



BANCO CENTRAL EUROPEO  
EUROSISTEMA

## Nota de prensa

30 de marzo de 2022

# El BCE publica un informe sobre preferencias de pago como parte de la fase de investigación de un euro digital

- Los ciudadanos quieren métodos de pago aceptados universalmente en establecimientos *online* y físicos de toda Europa.
- Los usuarios prefieren los pagos inmediatos y sin contacto entre particulares.
- Unos estándares de seguridad y protección elevados se consideran fundamentales para los métodos de pago digitales.

El Banco Central Europeo (BCE) ha publicado hoy los resultados del [estudio](#) que encargó realizar sobre los hábitos de pago de los ciudadanos y su actitud frente a los pagos digitales para comprender mejor las preferencias de los usuarios como parte del [proyecto de un euro digital](#).

El estudio, basado en las respuestas de grupos focales y de comunidades virtuales de todos los países de la zona del euro, muestra una clara preferencia por métodos de pago de alcance paneuropeo y aceptados universalmente en establecimientos físicos y *online*. Los usuarios prefieren soluciones de pago que sean prácticas, rápidas y fáciles de usar. Los participantes apreciaban la posibilidad de realizar pagos inmediatos y sin contacto entre particulares, con independencia de la plataforma o el dispositivo utilizado. Los encuestados de los grupos focales expresaron su deseo de una solución integrada que incorporara todas las opciones de pago existentes en un único sistema.

La seguridad y la protección eran motivo de preocupación entre los encuestados, que piden garantías frente al fraude y los ataques cibernéticos (*hacking*), así como métodos de autenticación de pagos seguros y fiables. Los sistemas biométricos de verificación de pagos, como los que se basan en la tecnología de escaneo del iris, recibieron un amplio respaldo, y se consideraba deseable que la configuración de privacidad fuese flexible y se pudiera ajustar.

### **Banco Central Europeo**

Dirección General de Comunicación, División de Relaciones con los Medios de Comunicación Globales  
Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Alemania  
Tel.: +49 69 1344 7455, correo electrónico: [media@ecb.europa.eu](mailto:media@ecb.europa.eu), sitio web: <http://www.ecb.europa.eu>

Se permite su reproducción, siempre que se cite la fuente.  
Traducción al español: Banco de España.

«Queremos que el euro digital añada valor a los usuarios finales y que merezca su confianza», ha señalado Fabio Panetta, miembro del Comité Ejecutivo del BCE y presidente del Grupo de Trabajo de Alto Nivel sobre un euro digital. «Un euro digital podría mejorar el ecosistema de pagos europeo proporcionando una solución segura y aceptada universalmente que facilite los pagos sin contacto e inmediatos».

Los participantes demostraron tener un escaso conocimiento del euro digital, pero, en general, coincidían en que las entidades de crédito y/o los bancos centrales serían los proveedores más seguros y fiables. Asimismo, opinaban que la existencia de un euro digital no debería perjudicar al efectivo.

Estas conclusiones se tendrán en cuenta en la fase de investigación en curso del euro digital, que se espera que finalice en octubre de 2023.

Este estudio cualitativo, realizado entre octubre y diciembre de 2021, se basó en las aportaciones realizadas por: i) el público en general, ii) personas con conocimientos tecnológicos, iii) pequeños comercios, y (iv) personas con un acceso limitado a servicios bancarios o a internet.

**Personas de contacto para consultas de los medios de comunicación:** [Georgina Garriga Sánchez](#), tel.: +49 69 1344 95368 y [Alexandrine Bouilhet](#), tel.: +49 69 1344 8949.

**Banco Central Europeo**

Dirección General de Comunicación, División de Relaciones con los Medios de Comunicación Globales  
Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Alemania  
Tel.: +49 69 1344 7455, correo electrónico: [media@ecb.europa.eu](mailto:media@ecb.europa.eu), sitio web: <http://www.ecb.europa.eu>