



**ESTUDIO SOBRE
TENDENCIAS DE PAGO
MÓVIL EN ESPAÑA**

FEBRERO 2021

pecunpay 

ÍNDICE

3

INTRODUCCIÓN

4

ESTUDIO SOBRE
TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL
EN ESPAÑA

11

CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

Los medios de pago en España están viviendo una profunda transformación. Antes de la pandemia ya se observaban algunas tendencias como un crecimiento progresivo de los pagos digitales en detrimento del uso del dinero en efectivo, un incremento paulatino pero sostenido del ecommerce en España, así como una tendencia incipiente por los pagos móviles, mayoritariamente impulsada por los más jóvenes.

Con la llegada de la Covid19 hemos asistido a la aceleración de estas tendencias. En consecuencia, los consumidores exigen un mayor acceso a pagos digitales ágiles y seguros y los comercios se han tenido que adaptar lo más rápido posible para dar respuesta a esta demanda, ampliando la adopción/aceptación de los pagos digitales.

Gracias a este impulso, sumado a la permanente innovación en la tecnología de los pagos, en la que las Fintech tenemos mucho que ver, actualmente los consumidores pueden realizar sus pagos de forma ágil y segura en comercios, simplemente acercando su smartphone a un Terminal de Punto de Venta (TPV) o a través de wearables como relojes inteligentes o pulseras.

En definitiva, en este contexto de evolución en el que están inmersos los pagos digitales, los actores que tenemos un papel activo en esta transformación hemos querido acercar a todo el ecosistema de pagos este **Estudio sobre tendencias de pago móvil en España**. Para ello, hemos contado con la colaboración de Visa, compañía tecnológica líder en pagos digitales, como nuestro aliado para continuar impulsando la adopción de los pagos digitales en España, con especial foco en los pagos móviles. A través de este estudio hemos querido vislumbrar las principales tendencias y evolución de este método de pago en nuestro país, para ello analizando la percepción y hábitos de uso de los pagos móviles entre los consumidores españoles, las barreras de adopción, así como los efectos que la Covid19 ha impulsado en su uso y expectativas de desarrollo de cara al futuro.



**Antonio García, CEO
de Pecunpay**

Nos encontramos ante un contexto de cambios sin precedentes. Desde el inicio de la crisis de la Covid19 hace ya casi un año, prácticamente todo es diferente. Con la imparable digitalización de los negocios y de los pagos y el auge del ecommerce como algunos de los principales cambios que la pandemia ha traído consigo, se prevé que estas tendencias se consoliden.

No en vano, todos los procesos de transformación requieren conocimiento, innovación y compromiso, y en este sentido cabe subrayar la enorme contribución de las Fintech. Ellas, son por naturaleza agentes que promueven el cambio a través de la innovación y, como tal, llevaban muchos años trabajando para avanzar hacia una economía más digital. Ahora, con la crisis del coronavirus, todo ese trabajo lo han materializado como nunca antes, ofreciendo soluciones disruptivas para dar respuesta a las demandas reales de nuestra sociedad.

En Visa conocemos de primera mano el enorme potencial que tienen las Fintech y su capacidad para impulsar, en nuestro caso, la transformación de los pagos digitales. Por ello, contamos con una red de colaboración abierta donde impulsamos las sinergias con empresas como Pecunpay, Fintech española a la que estamos apoyando en la aceleración de su negocio a través de la incorporación de la última tecnología e innovación en los pagos digitales. En este acuerdo, el impulso a los pagos a través del móvil juega además un papel fundamental, ya que se prevé que el uso de este método de pago crezca un 12%¹ en un futuro cercano. Así, desde Visa hemos apoyado a Pecunpay en este 'Estudio sobre Tendencias de pagos móviles en España', con el objetivo de analizar y entender las necesidades y barreras que actualmente encuentra el potencial usuario de este método de pago. Todo ello con el fin último de adaptarnos a sus demandas y ofrecer la tecnología más innovadora para pagar y ser pagados de forma ágil, sencilla y segura.



**Carmen Alonso, Responsable
de Desarrollo de Negocio de
Visa para el Sur de Europa**

¹ Consumer Study Visa. Diciembre 2020.

ESTUDIO SOBRE TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL EN ESPAÑA

METODOLOGÍA, ÁMBITO Y DETALLES TÉCNICOS

OBJETIVO

El objetivo principal del estudio ha consistido en profundizar en los comportamientos y hábitos de pago a través del móvil de los españoles.

Para ello se han considerado diferentes variables:

- Método favorito de pago y razones por las que se prefiere un determinado método de pago.
- Frecuencia en el uso del móvil como medio de pago.
- Posible incremento en el pago a través del móvil a raíz de la Covid19.
- Gasto medio cuando se utiliza el móvil como medio de pago.
- Tipología de comercios donde se realizan los pagos móviles (grandes superficies o pequeños comercios).
- Principales ventajas y preocupaciones asociadas al uso del móvil como medio de pago.
- Aspectos a mejorar para incrementar el uso del móvil como medio de pago.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

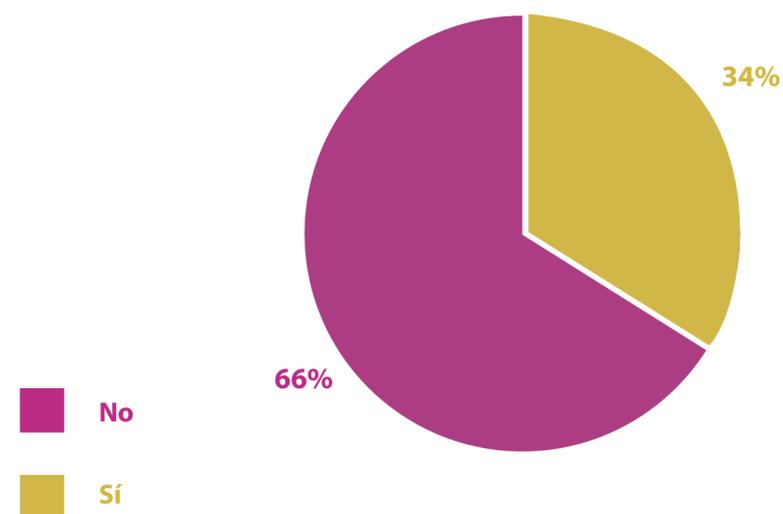
- **Universo:** Usuarios de teléfonos móviles. El estudio se ha llevado a cabo a nivel nacional desglosándose por Comunidad Autónoma y provincia, sobre una muestra de 2.000 hombres y mujeres, los cuales han sido seleccionados de manera aleatoria a partir de un panel de internautas. Sobre dicha muestra de 2.000 casos, 682 personas (34%) afirman actualmente realizar pagos con el móvil.
- **Ámbito:** Nivel nacional por Comunidad Autónoma.
- **Fechas de campo:** Del 1 de diciembre al 11 de diciembre de 2020.
- **Tamaño de muestra:** 2.000 entrevistas.
- **Entrevistas:** Online a través de panel de internautas.
- **Selección muestral:** Selección aleatoria de los entrevistados, con cuotas de sexo y edad.
- **Control de calidad:** El propio sistema online revisa la totalidad de las entrevistas realizadas, detectando el tiempo que un encuestado ha podido tardar en responder la encuesta, así en el supuesto de haber encuestas con un tiempo de respuesta inferior a la duración media estimada, las mismas no han sido consideradas válidas.
- **Error Muestral:** $\pm 2.24\%$ para datos globales (2.000n), $p=q=0,5$ y un intervalo de confianza del 95.5% (2s).

EL ESTUDIO

Más de un tercio de los encuestados actualmente realiza pagos con el móvil

Los medios de pago en España están inmersos en una profunda transformación, con una tendencia clara hacia los pagos digitales, donde los pagos móviles, aunque de forma incipiente, están viviendo un crecimiento en su uso. Muestra de ello es que entre todos los encuestados, un 34% actualmente realiza pagos con el móvil.

¿Realizas pagos a través del teléfono móvil?

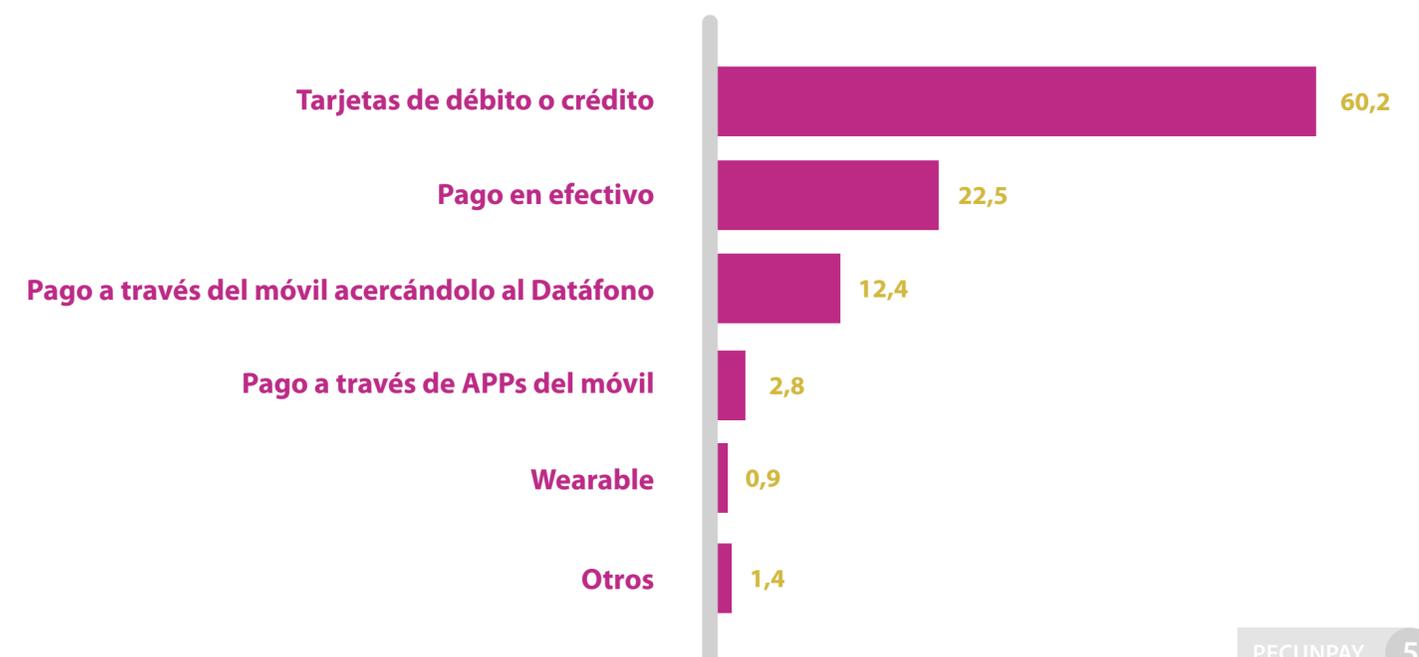


² Muestra : 2000 encuestados

Los pagos a través del móvil cada vez tienen un mayor protagonismo, situándose como la tercera opción favorita de pago para el consumidor español

El estudio revela que entre todos los encuestados², el pago a través de tarjetas es el método favorito de pago para seis de cada diez. Le siguen los pagos en efectivo (22,5%) y los pagos a través del móvil (12,4%) que cada vez tienen mayor protagonismo en España. En este sentido, el uso del móvil como uno de los medios favoritos de pago es más destacado entre los hombres (14,8%) y personas entre los 18-29 años (16,3%) y 30-44 años (16,1%) y por los residentes en Cataluña (20%), Cantabria (20%) y Madrid (18%). Los dos principales motivos que llevan a decantarse por un método concreto de pago serían la rapidez de dicho método de pago (51,2%) y la sencillez en su uso (49,6%).

¿Cuál dirías que es tu método favorito de pago?

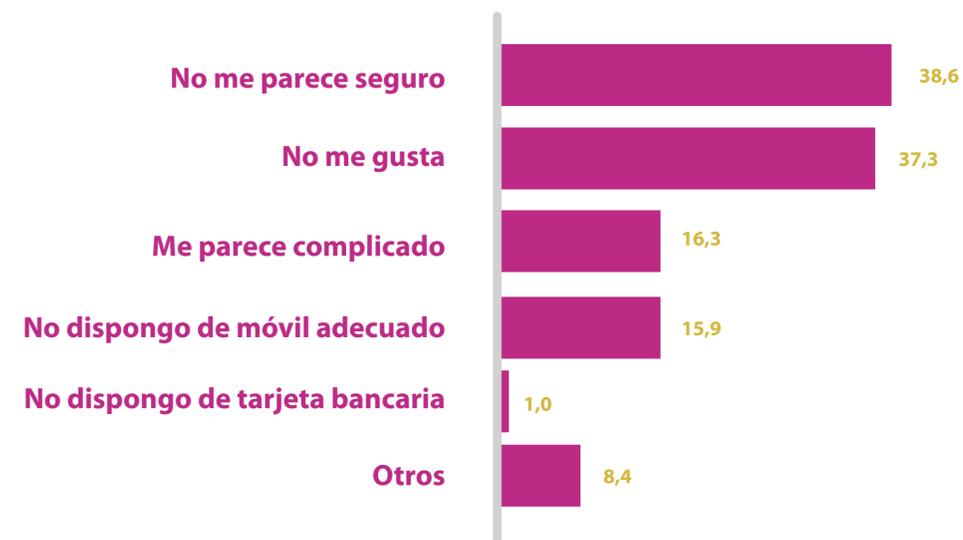


Entre los usuarios de pagos móviles, un 7% utiliza siempre este método para pagar en establecimientos físicos

Más de un tercio (34,1%) del total de los encuestados afirma utilizar el teléfono móvil para realizar pagos. En este sentido, dentro de este grupo, casi un 7% afirma pagar siempre con su dispositivo móvil cuando realiza compras en establecimientos físicos, un 11% indica hacerlo a menudo y un 16% a veces. Además, son los hombres (38,6%), las franjas de edad comprendidas entre los 18-29 años (38%) y 30-44 años (37,9%) y los residentes en Cantabria (46%), Comunidad de Madrid (45,5%) y Cataluña (44%) los que más utilizan el móvil como medio de pago.

Sin embargo, todavía existen algunas reticencias por parte de los consumidores para adoptar el móvil como método de pago. Entre las razones que eximen aquellos que no lo utilizan se encuentran principalmente la desconfianza en la seguridad de dicho método (38,6%) y por el propio hecho de que no les gusta este medio de pago (37,3%). La seguridad preocupa especialmente a las mujeres (44,1%) y a los jóvenes de entre 18 a 29 años (45,2%).

¿Por qué razón no utilizas el móvil para realizar pagos?



Recurrencia de uso y ventajas

La irrupción de la pandemia ha influido en la forma en la que los consumidores realizan sus pagos, acelerando la recurrencia de uso de los pagos móviles en aquellos que ya lo utilizaban como método de pago. De hecho, casi 7 de cada 10 (67%) destaca que ha incrementado su uso desde el inicio de la pandemia. Este incremento ha sido especialmente destacado en el caso de las mujeres (71,5%) y los grupos de edad de 18 a 29 años (70,4%) y 30-44 años (69,8%).

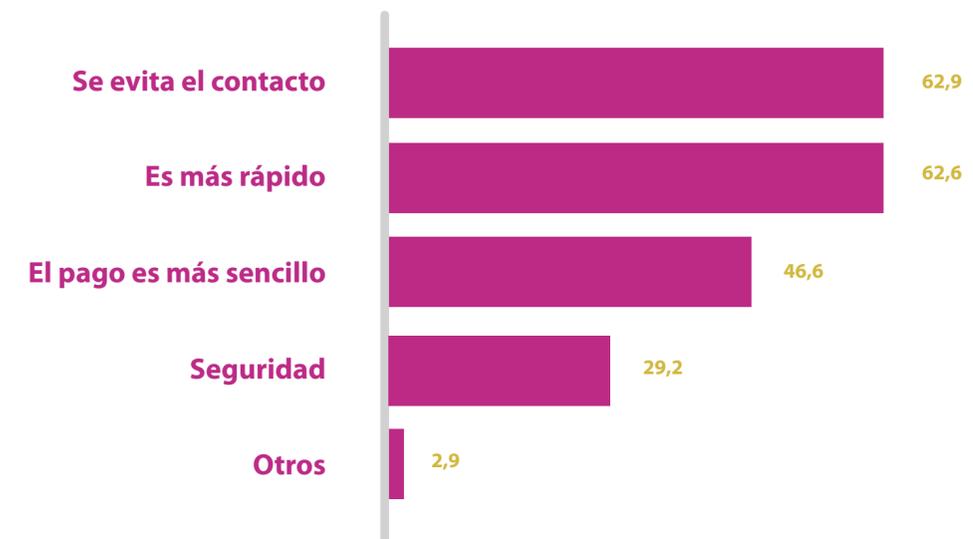
Menor contacto con superficies y la agilidad, las principales ventajas que destacan los usuarios que actualmente realizan pagos móviles

El uso habitual de este método de pago se debe, en parte, a las ventajas que el consumidor encuentra en él. En este sentido, entre los usuarios que actualmente realizan pagos móviles, evitar el contacto con las superficies (63%), la rapidez de este método (62%) y la sencillez en su uso (47%) son las principales ventajas que destacan.

Desde que empezó la Covid19, ¿pagas más con el móvil que antes?



¿Cuáles dirías que son las principales ventajas de pagar con el móvil?



Más de la mitad de los pagos a través del móvil se realizan en grandes superficies comerciales

Por otra parte, en cuanto al tipo de comercio en el que se realizan pagos móviles, sus usuarios afirman que un 52% los llevan a cabo en grandes superficies comerciales, seguidos de los pequeños comercios (28%). En este sentido, el gasto medio cuando pagan con el móvil es por debajo de los 50€, donde casi la mitad de los encuestados (47,8%) gasta entre 25-50 € y un 36% menos de 25€.

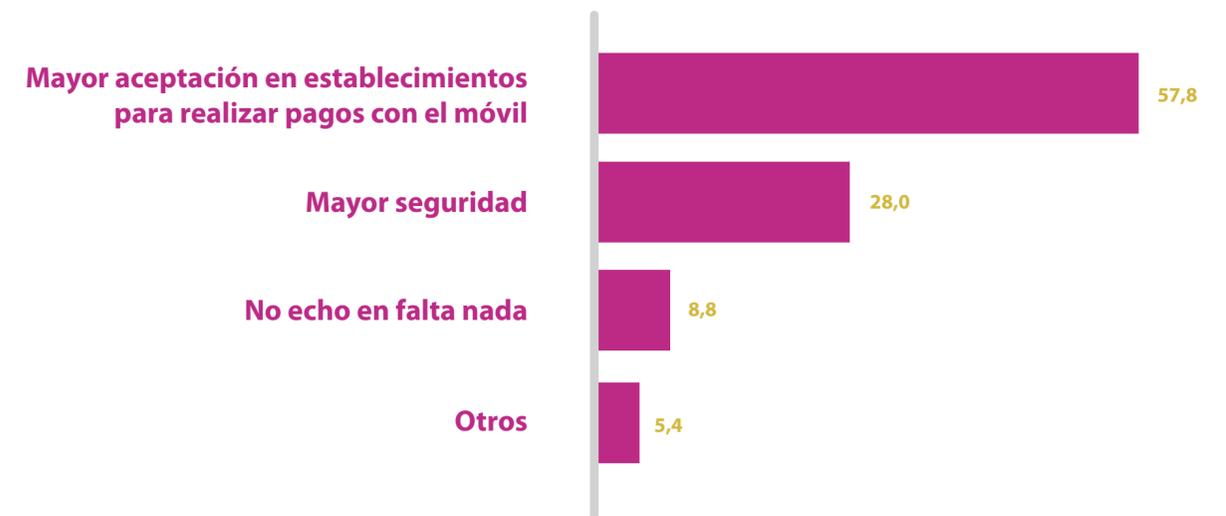
El consumidor pide que los comercios se adapten a los pagos a través del móvil para hacer un uso más habitual de este método de pago

Por otra parte, aunque la tendencia de los pagos a través del móvil está al alza, sus usuarios actuales todavía perciben algunas barreras para realizar un uso más habitual. En este sentido, un 58% echa en falta una mayor aceptación por parte de los establecimientos de dicho medio de pago y el 41% reclama mayor seguridad. La mayor aceptación de los establecimientos al pago a través del móvil se menciona especialmente entre los hombres (63,2%), mientras que la seguridad la destacan las mujeres (48,3%).

Cuando pagas con tu móvil, de media, ¿cuánto dinero sueles gastar en tus compras del día a día?



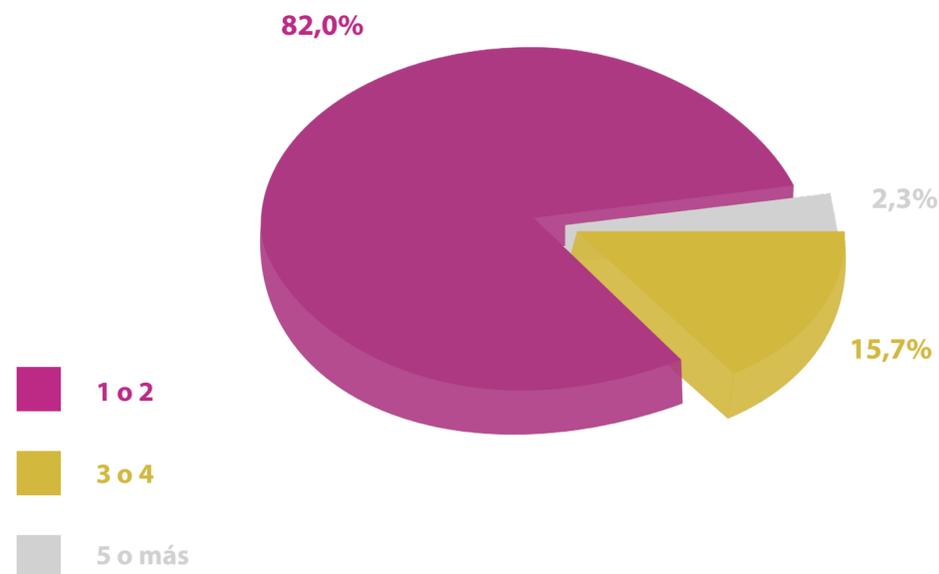
¿Qué echas en falta para incrementar tu uso de pagos a través del móvil?



Los usuarios de pagos móviles tienen, de media, entre una y dos tarjetas digitalizadas en su móvil y Android es el sistema operativo predominante

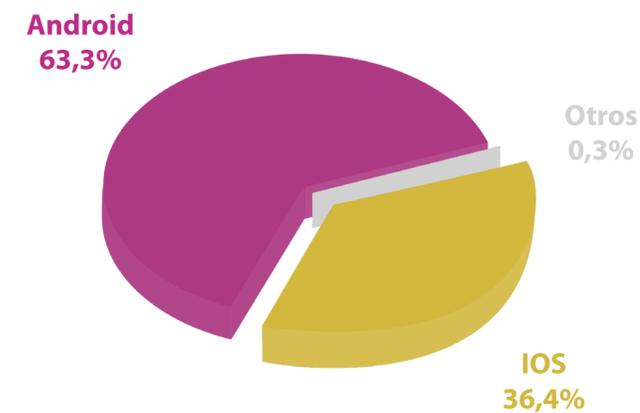
El estudio arroja que los que utilizan el móvil como medio de pago tienen principalmente una (47,2%) o dos tarjetas (34,8%) digitalizadas en su móvil. Son los hombres (11,2%) y los que tienen entre 45-59 años (11%) los que tienen mayor número de tarjetas digitalizadas en su móvil - 4 o más tarjetas.

¿Cuántas tarjetas digitalizadas tienes en tu móvil?

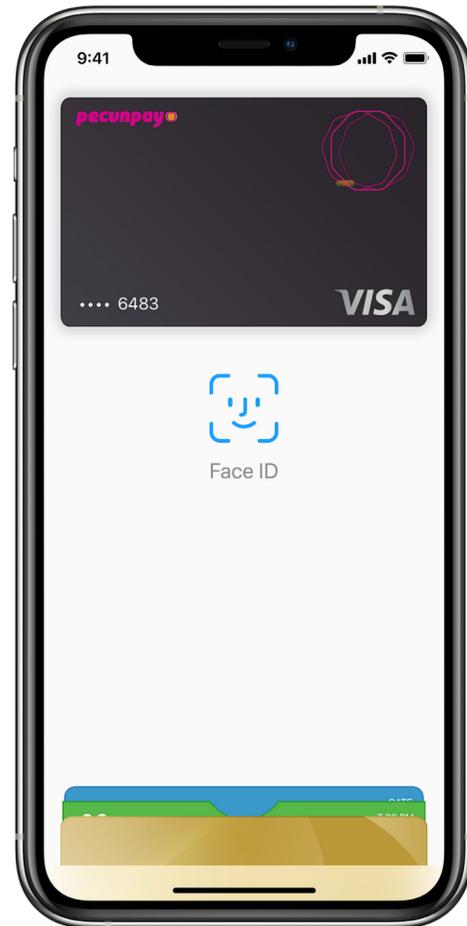


Además, Android es el sistema operativo predominante en los móviles de los que utilizan dicho dispositivo para pagar. En concreto, el 63,3% tiene el sistema operativo Android frente al 36,4% que tiene iOS.

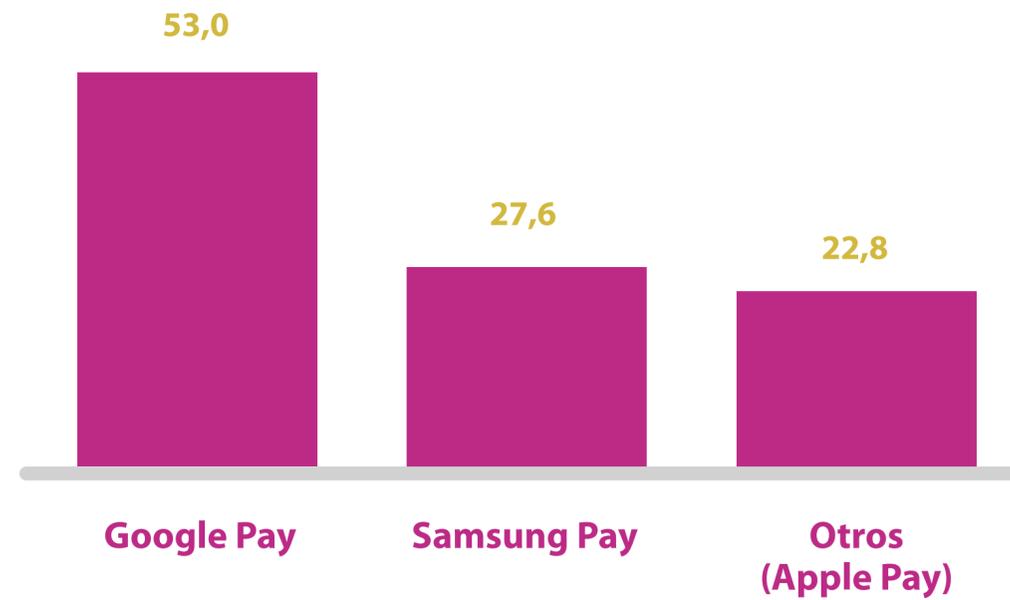
¿Qué sistema operativo usas en tu teléfono?



Respecto al Wallet utilizado, más de la mitad de los encuestados (53%) menciona Google Pay. En segundo término estaría Samsung Pay con el 27,6% de menciones. Un 22,8% menciona otro tipo de Wallet que no es ni Google ni Samsung Pay. Principalmente estarían asociadas a bancos tales como Bankia, La Caixa, BBVA, Sabadell o Santander.



¿Qué Wallet utilizas?



CONCLUSIONES

1

Hay un interés creciente por realizar pagos a través del móvil por su rapidez y sencillez, pero la percepción de inseguridad y los problemas con el móvil suponen barreras para su adopción entre los consumidores.

2

La Covid19 ha impulsado un uso más frecuente de los pagos a través del móvil entre los usuarios que ya utilizan este método de pago, motivados por evitar el contacto con superficies y la agilidad de este medio de pago, tendencia que se prevé que se mantendrá en el futuro.

3

Se observa un interés por incrementar los pagos a través del móvil, donde los consumidores que ya lo utilizan, reclaman una mayor aceptación de este medio de los comercios y garantizar la seguridad en los pagos para hacer un uso más frecuente de este método de pago.

4

Es en las grandes superficies donde los usuarios de pagos móviles utilizan este método, pero se observa una tendencia creciente de su uso en pequeños comercios, donde cada vez tienen mayor aceptación de pagos digitales.

5

Se observa todavía cierta inseguridad entre los que actualmente realizan pagos a través del móvil, donde la media de gasto en las compras se sitúa por debajo de los 50€.

6

De cara al futuro, un mayor énfasis en la seguridad y la agilidad de este método de pago de cara al consumidor y los comercios serán claves para incrementar el uso de los pagos a través del móvil.

ресурсы 