENCIA A LAS PYMES EN EL MERCADO MUNDIAL

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son la columna vertebral de la economía mundial. Sin embargo, los sistemas bancarios tradicionales suelen dejarlas desatendidas, sobre todo cuando se trata de pagos transfronterizos. Estos pagos pueden ser lentos, caros y opacos, lo que dificulta la

capacidad de las PYMES para competir a escala mundial. Los principales problemas son las elevadas comisiones que cobran los bancos tradicionales, la lentitud del procesamiento, que hace que las transacciones tarden semanas en liquidarse, y la falta de transparencia, que impide a las empresas hacer un seguimiento de sus pagos internacionales.



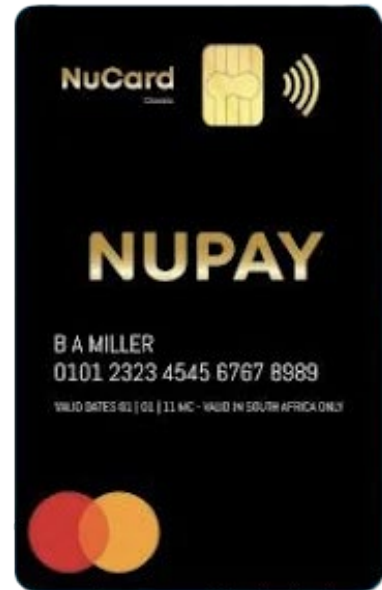
Fundada en 2014, Currenxie es una empresa de tecnología financiera digital líder dedicada a potenciar a las pymes en la economía global que pretende revolucionar los pagos internacionales. Ofrecen una plataforma financiera digital que proporciona a las empresas las herramientas que necesitan para realizar transacciones transfronterizas de forma eficiente y rentable. Esta plataforma proporciona a las empresas una aplicación financiera única y una cuenta multidivisa global que elimina la necesidad de tener varias cuentas bancarias en distintos países. Esto simplifica la gestión de cuentas y agiliza las transacciones internacionales.

Currenxie también ofrece a las empresas comisiones más bajas y operaciones de divisas en tiempo real a través de su propia plataforma, lo que elimina las comisiones ocultas y garantiza que las empresas obtengan el mejor tipo de cambio posible. Los tiempos de procesamiento también se reducen considerablemente gracias a la gestión de las transacciones a través de la nube. Al asociarse con Currenxie, las PYMES pueden liberar el potencial del mercado mundial, mejorando su flujo de caja y rentabilidad, así como la eficiencia de su negocio. Con la posibilidad de intercambiar y enviar fondos a cualquier lugar, las PYMES pueden ampliar su alcance y establecer relaciones con socios y clientes internacionales.

ALTRON

FINTECH

Los servicios de Tecnología Financiera Altron ofrecen un conjunto completo de soluciones adaptadas a las distintas necesidades de procesamiento de pagos. Estas soluciones incluyen procesamiento de órdenes de débito, servicios de pago y conmutación, personalización y emisión de tarjetas, software de gestión de créditos y soluciones avanzadas de pago con tarjetas de débito y crédito. Además, la empresa de Tecnología Financiera Altron ofrece opciones de pago de persona a persona y una variedad de servicios de valor añadido dirigidos al mercado de consumo. La línea de negocio NuPay de Tecnología Financiera



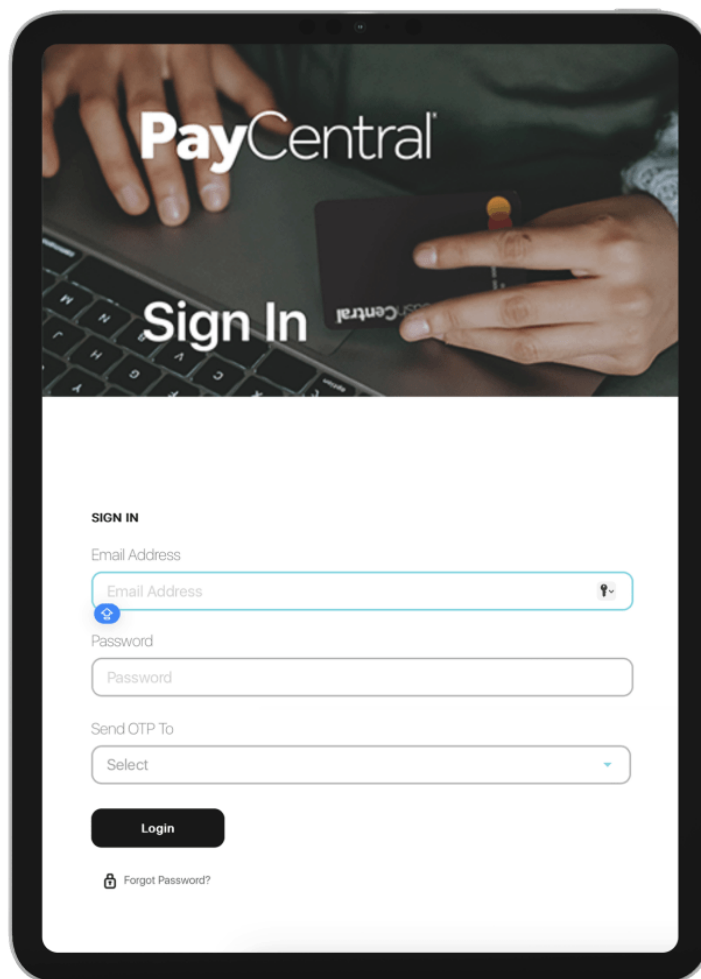
Altron ofrece a su base de clientes soluciones seguras de gestión de pagos y cobros electrónicos. Además de los servicios centrados en el consumidor, NuPay también proporciona soluciones empresariales sólidas diseñadas para procesar transacciones DebiCheck, abordando las necesidades específicas de las empresas de diversos sectores. Cabe destacar que las soluciones de pago de NuPay cuentan con la confianza de más de 8.000 empresas, lo que pone de relieve su consolidada presencia y fiabilidad en el sector.

Paymentology se asoció con NuPay para ampliar su oferta de tarjetas NuCard de marca compartida, de la base existente de proveedores de crédito, a una oferta de nóminas. Norraco: facilitar la financiación de los estudiantes.



PayCentral®

PayCentral ocupa una posición destacada como una de nuestras principales marcas conjuntas sudafricanas, emitiendo una variedad de tipos de tarjetas físicas y virtuales, que incluyen tarjetas transaccionales recargables y tarjetas regalo. Esta oferta versátil satisface una amplia gama de necesidades y preferencias, lo que convierte a PayCentral en una solución a la que muchos recurren. A través de la asociación de Paymentology con el banco patrocinador, Standard Bank SA, PayCentral tiene la capacidad de ofrecer soluciones de pago seguras a los empresarios. Estas soluciones ofrecen una alternativa segura y fiable a los métodos convencionales de pago de nóminas o transferencias bancarias. De este modo, PayCentral no sólo garantiza el buen funcionamiento de las empresas, sino que también



contribuye a su crecimiento eliminando posibles lagunas y riesgos asociados a los métodos de pago tradicionales. PayCentral tiene actualmente siete campañas activas. Estas campañas cubren un amplio espectro de servicios. Ofrecen tarjetas CashCentral especialmente diseñadas para el pago de sueldos y salarios a personas no bancarizadas, fomentando así la inclusión financiera. Otras campañas incluyen tarjetas de combustible y tarjetas con filtro médico, cada una de las cuales sirve a un propósito y un público específicos. También tienen una tarjeta CashCentral+ que proporciona más flexibilidad a sus usuarios con sus capacidades de comercio electrónico y límites más altos.

CONCLUSIÓN

A medida que avanza la revolución digital, la gran mayoría de las PYMES del mundo buscan sistemas de pago **flexibles que puedan ayudarles a crecer más allá** de sus fronteras a través del canal digital.

El núcleo de esta flexibilidad es la capacidad de integración sencilla y rápida con los sistemas existentes, al tiempo que se incluyen funciones vitales como el análisis de datos para informar sobre el desarrollo de productos, las ventas y los esfuerzos de marketing, o la asistencia en la gestión del cumplimiento normativo.

El sistema de pago adecuado es fundamental para el éxito de la internacionalización y el crecimiento de una PYMES. Dadas las presiones en materia de costes a las que se enfrentan muchas PYMES, este sistema debe ser rentable, pero contener muchas de las características que se encuentran en los sistemas a medida desarrollados para una empresa individual, desde la capacidad de aceptar una amplia gama de métodos de pago hasta una sofisticada defensa contra el fraude y mucho más.

Hacer una buena elección a la hora de configurar un sistema de pago puede preparar a las PYMES para un crecimiento transfronterizo espectacular tanto en el canal físico como en el digital. En Paymentology, tenemos más de una década de experiencia en la entrega de estos sistemas para PYMES en todas las etapas de crecimiento en toda Europa, África y Oriente Medio.

Si desea más información sobre cómo ofrecer un sistema de pago que se adapte a las necesidades de crecimiento de su empresa, póngase en contacto con Paymentology en:

info@paymentology.com



Acerca de Paymentology

Paymentology **es el principal emisor-procesador global de nueva generación.** Proporciona a los bancos, las empresas de tecnología financiera y las empresas de telecomunicaciones la tecnología, el equipo y la experiencia necesarios para emitir y procesar fácilmente cualquier tipo de tarjeta física o virtual; **de débito, prepago, crédito, BNPL (Compra ahora, paga después), rotativas, etc.** En cualquier lugar del mundo, rápidamente y a gran escala. En cualquier lugar del mundo, rápidamente y a escala.

La plataforma multicloud superior de Paymentology, que ofrece instancias de procesamiento tanto compartidas como dedicadas, una amplia presencia global y datos más ricos en tiempo real, la distinguen como líder en pagos. Sus expertos en pagos aportan un profundo conocimiento del mercado local sobre el terreno en 60 países, a través de 14 zonas horarias, garantizando un soporte 24/7.

Paymentology cuenta con la confianza de innovadores y pioneros del sector como Orange Bank, Safaricom, Mox by Standard Chartered, TymeBank, MTN, Standard Bank, Mukuru, TrueMoney, Wio Bank, Fondadora y Agoda.

[in www.linkedin.com](https://www.linkedin.com) | paymentology.com

