

12.07.2021

ENCUESTA NACIONAL SOBRE EL USO DEL EFECTIVO

Resultados 2020

Departamento de Emisión y Caja

El efectivo se ha visto afectado por la pandemia COVID-19 como medio de pago minorista, situándose su preferencia de uso en un segundo lugar, tras la tarjeta de débito. El 36% de los encuestados manifiesta que es su medio de pago más habitual.

Desde el año 2005, el Banco de España lleva a cabo una encuesta nacional sobre los hábitos de uso del efectivo, preguntando a la opinión pública sobre distintos aspectos del uso de billetes y monedas en España.

La metodología está basada en encuestas al público en general, hostelería y pequeño comercio. Desde 2017, también se entrevista a gestores de grandes superficies y cadenas de distribución de implantación nacional.

Esta encuesta permite conocer aspectos cualitativos y cuantitativos sobre el uso de billetes y monedas en España, los cuales resultan relevantes para la toma de decisiones de los profesionales del área de gestión del efectivo.

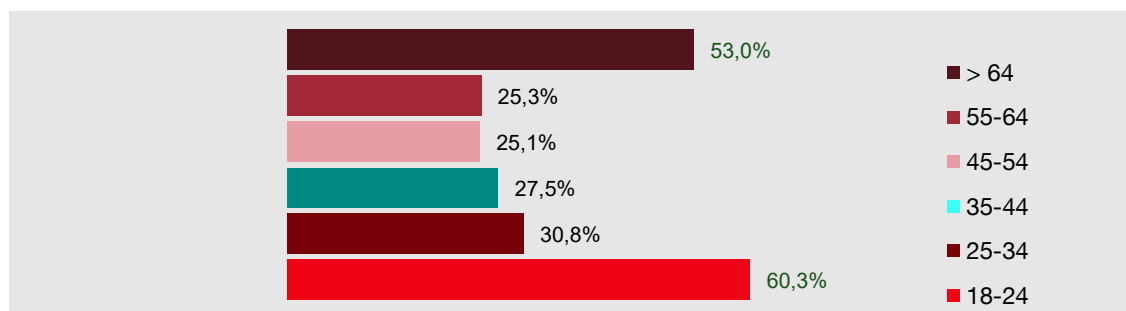
1 El uso del efectivo y los motivos de su elección

Según la última encuesta realizada en 2020, el 35,9% de los ciudadanos manifestaron utilizar el efectivo como medio de pago más habitual, algo más en los municipios de menos de 100.000 habitantes (un 37,5%). El 54,1% se decanta por la tarjeta de débito como su medio de pago preferido.

Este descenso en la preferencia por el efectivo es sostenido desde el año 2014. Entonces, casi un 80% de los encuestados lo elegía como su primera opción. No obstante, aún se mantiene como el medio más usado en las franjas de población de menor y de mayor edad (gráfico 1).

El 26,4% del pequeño comercio lo considera su medio de pago preferido (un 36,2% en 2019), mientras que las tarjetas de débito son el medio preferido para el 64,8% de los establecimientos.

Gráfico 1.- Preferencia del efectivo como medio de pago. (Por tramos de edad)



Los motivos indicados por el público para manifestar esta preferencia son: la comodidad y la rapidez, en una proporción parecida, tanto para el uso del efectivo como para el de la tarjeta. También, para el comercio y hostelería, el menor coste es el principal motivo del uso del efectivo.

En 2020 ha descendido notablemente el umbral a partir del cual se prefiere usar la tarjeta al efectivo, pasando las respuestas indicadas por los encuestados de una media de 106 a una de 52 euros.

En las cadenas de establecimientos comerciales y hostelería, así como en las grandes superficies, las facilidades son totales para el uso de los distintos instrumentos de pago, por lo que el importe de las ventas cobradas en efectivo ronda un 30%, cifra inferior a la media declarada por la población.

2 Aceptación del efectivo

Prácticamente todos los comercios aceptan el efectivo y lo utilizan diariamente (99,3%), mientras que el 93% acepta tarjetas de débito y el 82% de crédito; los negocios que permiten el pago con móvil (asociado a tarjeta) se elevan hasta un 50%.

El 84% de los comercios, ya no impone ninguna restricción para pagar con tarjeta y solo el 16% mantiene un pago mínimo establecido en promedio de 11 euros.

Hasta el 40% de las personas entrevistadas prevén utilizar o aumentar el uso de medios de pago ligados a las nuevas tecnologías, frente a un 24% que declaraba esta intención en 2019.

En relación a las monedas, todos los colectivos creen útil su existencia, fundamentalmente para mantener los precios ajustados.

Un notable 52,5% de los ciudadanos discriminan o no aceptan en absoluto las monedas de 1 y 2 céntimos. Sin embargo, todavía hay un 65,9% que se opone a un posible redondeo, aduciendo sobre todo un impacto en la subida de los precios. Un 51,9% de los comerciantes y hosteleros ya practican el redondeo para evitar su uso.

Por su parte, los responsables de las grandes superficies entrevistados opinan que la oferta de medios de pago debe satisfacer las necesidades de cada cliente y no se muestran muy favorables al redondeo de los picos a múltiplos de 5 céntimos.

3 Efectos de la pandemia del COVID-19

Un 2,5% de la población declaró que habían dejado de usar el efectivo por motivos de higiene a causa de la pandemia.

El hábito del pago con efectivo ha caído especialmente desde el período de confinamiento por la COVID-19, en gran parte por el estímulo a favor de otros medios de pago ejercido por casi la mitad de los comercios, así como por las medidas higiénicas derivadas de la alerta sanitaria, como lo manifiesta el 61,2% de la población.

De manera muy significativa un 69,1% de los ciudadanos y un 61,3% de los establecimientos que han modificado sus hábitos, apuntan a que los mantendrán en el futuro próximo.

4 Hábitos de uso y tenencia

El 88,5% de los ciudadanos lleva a lo sumo 5 billetes en su cartera (el 70,6% no llevan más de 50 euros en total), mientras que un 72,7% de la población no porta más de 5 monedas (que normalmente no suponen más de 5 euros).

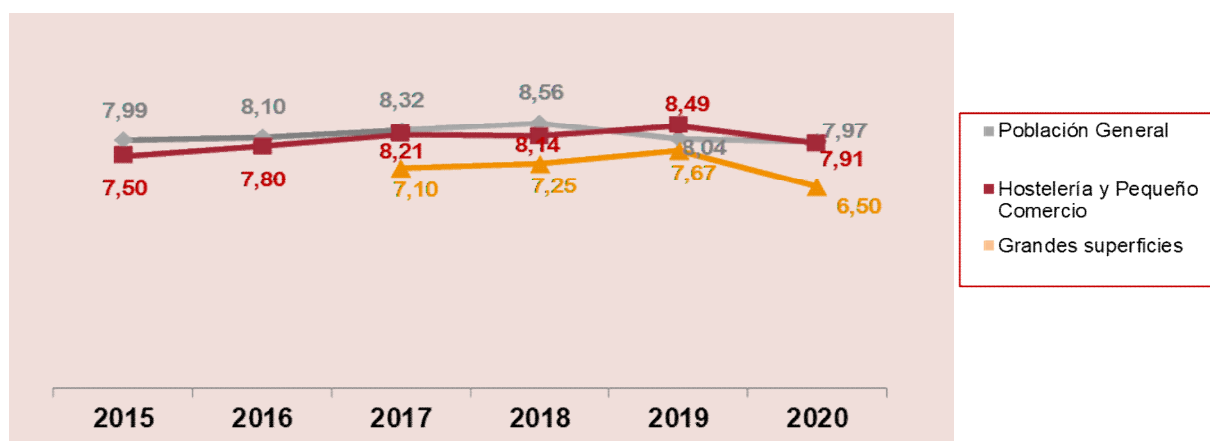
Con respecto a los billetes de alta denominación, el 89,4% del público no ha tenido un billete de 200 euros o de 500 euros en sus manos en el último año, y un 56,2% de los comerciantes rechaza en el cobro los billetes de 100, 200 y 500 euros, en su mayoría aduciendo falta de cambio.

Casi la mitad de los encuestados, un 47,9%, guarda fuera de su banco cantidades superiores a los 500 euros.

5 Valoración de la calidad de los billetes en circulación

En 2020 la valoración de la calidad de los billetes retirados de cajeros y ventanillas bancarias ha disminuido un poco para los tres colectivos de encuestados, poniendo de relieve la dificultad de renovación del circulante durante las restricciones de movilidad.

Gráfico 2.- Valoración media de la calidad de los billetes retirados de cajeros y ventanillas bancarias



La percepción de mejora en la calidad general del billete circulante también ha disminuido situándose en un 38,8% (un 56% en 2019). Igualmente, bajó entre los hosteleros y el pequeño comercio hasta el 45,2% y, para los gestores de grandes superficies comerciales, hasta el 27,8%.

6 Autenticidad de los billetes y las monedas recibidas

Es significativo el descenso de aquellos que declaran recibir billetes o monedas falsos. Los entrevistados de la población general que reconocen haber recibido billetes o monedas falsos en el último año es solo del 3,9%. Esta proporción es algo mayor para los hosteleros y pequeños comerciantes (9,5% para billetes y 6,7% para monedas).

Más de la mitad de los entrevistados que afirmaron haber recibido billetes falsos indican que lo fueron de la denominación de 20 euros.

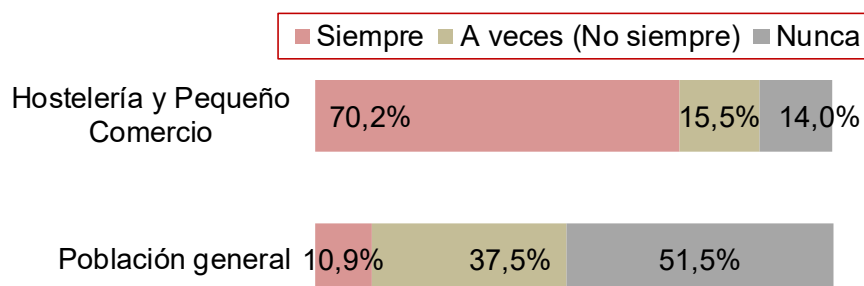
De los que declaran haber recibido monedas de euro no genuinas, sólo una parte declararon falsificaciones propiamente dichas (29% de la población general y 19,5% del comercio). La mayoría restante manifestaron haber recibido monedas similares a las de uno y dos euros, pero de otros países.

En general, los comerciantes siempre comprueban la autenticidad de los billetes que reciben, aunque un 14% nunca lo hace aduciendo falta de tiempo y de costumbre. Un 89,1% dispone de algún dispositivo verificador.

Por su parte, solo un 10,9% de los ciudadanos comprueba siempre si los billetes son auténticos, siendo un 51,5% los que nunca lo hacen, sobre todo por la falta de costumbre y por la confianza en quien les devuelve el cambio. De los que lo hacen alguna vez, es porque el billete es de un valor alto.

El tipo de papel, el relieve y el hilo de seguridad son los elementos más comprobados.

Gráfico 3.- Comprobación de la autenticidad de los billetes



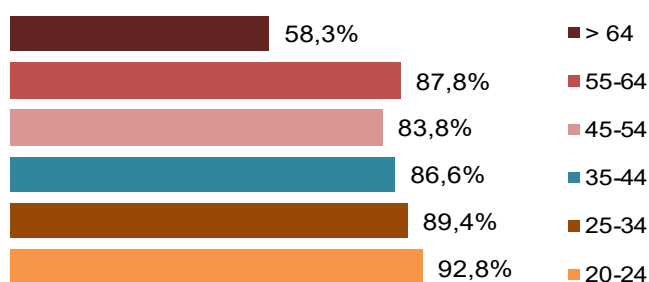
7 Medios de acceso al efectivo y servicio de las Entidades de Crédito

Los cajeros automáticos son el medio más habitual de obtener efectivo por parte de los ciudadanos (un 84%) y, de entre ellos, el 42,4% los utiliza al menos una vez por semana. El 60% declara retirar de 50 a 200 euros en cada operación.

Por el contrario, las ventanillas bancarias son cada vez menos utilizadas por el público para retirar efectivo, y es que tan sólo un 13,3% indica que acude a ellas alguna vez al mes (18,7% en 2019). El 59,1% declara retirar de 100 a 500 euros en cada operación.

Este menor uso de la ventanilla se complementa con el hecho de que el 80,5% de los encuestados señala no acudir nunca a una ventanilla a operar con efectivo. En el gráfico 4 se refleja este hecho por tramo de edades. El segmento de los mayores de 64 años es el que hace mayor uso de las mismas y es el más afectado por el cierre de oficinas bancarias.

Gráfico 4.- Población que no acude a por efectivo a una ventanilla bancaria



Un 44% de la población percibe restricciones en su entidad para realizar operaciones en efectivo en ventanilla, lo que les ha compelido a operar con cajeros ingresadores (38%) o a desplazarse a otra oficina (35%).

Debido al cierre de oficinas bancarias, un 5,9% de los encuestados que viven en poblaciones de menos de 100.000 habitantes declara que la oficina más cercana está situada a más de 10 km. de su domicilio.

A pesar de estos cierres ha aumentado hasta el 80,9% el número de comercios que acude a las entidades bancarias para garantizarse el cambio y la mayoría lo hace una vez por semana.

El porcentaje de entrevistados que consideran que las oficinas bancarias suministran los billetes de los valores deseados o que les resulta indiferente es bastante elevado (97,3% en la población general y 92,3% en pequeño comercio y hostelería).

Aquellos que echan en falta alguna denominación señalan particularmente a los billetes de 5 y 10 euros y a las monedas de 2 y de 1 euro.