

Cinco tendências de pagamentos para acompanhar em 2023

O setor de pagamentos já apresentava sinais de mudança quando a pandemia teve o seu maior impacto, alterando permanentemente os hábitos de consumo e as expectativas dos consumidores. Agora, com a primeira fase da **ISO 20022** prevista para março de 2023, a indústria poderá entrar em uma nova era. Apesar de não conseguirmos prever o futuro, a seguir destacamos **cinco tendências de pagamentos para acompanhar em 2023**.

1 Transformação digital sem sinais de parar

A pandemia acelerou a transformação digital, visto que as instituições financeiras e corporações tiveram de se esforçar para acompanharem os novos fornecedores que ofereciam uma infraestrutura de pagamentos mais moderna, melhor alinhada com o mundo e às expectativas dos clientes em tempo real. A transformação digital já não é “um bom complemento”, mas uma prioridade estratégica em toda a indústria. Espera-se que as organizações continuem a atualizar as suas tecnologias ao longo de 2023, de modo a ganharem eficiência e a tornarem-se mais competitivas.



Estima-se que os volumes de pagamentos não monetários ultrapassem os **80%** de 2020 a 2025 e **61%** de 2025 a 2030.³

Até 2025, a entrada dos smartphones terá provavelmente alcançado os **80%** globalmente.⁴

A concorrência é forte...

Nos EUA, as *fintech* foram responsáveis por, aproximadamente, 5% de todas as receitas dos bancos, atingindo os 20% em áreas relacionadas com pagamentos.⁵

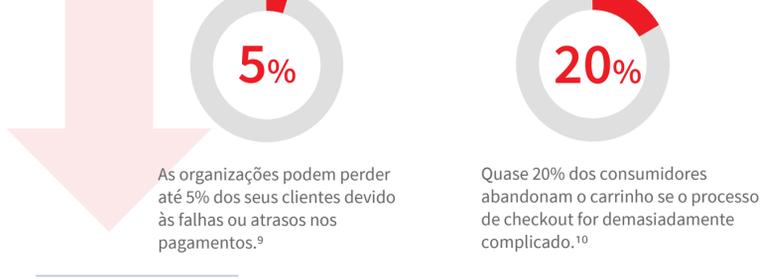


2 O cliente acima de tudo

Tudo está centrado no cliente. A experiência é um fator crucial e de diferenciação para as organizações que pretendam ir além da comoditização de produtos e serviços. Pagamentos simples e rápidos melhoram a experiência do cliente e solidificam a relação. A agilidade dos processos de pagamento ajudará a impulsionar o crescimento dos negócios em 2023 e no futuro.



Uma má experiência do usuário tem custos empresariais concretos:



3 Dados de pagamento aumentam as vantagens do PLD/fraudes

Prevê-se que a convergência da Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e fraudes se concentre majoritariamente nos dados de pagamentos em 2023. Compartilhar informações de pagamentos nas diversas funções empresariais garante um panorama mais completo do cliente para uma melhor análise dos riscos, uma integração mais rápida e compliance garantido. A funcionalidade de associação de pagamentos à estrutura de combate à lavagem de dinheiro e fraudes de uma organização e os formatos otimizados das mensagens segundo a ISO 20022 garantem uma maior eficiência.

38% dos casos de fraudes a nível global ocorrem durante transações de pagamentos ou distribuições de fundos.¹¹

Enquanto o custo com o compliance PLD/fraudes continua crescendo, cada **\$1** de fraude custa **\$3,75** aos comerciantes de varejo e comércio online dos EUA.¹²

Custos estimados com o compliance de combate ao crime financeiro em instituições financeiras em todo o mundo:

274,1 bilhões de dólares em relação aos 213,9 bilhões de dólares em 2020.¹³

A presença cada vez mais forte das regulamentações de PLD tem um papel fundamental nestes custos.

80% dos bancos consideram a o combate à fraude e à lavagem de dinheiro um passo importantíssimo para uma melhor análise de riscos do cliente,¹⁴ o que pode atenuar o aumento dos custos com o compliance PLD/fraudes.

4 Progressos na implementação de plataformas de pagamento completas

Como as plataformas de pagamento estão cada vez mais integradas aos software e serviços para garantir um modelo mais completo, a fragmentação e diversidade das mesmas continuará a crescer. Ao dar passos no sentido de integrar as suas plataformas de pagamento, software e serviços para uma solução completa, as organizações acabam por beneficiar um processamento mais rápido das transações, ganhos constantes na produtividade, taxas reduzidas e uma melhor experiência geral do cliente.

Aproximadamente **72%** do mundo possui uma infraestrutura de pagamento em tempo real em vigor ou planejada.¹⁵

118,3 bilhões de dólares Número de pagamentos em tempo real efetuados a nível global em 2021.¹⁶

46,6 bilhões de dólares Os consumidores e as empresas pouparam 46,6 bilhões de dólares em pagamentos em tempo real em 2021.¹⁷

Há um crescimento nos métodos de pagamento alternativos. Até 2025, espera-se que representem 25% das transações não monetárias globais.¹⁸

5 Falhas nos pagamentos continuam sendo prioritárias

Os **118,5 bilhões de dólares**¹⁹ estimados com os gastos em falhas nos pagamentos a nível global em 2020 chamaram a atenção. As falhas nos pagamentos custam muito à economia global para poderem ser consideradas “o custo de fazer negócios”. Em vez disso, representam um verdadeiro custo de negócios – tanto quanto em receitas perdidas como clientes perdidos. Reduzir as falhas nos pagamentos é uma prioridade constante para as organizações em 2023.

Mais de **70%** das organizações não estão satisfeitas com a sua taxa de falhas de pagamento.²⁰

Com uma taxa de processamento direto global média de **26%**,²¹ há espaço para melhorias.

Quase **¼** dos atrasos ou falhas devem-se a problemas com o nome de beneficiário do banco e informações do endereço.

Na região da Ásia-Pacífico, **60%** das organizações declararam ter perdido clientes devido às falhas ocorridas durante o pagamento.²²

\$12 é o custo médio de cada pagamento rejeitado ou corrigido.²³

Algumas organizações processam mais de **1.000 pagamentos por minuto**, mesmo uma pequena quantidade de falhas nos pagamentos resulta facilmente em taxas bancárias e tempo gasto para identificar e corrigir erros.

O mundo dos pagamentos está em constante desenvolvimento – por isso, é preciso criar soluções que garantam a rapidez, precisão e segurança, ao mesmo tempo que validam a experiência durante a jornada do cliente. A LexisNexis® Risk Solutions oferece ferramentas de validação de pagamentos e inteligência de dados que ajudam as organizações a reduzirem os custos com falhas de pagamentos, a melhorar a experiência do cliente e a maximizar as taxas de processamento direto.

Otimize os seus processos de pagamento e visite risk.lexisnexis.com/global/pt/products/bankers-almanac-validate

Fontes:

- <https://risk.lexisnexis.com/about-us/press-room/press-release/20220519-caggemini-invent-and-lhrs-explore-evolution-corporate-payments>
- <https://web-assets.bcg.com/58/30/e773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf>
- <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/fs-2025/pwc-future-of-payments.pdf>
- ibid
- <https://web-assets.bcg.com/58/30/e773b6a4c29b79b3673ab21ef66/bcg-global-payments-2021-report-all-in-for-growth-oct-2021-r.pdf>
- <https://www.pymnts.com/consumer-payments/2022/half-of-consumers-would-switch-providers-for-better-bill-payment-experience/>
- ibid
- ibid
- LexisNexis® Risk Solutions True Impact of Failed Payments 2022
- <https://baymard.com/blog/checkout-flow-average-form-fields#checkout-form-fields>
- LexisNexis® Risk Solutions True Cost of Fraud™ Global Report, July 2022
- <https://risk.lexisnexis.com/insights-resources/research/us-ca-true-cost-of-fraud-study>
- <https://risk.lexisnexis.com/global/en/insights-resources/research/true-cost-of-financial-crime-compliance-study-global-report>
- Chartis research
- <https://www.thunes.com/how-real-time-payments-are-going-global/>
- <https://www.aciworldwide.com/wp-content/uploads/2022/04/Prime-Time-for-Real-Time-Report-2022.pdf>
- ibid
- <https://www.fibonatic.com/resources/rise-of-alternative-payment-methods/>
- <https://www.primewire.com/news-releases/accuity-study-reveals-failed-payments-cost-the-global-economy-118-5-billion-in-2020-30133385.html>
- ibid
- LexisNexis True Impact of failed payments 2022
- https://solutions2.risk.lexisnexis.com/true-cost-of-failed-payments-infographic-apac?cmpid=DSC|BAPA|BASUG-20211122-APAC-EN-TCOFFP21_APAC-InfoG_FNN_Article&sfid=7014G000000j2XyQAI
- ibid

Sobre a LexisNexis Risk Solutions

A LexisNexis® Risk Solutions explora o poder dos dados e das análises avançadas para oferecer informações que ajudam as empresas e as entidades governamentais a reduzir o risco e a melhorar a tomada de decisões, de modo a beneficiar as pessoas em todo o mundo. Fornecemos dados e soluções tecnológicas a uma vasta gama de setores, tais como seguros, serviços financeiros, serviços de saúde e governo. Com sede na área metropolitana de Atlanta, Geórgia, temos escritórios em todo o mundo e fazemos parte da RELX (LSE: REL/NYSE: RELX), um fornecedor global de ferramentas de análise e decisão com base em informações para clientes profissionais e empresariais.

Este documento destina-se apenas a fins informativos. A LexisNexis® Risk Solutions não garante que este documento esteja completo ou isento de erros. Se o documento for redigido por terceiros, as opiniões expressas poderão não representar as opiniões da LexisNexis® Risk Solutions. LexisNexis e o logótipo Knowledge Burst são marcas registadas da RELX Inc.