

Dirección General Infraestructura de Mercado y Pagos / Dirección de Billetes

## **Estudio sobre los hábitos de pago de los consumidores en la zona del euro (SPACE): Resumen**

### **Resumen**

En 2019, el Banco Central Europeo (BCE) llevó a cabo un estudio sobre los hábitos de pago de los consumidores en la zona del euro (SPACE, por sus siglas en inglés). Sus resultados principales se presentan en este informe y se comparan, en la medida de lo posible, con un estudio anterior del BCE sobre el uso del efectivo por los hogares en la zona del euro (SUCH, por sus siglas en inglés) realizado en 2016 (Esselink y Hernández, 2017).

SPACE analiza el uso del efectivo y de instrumentos de pago distintos del efectivo en los países de la zona del euro participantes y en el conjunto de la zona del euro. El ámbito del estudio son las compras presenciales en puntos de venta y los pagos entre particulares (P2P), así como los pagos remotos (compras a través de Internet, pedidos por teléfono o por correo electrónico, pagos de facturas y pagos recurrentes). SPACE también investiga los factores que influyen en los hábitos y comportamientos de pago, como las preferencias de pago expresadas por los propios consumidores, su acceso a los instrumentos de pago y la aceptación de tales instrumentos en los comercios.

Los trabajos de campo para este estudio se realizaron en 2019. Entre mediados de marzo y mediados de diciembre de 2019, 41.155 encuestados de diecisiete países de la zona del euro registraron sus operaciones diariamente en diarios de pagos. El análisis incluye, en la medida de lo posible, los diarios de pagos de 2.061 encuestados en Alemania y de 22.103 encuestados en los Países Bajos recopilados en el marco de las encuestas nacionales llevadas a cabo en 2017 y 2019, respectivamente (véase De Nederlandsche Bank, 2020 y Deutsche Bundesbank, 2018). Aunque los datos de los diarios de pagos de Alemania se remontan a 2017, el Deutsche Bundesbank recopiló algunos datos de encuestas en 2019 (véase el recuadro 1) en paralelo a la encuesta del BCE.

Los resultados de SPACE (incluidos los datos de los Países Bajos y Alemania) muestran que:

- los consumidores siguen utilizando predominantemente el efectivo para realizar pagos en los puntos de venta y entre particulares: en número de operaciones, el 73 % de los pagos en puntos de venta y entre particulares se efectuaron utilizando efectivo y el 27 % mediante instrumentos distintos del efectivo;
- las tarjetas fueron el instrumento predominante para los pagos no efectuados en efectivo (24 %);
- en términos de importe, las operaciones en efectivo representaron el 48 % de todas las operaciones, frente al 41 % de las operaciones con tarjeta;
- estos datos contrastan con un uso del efectivo en el 79 % de las operaciones, y de tarjetas en el 19 %, indicado en el estudio anterior<sup>1</sup> (SUCH);
- el 38 % de las operaciones de pago con tarjeta se realizó utilizando tecnología sin contacto;
- los ciudadanos de la zona del euro efectuaron, en promedio, 1,6 pagos en puntos de venta y entre particulares al día, por un importe medio de 25,6 euros por operación;
- el 48 % de los pagos en puntos de venta y entre particulares se realizaron en comercios locales para artículos de consumo diario (tiendas, supermercados y mercados) y el 19 % en restaurantes, bares, cafeterías y hoteles.

Excluida Alemania, para la que no se dispone de datos comparables de pagos remotos (por ejemplo, pagos a través de Internet y pagos de facturas), los resultados del estudio también mostraron que:

- el 96 % de las operaciones *online* se realizó sin efectivo, mediante tarjeta (49 %), soluciones de pago electrónico (27 %) y transferencias (10 %), y el 4 % se realizó con efectivo<sup>2</sup>;
- los ciudadanos de la zona del euro realizaron, en promedio, 0,16 operaciones *online* diarias (a través de Internet, incluidas también las compras por teléfono y por correo electrónico), por un importe medio de 66,9 euros;
- el 89 % de los pagos de facturas se efectuaron sin efectivo —el 41 % mediante adeudo directo y el 20 % mediante transferencia— y el 11 % se realizaron con efectivo;
- los ciudadanos de la zona del euro realizaron, en promedio, algo menos de un pago de facturas semanal (0,93 operaciones).

El elevado uso real del efectivo contrasta con las preferencias expresadas por los consumidores en relación con los instrumentos de pago, ya que parece existir preferencia por utilizar instrumentos distintos del efectivo. Casi la mitad (49 %) de los encuestados señaló que prefería las tarjetas u otros

---

<sup>1</sup> El estudio anterior no incluía las operaciones entre particulares (P2P), pero sí las operaciones *online*.

<sup>2</sup> En ocasiones se pagan en efectivo las compras realizadas a través de Internet, por ejemplo, cuando se entrega un pedido, o comida para llevar o a domicilio de un restaurante.

instrumentos distintos del efectivo (frente al 43 % del estudio SUCH de 2016), mientras que el 27 % indicó que prefería el efectivo (frente al 32 % de 2016) y el 24 % restante manifestó no tener preferencia alguna. A la pregunta sobre la importancia del efectivo, el 55 % de los encuestados respondió que consideraba importante o muy importante seguir teniendo la posibilidad de pagar en efectivo en el futuro.

Los resultados de SPACE también revelan que los encuestados utilizan efectivo para llevarlo en la cartera, como forma alternativa de ahorro por motivo precaución (por ejemplo, por seguridad frente a caídas de los sistemas de pago electrónico o crisis), y un 34 % de los participantes afirmaron que guardaban dinero en casa o en un lugar seguro.

Los resultados del estudio muestran diferencias significativas en los hábitos y comportamientos de pago entre los distintos países de la zona del euro. Las diferencias en los hábitos de pago son sustanciales, no solo entre países, sino también dentro de los diferentes grupos de población (por ejemplo, el acceso a los instrumentos de pago y las preferencias de uso pueden depender, en particular, de los ingresos, la formación académica y la edad). Ello concuerda con los resultados de la encuesta SUCH y de las encuestas sobre pagos llevadas a cabo en otros países desarrollados (Bagnall et al., 2016; Arango-Arango et al., 2018).

En comparación con la encuesta SUCH de hace tres años, los resultados de SPACE muestran que el efectivo sigue siendo el instrumento de pago predominante para los pagos en los puntos de venta y para los pagos entre particulares, y que los hábitos de pago de los consumidores van cambiando solo gradualmente. El uso del efectivo para pagos cotidianos en relación con el número total de operaciones ha descendido del 79 % al 73 % en tres años. La actual pandemia de coronavirus (COVID-19) habría acelerado esta tendencia al menos para algunos consumidores, según parecen confirmar los resultados de otra encuesta sobre el impacto de la pandemia en las tendencias de uso del efectivo, llevada a cabo en nombre del BCE en julio de 2020 en todos los países de la zona del euro. El 40 % de los encuestados indicó que utilizaba menos efectivo desde que comenzó la pandemia, y casi el 90 % señaló que seguiría utilizando menos efectivo (el 46 % sin dudarlo y el 41 % probablemente) cuando termine.

Resulta interesante que el motivo mencionado con más frecuencia para este cambio de percepción es que los pagos electrónicos se han facilitado durante la pandemia, por ejemplo, aumentando el umbral a partir del cual el titular de una tarjeta sin contacto debe introducir su número de identificación personal (PIN) para autorizar el pago en el terminal.

El descenso del uso del efectivo hace preguntarse por su disponibilidad y por su aceptación como medio de pago. Los resultados de SPACE muestran que la gran mayoría de los encuestados continuaba estando satisfecha con su acceso al efectivo a través de los cajeros automáticos y las oficinas bancarias

y de correos en 2019, pese a que, en comparación con los resultados de 2016, la facilidad de acceder a ellos había disminuido (del 94 % al 89 %) en todos los países de la zona del euro. La aceptación del efectivo en los puntos de venta sigue siendo elevada en la mayoría de los países de la zona del euro, pero en algunos de ellos ya no puede decirse que el efectivo sea universalmente aceptado.

La encuesta SPACE también permitió realizar por primera vez un análisis detallado de los hábitos de pago en las compras a través de Internet, por teléfono o por correo electrónico. Los resultados muestran que las compras a través de Internet han pasado a ser un elemento importante en el entorno de los pagos minoristas, dado que las operaciones *online* representaron casi el 7 % de todos los pagos en el punto de interacción<sup>3</sup> en 2019. En términos de importe, las operaciones *online* supusieron el 17 % del total de operaciones en el punto de interacción en 2019. Sin embargo, las operaciones *online* tienen una importancia muy diversa en los distintos países de la zona del euro, y representan desde una media de 1,75 operaciones por semana en Luxemburgo hasta una media de 0,14 en Chipre. Los instrumentos más utilizados para los pagos *online* fueron, en primer lugar, las tarjetas y, en segundo lugar, las soluciones de pago electrónico (por ejemplo, PayPal). Los pagos de facturas se realizaron principalmente mediante adeudo directo o transferencia, aunque en algunos países de la zona del euro el uso del efectivo, especialmente para pagar suministros básicos, no fue desdeñable. La utilización de tarjetas también fue muy frecuente para pagar determinados tipos de facturas (por ejemplo, los gastos médicos).

En síntesis, el estudio muestra que los consumidores prefieren un instrumento de pago u otro dependiendo del tipo de compra.

---

<sup>3</sup> Las operaciones en el punto de interacción (POI) incluyen las operaciones en puntos de venta (POS), entre particulares (P2P) y *online*.