

pecunpay 

VISA

II ESTUDIO SOBRE TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL EN ESPAÑA

Abril 2022



ÍNDICE

03

Introducción

06

Metodología,
ámbito y detalles
técnicos

09

Datos

21

Conclusiones

INTRODUCCIÓN

En este segundo estudio sobre los pagos móviles en España que hemos realizado junto con Visa, apreciamos cómo muchas de las tendencias que ya aparecían en el primer informe se asienta en esta segunda entrega.

Desde Pecunpay, observamos que la tendencia de la digitalización de los pagos se consolida cada vez con más fuerza. Durante estos dos largos años que llevamos conviviendo con el Covid 19, hemos visto como el uso del efectivo sigue reduciéndose, y aunque el pago con tarjeta goza de muy buena salud, siendo el pago preferido por los usuarios, no se vislumbra a corto medio plazo la desaparición del efectivo (fuente: *1 Estudio sobre tendencias de pago móvil en España Visa - Pecunpay 2021*).

Este proceso de digitalización que ha posibilitado entre otras cosas el pago a través del móvil ha influido notablemente en la aceptación de las tarjetas virtuales por parte de los usuarios, las cuales han ido ganando protagonismo con respecto a las tarjetas físicas y sin duda alguna, el universo de los pagos sigue tendiendo hacia el pago a través del móvil.

El móvil aglutina en un solo dispositivo muchas de las acciones que diariamente realizamos los usuarios. Nos sirve para relacionarnos en las RRSS, para informarnos, para gestionar nuestras finanzas, para inmortalizar nuestros momentos personales y profesionales, y por supuesto y cada vez más, como medio de pago.

Los usuarios, cada día más, hemos aprendido a convivir con el pago el móvil y aceptar los diferentes procesos o métodos para validar y autenticar las compras. Si bien es verdad que muchos de ellos han ido en contra de una mejor experiencia de usuario, se ha entendido como necesario para dotar nuestros pagos de una mayor seguridad. Aspecto sumamente importante para entender este crecimiento en los pagos móviles.

El año que viene nos volveremos a reunir para corroborar cuántas de estas tendencias se mantienen y analizar su evolución.

ANTONIO
GARCÍA CRUZ

Consejero Delegado
de Pecunpay



Un año más, vemos que los pagos móviles siguen poco a poco haciéndose hueco en el día a día de las personas. Así lo refleja la II edición de este estudio elaborado por Pecunpay y al que nuevamente hemos querido colaborar.

Atrás quedó aquella idea de que los smartphones únicamente servían para comunicarnos, divertirnos o informarnos. Por suerte, y gracias a la tecnología, también nos han abierto nuevas formas de consumo, permitiéndonos pagar y ser pagados de una manera muy rápida, sencilla y segura. Por eso, estoy firmemente convencido de que los pagos móviles seguirán abriéndose paso entre los métodos de pago favoritos de los españoles, convirtiéndose en el gran aliado de este proceso de digitalización que está viviendo nuestra sociedad.

¿Cuál es nuestro reto aquí? Pues bien, en el caso de las pymes y comercios locales es seguir apoyándoles en la aceptación de nuevos métodos digitales de pago. Para ello, poniendo a su disposición soluciones innovadoras como Tap to Phone, que les permite convertir el móvil en un dispositivo de pago contactless sin necesidad de usar los tradicionales datafonos. Algo que ayuda a estos negocios a mejorar su eficiencia con una solución segura y muy fácil de utilizar además de ofrecer una mejor experiencia de pago a sus clientes.

Precisamente esa agilidad y sencillez a la hora de abonar las compras es lo que más valoran los usuarios de pagos móviles, tal y como revela este informe. Pero más allá de sus virtudes, no somos ajenos a sus preocupaciones en torno a la seguridad, donde nuestro compromiso es disponer de la mejor tecnología para proteger las transacciones. La Inteligencia Artificial es uno de los mecanismos que utilizamos para llevar a cabo esta misión. Esta tecnología nos permite confirmar si el usuario es quien dice ser e identificar posibles pagos que no se corresponden con los comportamientos de gasto habituales de ese usuario. Algo que da pistas sobre una posible acción fraudulenta.

Todo ello sin olvidarnos de ampliar la aceptación de estos pagos a nuevos entornos clave para la ciudadanía como son el turismo, la movilidad urbana o las administraciones públicas. Porque nuevos tiempos requieren adaptarse a nuevas formas de consumo, movilidad y pago y en Visa tenemos claro que esto solamente será posible fomentando la innovación y la colaboración con partners como Pecunpay para llevar el futuro de los pagos al siguiente nivel.

Muchas gracias y espero que el estudio resulte de vuestro interés.

EDUARDO
PRIETO

Director General
de Visa 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 tenido en cuenta diferentes cuestiones, abordando bloques diferenciados:

1. Método favorito de pago y razones por las que se prefiere un determinado método de pago
2. Frecuencia en el uso del móvil como medio de pago
3. Dónde se utiliza más el pago con móvil y dónde se demanda más que se acepte el pago con móvil en un futuro
4. Gasto medio cuando se utiliza el móvil como medio de pago
5. Tipo de compras donde se realizan más pagos con el móvil
6. Principales ventajas y preocupaciones asociadas al uso del móvil como medio de pago
7. Aspectos a mejorar para incrementar el uso del móvil como medio de pago



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

UNIVERSO

Hombres y mujeres de más de 18 años o a partir de 18 años.

ÁMBITO

Ámbito nacional por comunidad autónoma.

FECHAS DE CAMPO

Del 20 al 30 de diciembre de 2021.

MUESTRA

Tamaño de muestra 2.000 entrevistas.

ENTREVISTAS

Online a través de panel de internautas.

SELECCIÓN MUESTRAL

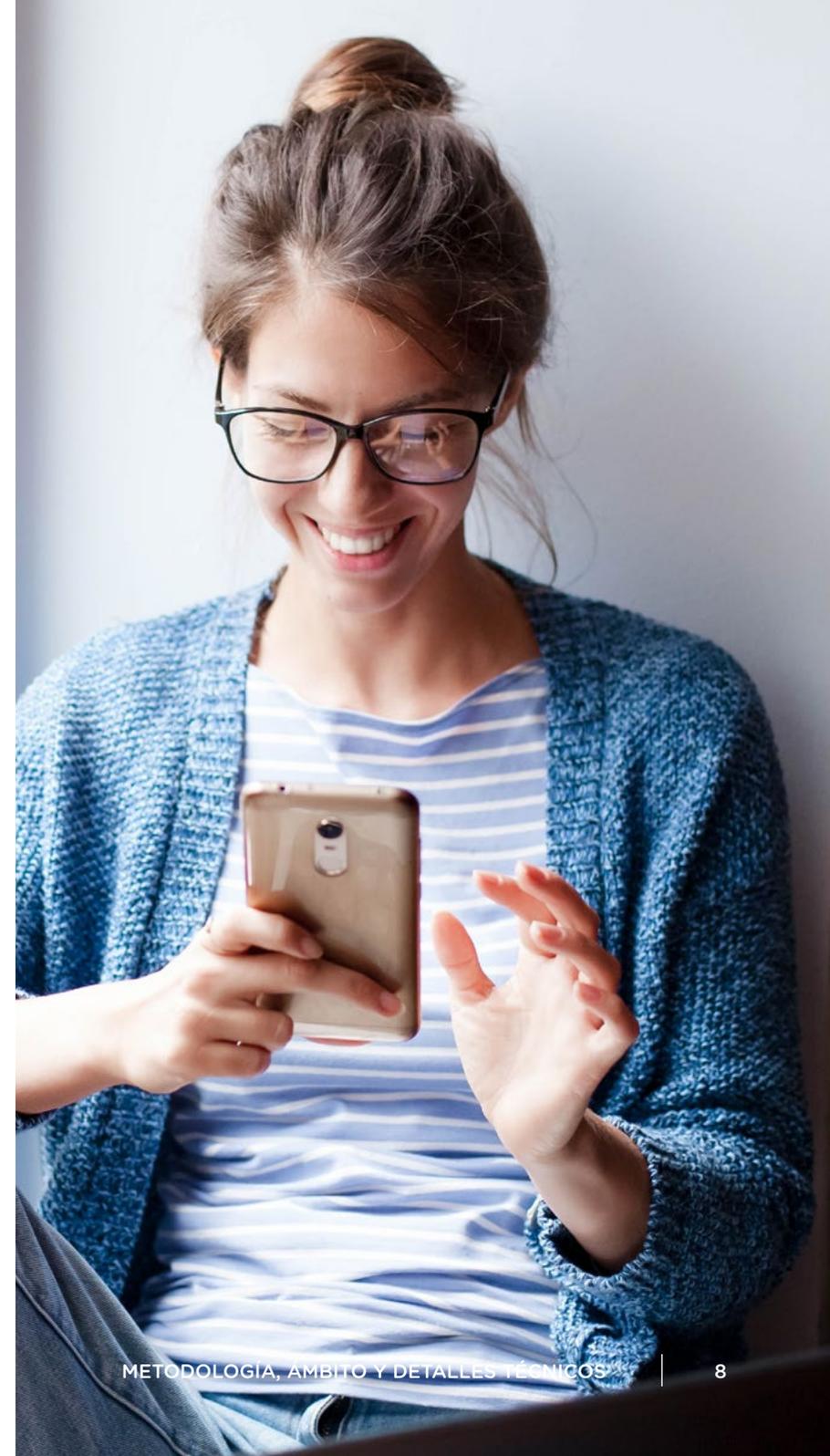
Selección aleatoria de los entrevistados, con cuotas de sexo y edad.

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. De igual modo, desde el departamento estadístico se han realizado diferentes análisis y cruces de preguntas para detectar posibles incongruencias en las respuestas de los encuestados.

ERROR MUESTRAL

$\pm 2.24\%$ para datos globales (2.000n), $p=q=0,5$ y un intervalo de confianza del 95.5% (2s).



DATOS

LOS PAGOS MÓVILES, AL ALZA: SU USO CRECE CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR Y SE SITÚAN EN EL TOP 3 DE MEDIOS DE PAGO FAVORITOS

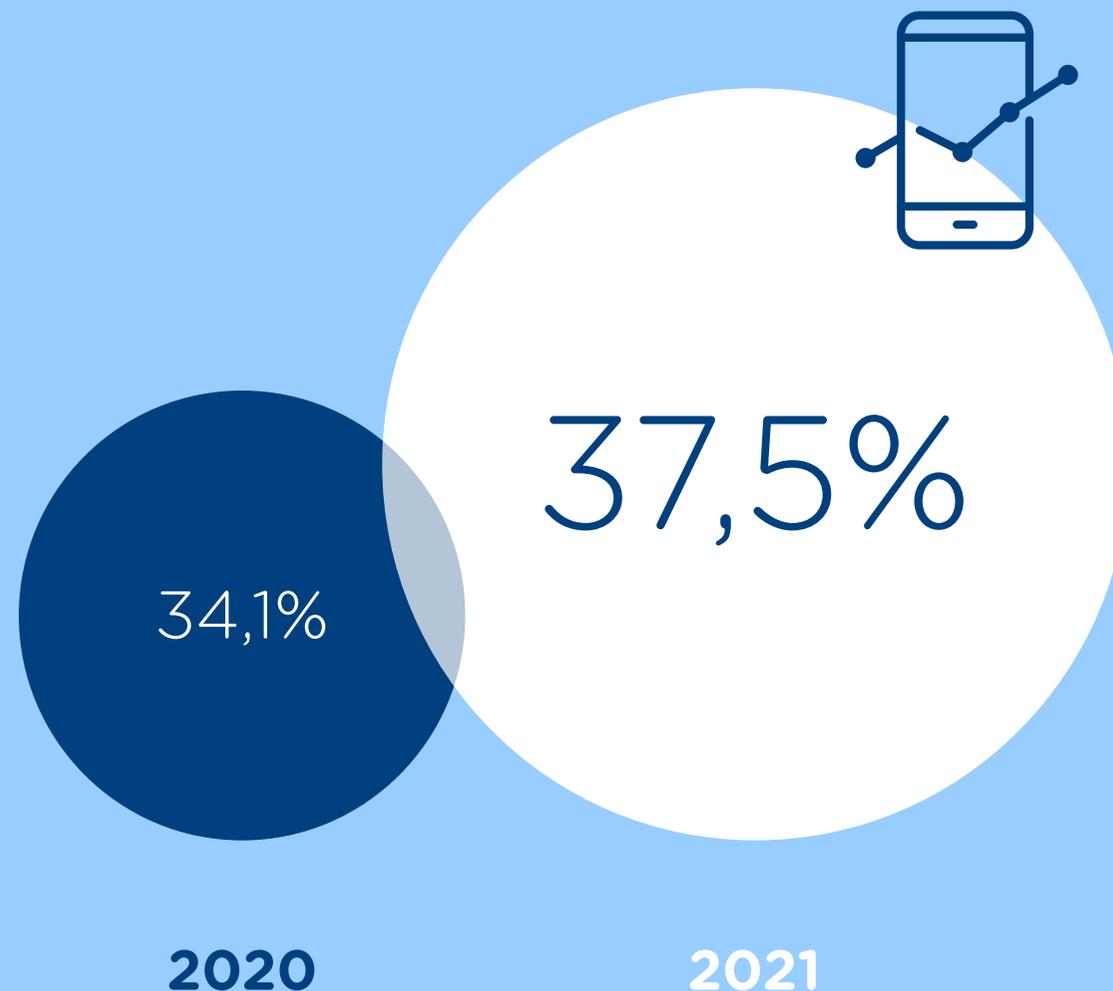
El año 2020 supuso la aceleración de la digitalización de los pagos y ya entonces se vislumbraba la adopción progresiva de los pagos móviles como parte de las transacciones diarias de los consumidores; siempre por detrás del uso de la tarjeta y el efectivo. Una tendencia al alza que se confirmó en 2021.

Casi un 40% de los encuestados ya realiza pagos a través de su teléfono móvil.

Los smartphones no solo han revolucionado la forma en la que nos comunicamos, compartimos o nos movemos. También han cambiado la manera en la que compramos: la agilidad y sencillez de uso han hecho que los móviles ganen terreno entre los métodos de pago favoritos de los españoles, según este informe. Así, **si en 2020 un 16% de los encuestados eligieron el móvil como vía de pago preferida, a finales de 2021 esta cifra aumentó hasta el 17,4%.**

USO DE PAGOS MÓVILES

Base: Total encuestados (2.000 casos)



Por su parte, las tarjetas de crédito o débito se mantienen nuevamente como el método de pago más elegido en nuestro país, con un 57,8%. Le sigue el efectivo -con un 23,6%-, que -tras haber decaído de manera notable durante la pandemia- experimenta un ligero repunte con respecto al año anterior.

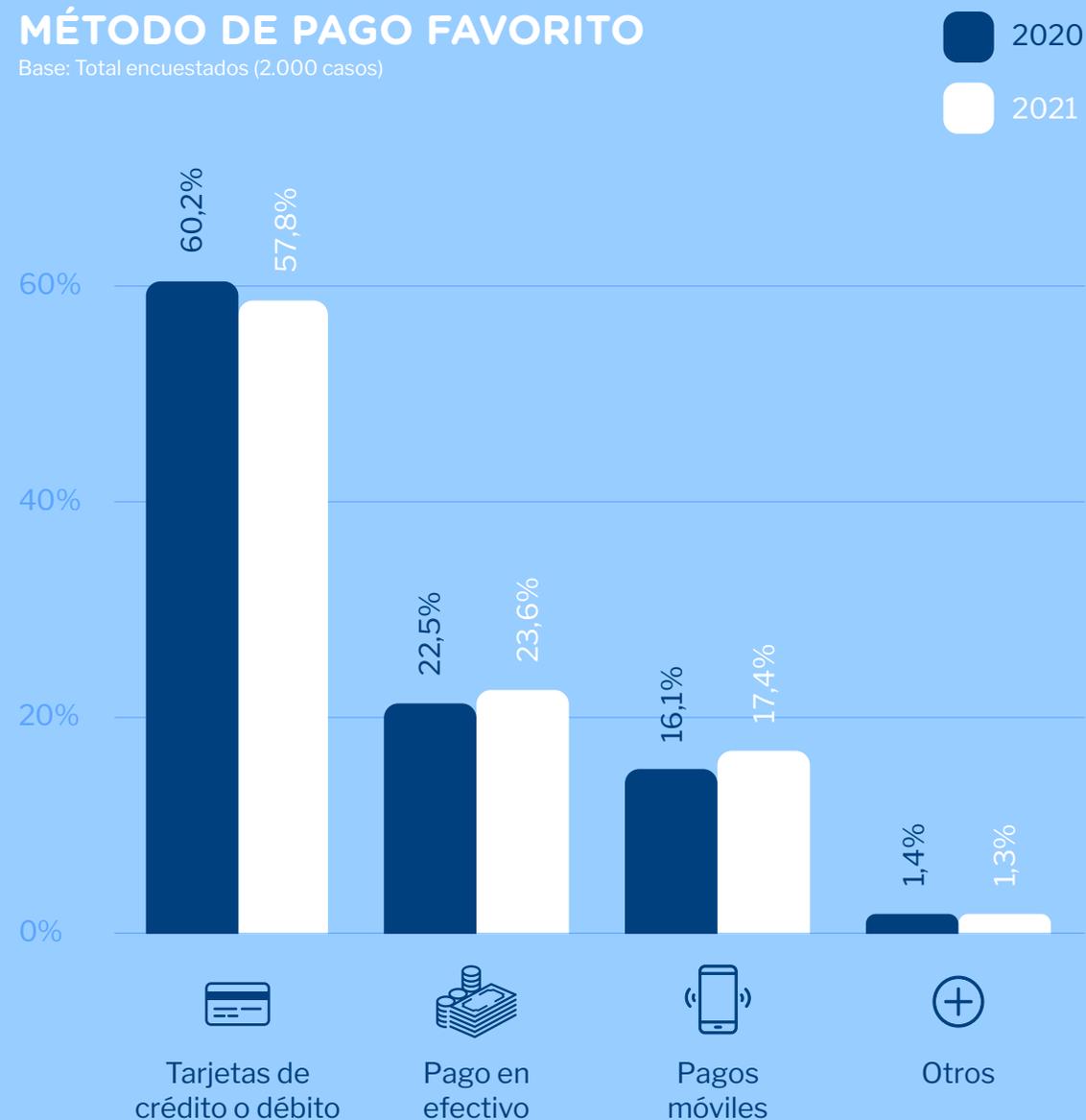
A nivel regional, **los extremeños son los que más utilizan el teléfono para abonar sus compras:** un 47% afirma usarlo para estos pagos. Le siguen de cerca andaluces, canarios y madrileños -con un 44%, 43,3% y 43% respectivamente-.

Pero si hay un segmento de población en el que cala el uso de transacciones vía móvil es entre los jóvenes. Más de la mitad de los encuestados de entre 18 y 29 años señalan que lo utilizan para hacer sus pagos por su rapidez. Por el contrario, aún queda camino por recorrer entre la población de edad avanzada, que se muestra reticencias a la hora de digitalizar sus pagos. Según este estudio, a los que menos les gusta pagar con el móvil es a los mayores de 60 -con un 45,6%-.

Un buen porcentaje de consumidores, como vemos, ya utilizan en su día a día este sistema. Pero, ¿quiénes son los que lo tienen como su método de pago favorito? **Valencianos (19,5%), madrileños (18%) y baleares (18%)** destacan en este sentido y son los encuestados que más mostraron su preferencia por hacer este tipo de transacciones móviles.

MÉTODO DE PAGO FAVORITO

Base: Total encuestados (2.000 casos)



ALIMENTACIÓN, HOSTELERÍA Y OCIO, LO QUE MÁS PAGAMOS CON EL MÓVIL

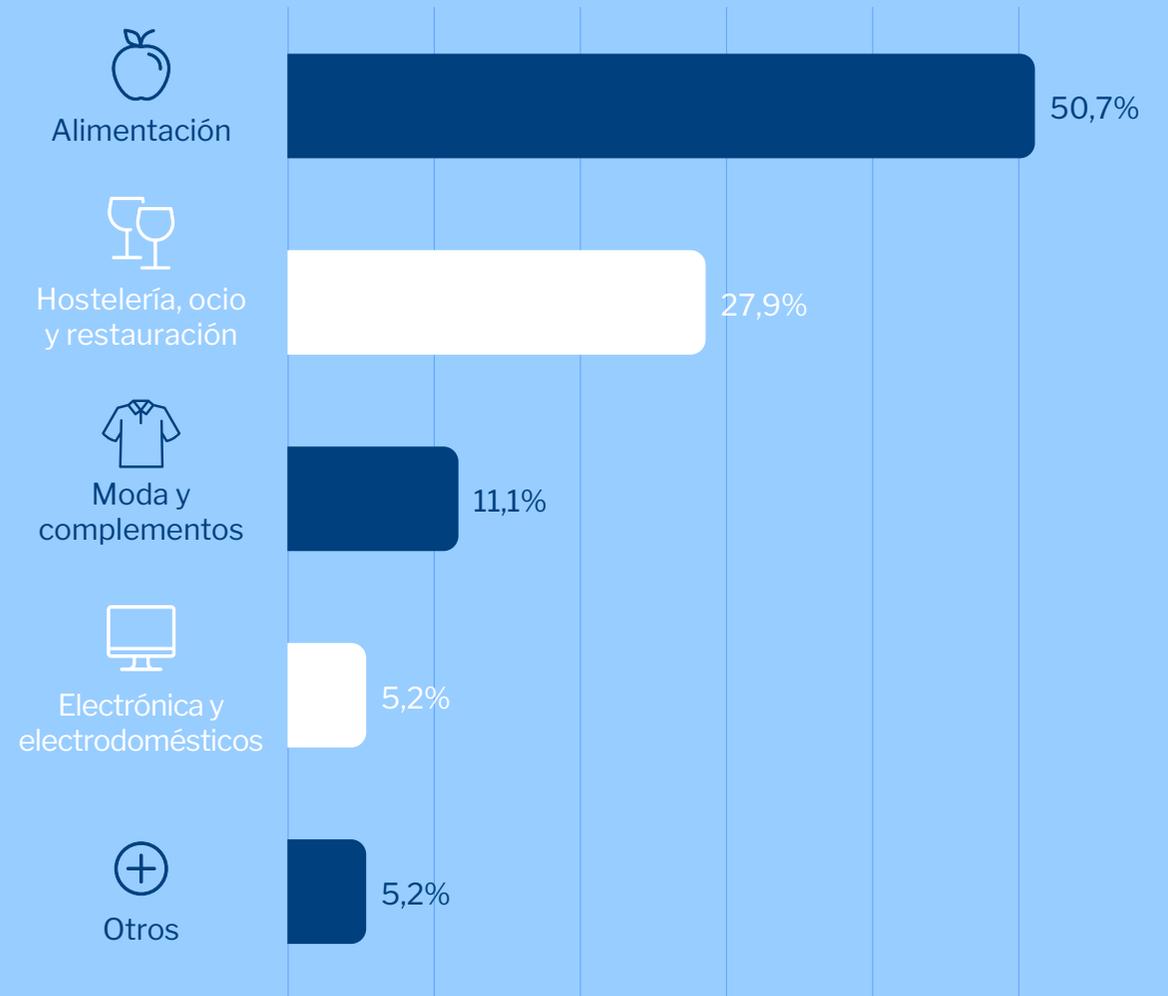
Según este informe, más de la mitad de las compras que hacemos con el móvil son de productos de *Alimentación*.

En un año de paulatina recuperación de la hostelería y el ocio, casi un tercio de los pagos móviles fueron para este sector. Así lo revela la encuesta, que además destaca quiénes son los que más pagan este tipo de servicios con su móvil: los jóvenes, entre los que además este apartado se lleva una partida importante de gastos. Más de un tercio de las personas en la franja de edad entre 18 y 29 años (33,5%) dice pagar de esta manera servicios de *Ocio y Restauración*.

Cierran la tabla *Moda y Complementos* (11,1%), seguido de *Electrónica y Electrodomésticos*, así como *Otros artículos* -con un 5,2% en ambos casos-.

¿EN QUÉ TIPO DE COMPRAS SE REALIZAN MÁS PAGOS CON EL MÓVIL?

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



LA AGILIDAD, FACILIDAD DE USO Y CONTROL DE GASTOS, PUNTOS FUERTES DE LOS PAGOS MÓVILES

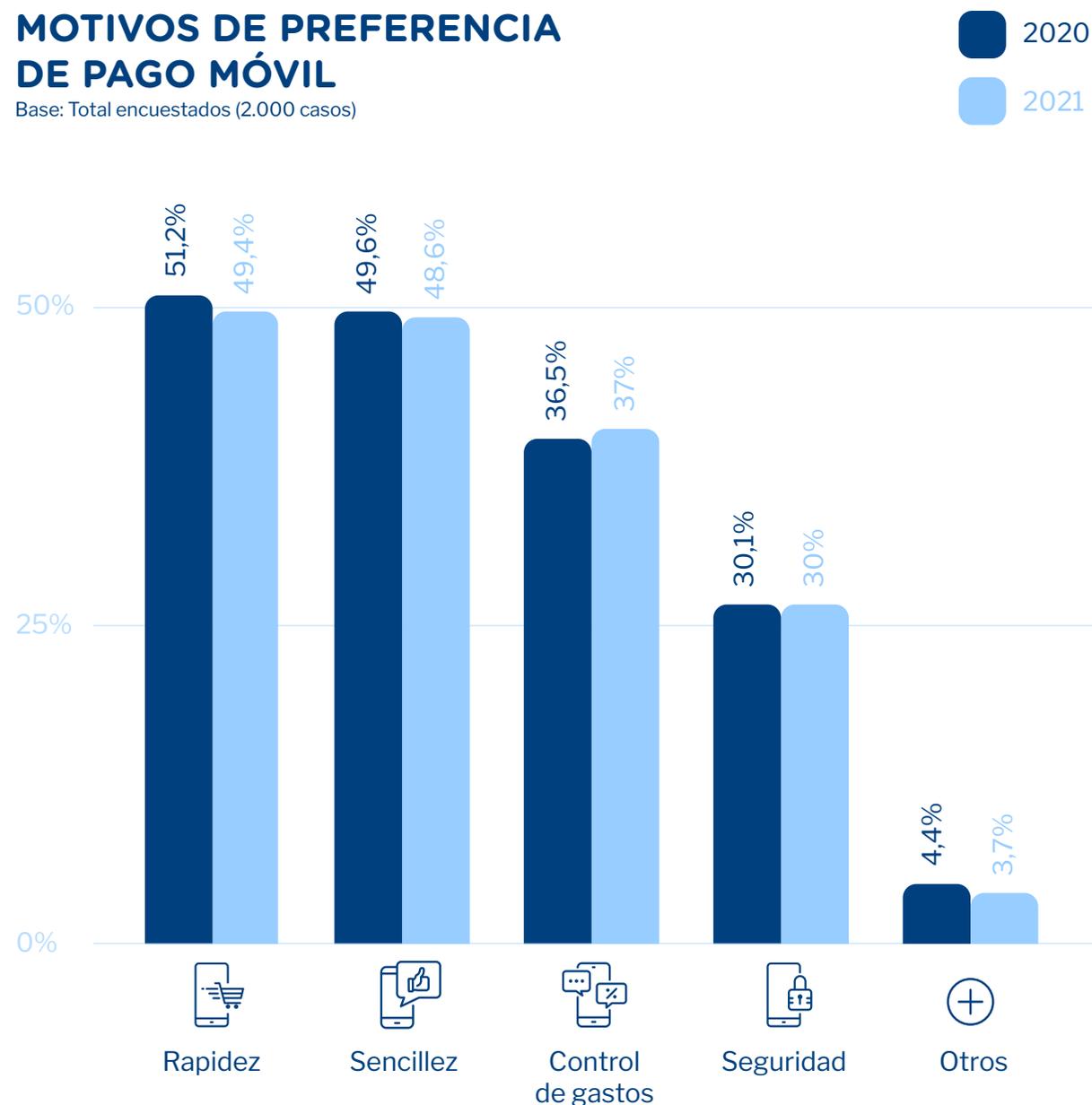
Si hay dos elementos que han contribuido al crecimiento de los pagos móviles son la rapidez y la facilidad de uso. Así se extrae de la encuesta, que señala claramente cuáles son las principales ventajas a la hora de utilizar este sistema.

Así, casi la mitad de los encuestados (49,4%) indica que prefiere pagar con el móvil por su rapidez, seguido muy de cerca por su facilidad a la hora de hacer estas transacciones (48,8%). Estos datos se mantienen en cifras muy similares a las de 2020, en la que los usuarios también destacaron estas dos características.

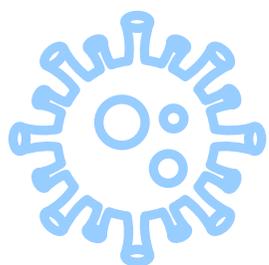
Pero no son los únicos dos puntos que más valoran los usuarios. La salud financiera es un elemento clave para los consumidores y el móvil ayuda a controlar las finanzas: con un solo clic es posible conocer en tiempo real todos nuestros desembolsos, lo que también sale al frente en este informe. Más de un tercio de los sondeados -un 37%- señalaron como ventaja el control y monitorización de los gastos que ofrecen los smartphones.

MOTIVOS DE PREFERENCIA DE PAGO MÓVIL

Base: Total encuestados (2.000 casos)



Por su parte, un tercio de los encuestados indicaron que la seguridad es uno de los motivos por los que prefieren pagar con el móvil. Sistemas de seguridad como la SCA -o autenticación reforzada-, así como la tokenización o la aplicación de biometría para validar los pagos sin duda contribuyen a que la seguridad que ofrece este método de pago sea percibida muy positivamente por los usuarios.



COVID

=



CONTACTLESS

Por último, llama la atención que el año pasado -en pleno contexto de pandemia- la mayoría de los participantes en este estudio (un 63%) destacaron que evitar el contacto con las superficies como una de las mayores ventajas de este sistema. Sin embargo, en esta ocasión, con la mejora de la situación sanitaria, las altas tasas de vacunación y la relajación de medidas Covid, la cifra baja hasta el 42,5% y hacer pagos sin contacto no es algo tan relevante para el grueso de la población.



EL MÓVIL, ALIADO EN LOS PAGOS DEL DÍA A DÍA

Como vemos, los pagos móviles se asientan en los hábitos de consumo de los españoles y se hacen hueco en el día a día de los usuarios: **Más de la mitad de los encuestados -un 55,3%- dicen utilizar el móvil en sus pagos cotidianos.**

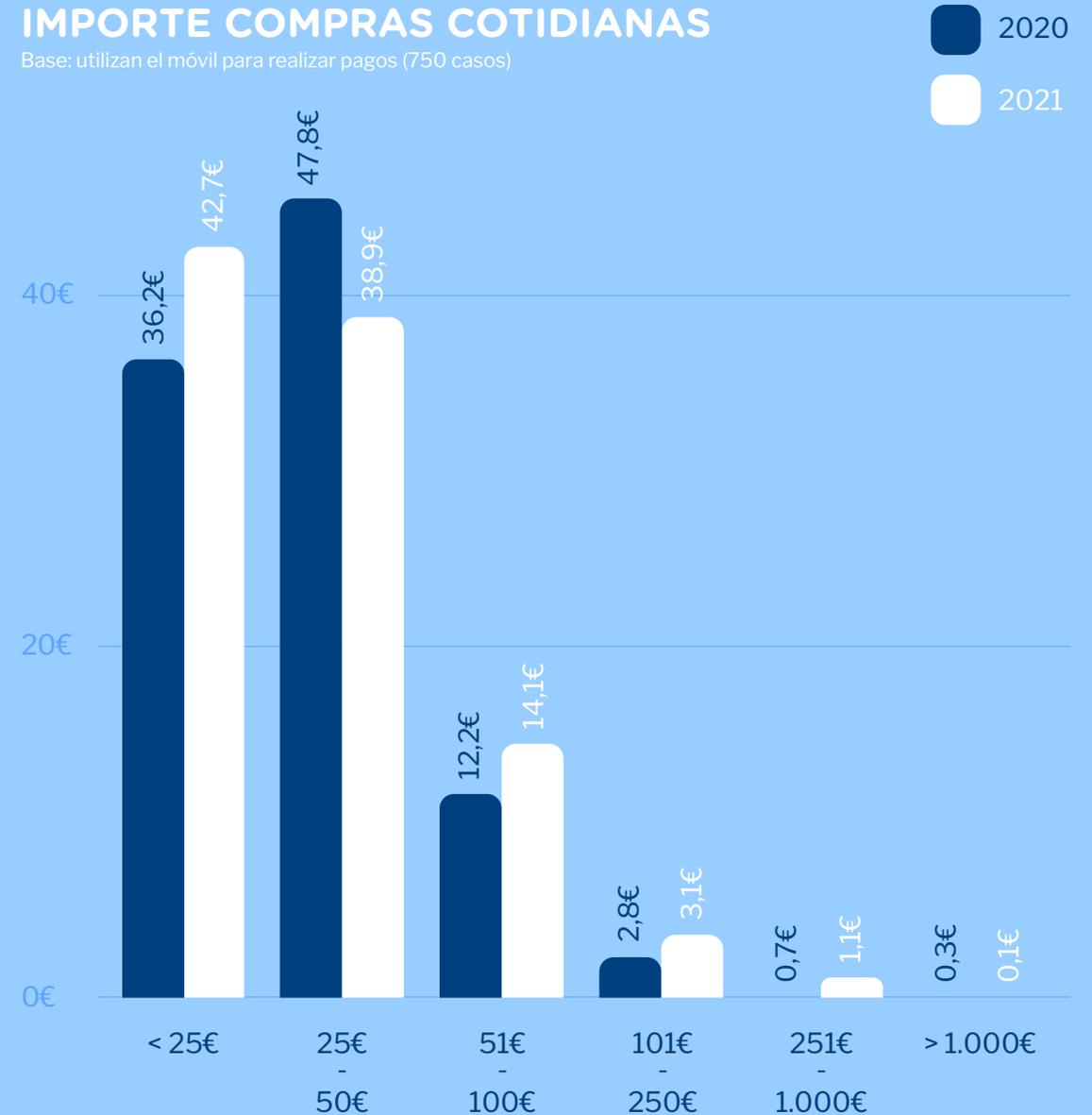
Así, y dado que el teléfono se usa en las compras diarias, que van desde compras en el supermercado hasta pagos en transporte o restauración, **los importes no suelen superar los 50 €.** Según el informe, el 80% de las transacciones están por debajo de esa cifra. Una cantidad que está en línea con los datos del año anterior.

Pero el teléfono también es cada vez más un aliado para pagar en momentos clave del año. Así, cada vez se usa más el móvil para hacer compras en fechas en las que aumentan las compras o los pagos, como por ejemplo vacaciones. Rebajas o Black Friday también son otros dos momentos en los que se incrementan los pagos móviles.

Según este estudio, un 11% de los encuestados confiesa que cuando más compras hace vía móvil es en estos periodos de descuento, cuando casi un 15% paga más con su smartphone mientras disfruta de sus vacaciones.

IMPORTE COMPRAS COTIDIANAS

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



LOS USUARIOS DEMANDAN MAYOR ACEPTACIÓN DE PAGOS DIGITALES EN MOVILIDAD URBANA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O TURISMO

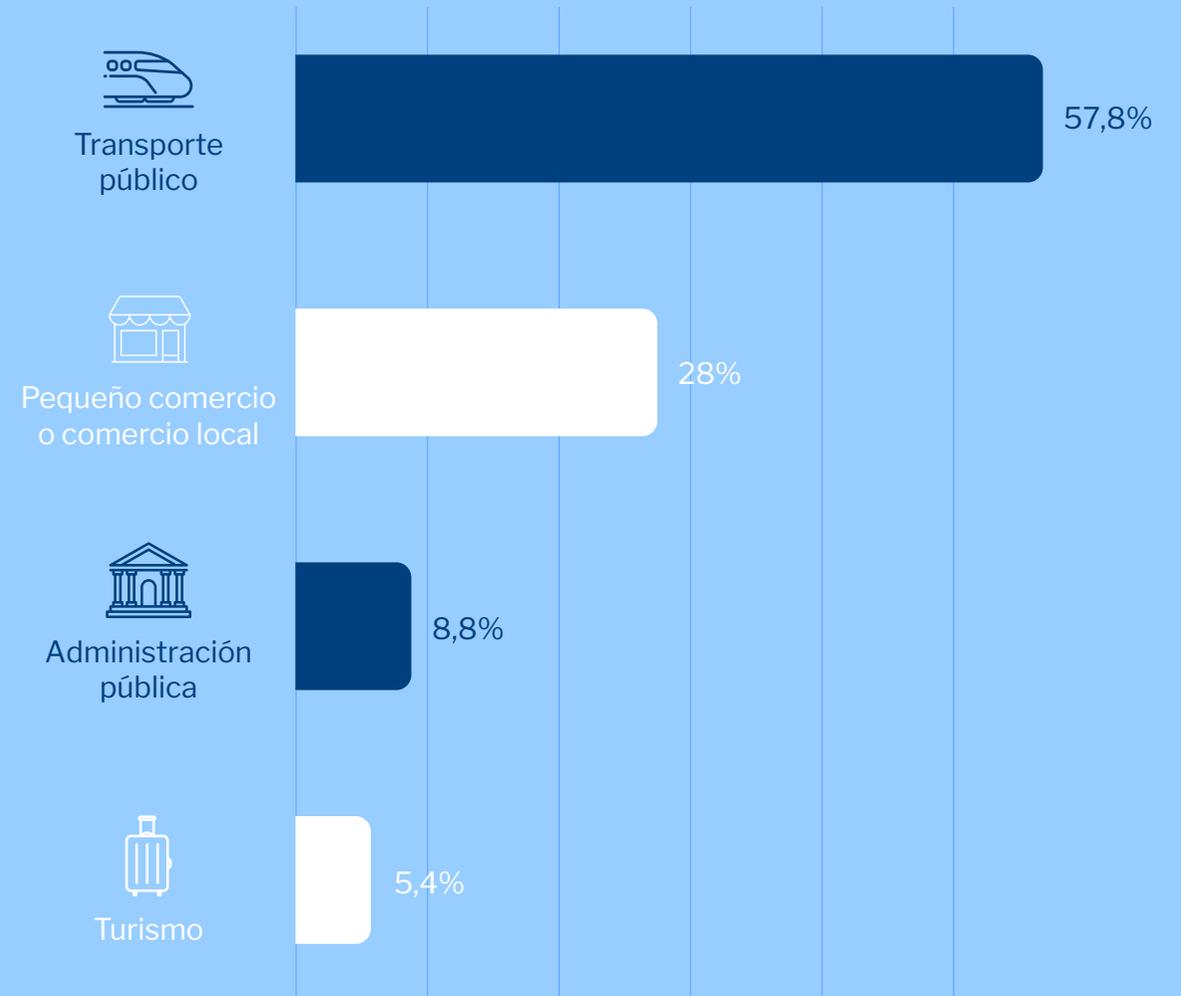
A pesar del crecimiento de los pagos móviles en España, aún hay segmentos y áreas de mejora. Así lo revela esta encuesta, en la que se reflejan algunos de los retos a abordar en diferentes sectores para dar respuesta a las nuevas necesidades y hábitos de compra de los españoles, que van hacia un consumo más digital que nunca y en el que el e-commerce y la digitalización de pagos en servicios cotidianos tienen un papel clave.

Por eso, entre las demandas de los encuestados encontramos cuestiones como la necesidad de la transformación digital de los pagos en la movilidad urbana, donde -según este informe- aún queda camino por recorrer. Más de la mitad de los usuarios de pagos móviles (un 57,8%) quiere que en el futuro haya una mayor aceptación de pagos digitales y vía móvil en el transporte público.

Aunque en menor medida, también hay otros dos ejes clave en los que los sondeados reclaman poder más hacer transacciones móviles: la administración pública (8,8%) y el turismo (5,4%). Acelerar la digitalización de los pagos se revela, por tanto, como algo fundamental para dar respuesta a estos nuevos patrones de consumo y contribuir al crecimiento de sectores tan relevantes para la economía nacional como es la industria turística.

¿DÓNDE TE GUSTARÍA QUE EN UN FUTURO HUBIERA MAYOR ACEPTACIÓN DE PAGOS MÓVILES?

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



LA ACEPTACIÓN, UN RETO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO

A pesar del crecimiento de los pagos móviles en España, aún queda camino por recorrer en cuanto a su uso en establecimientos físicos.

Cerca de dos tercios de los encuestados (62,5%) todavía no abona vía móvil las compras que hace en este tipo de establecimientos.

Entre los motivos para no usarlo, destacan factores como que no les gusta este sistema (46,2%), la falta de confianza en su seguridad o su complejidad de uso. Por el contrario, un 8,8% indica usar siempre el móvil como forma de pago en estos comercios, una cifra que sube casi dos puntos porcentuales con respecto al año anterior.



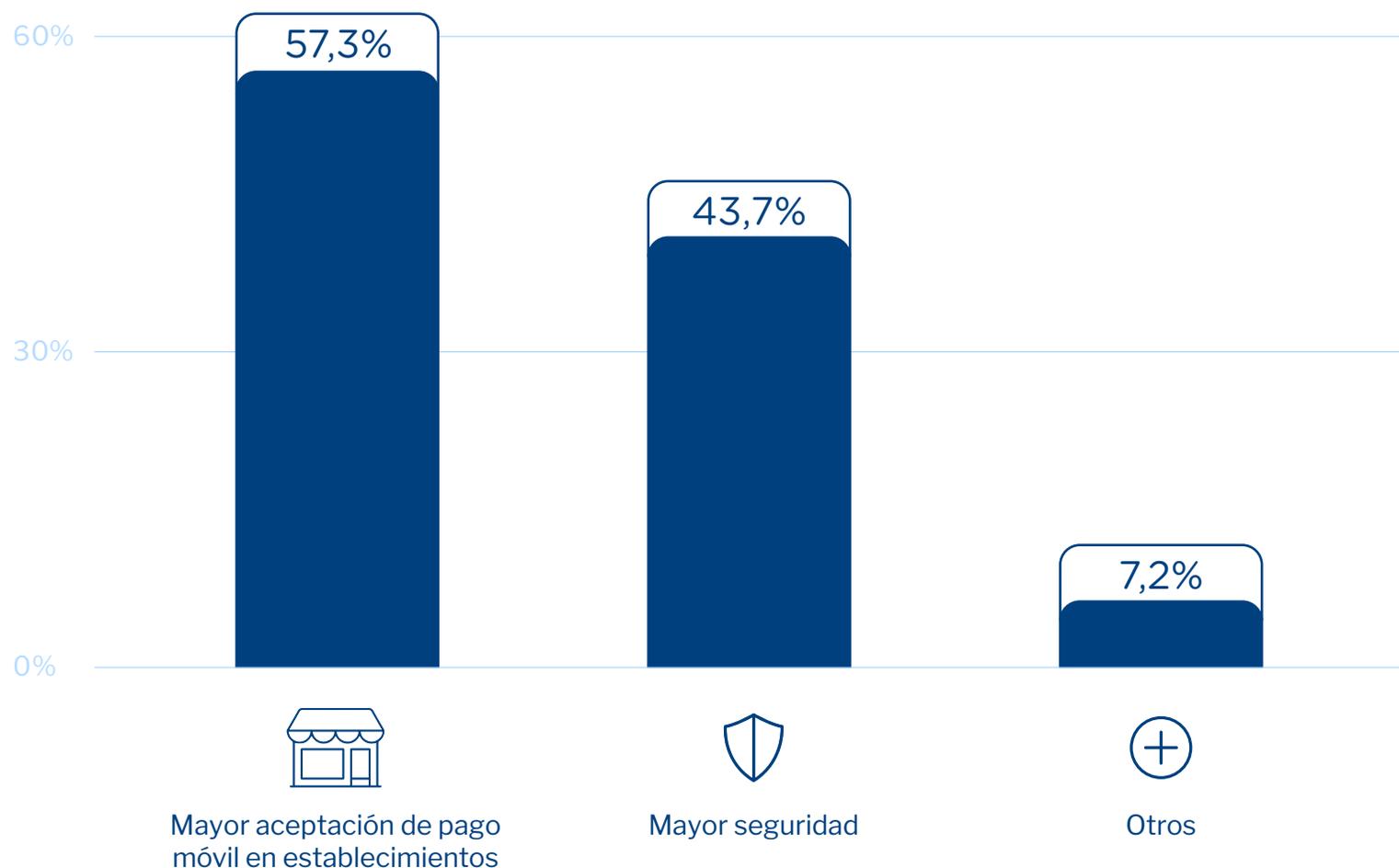
Pero, paralelamente a esta realidad, los españoles reclaman al mismo tiempo diferentes formas de pago en tienda -más allá del efectivo o las tarjetas -que les permitan elegir el método que más se ajuste a sus necesidades en ese momento concreto.

Por eso, no sorprende ver que la aceptación de pagos móviles en tiendas y locales físicos es una demanda clara de los usuarios. Por un lado, casi dos terceras partes de los usuarios sondeados (57,3%) dice que echa en falta más aceptación en establecimientos comerciales para poder seguir incrementando la utilización de este medio de pago.

Mientras, casi un tercio (28%) de los usuarios de pagos móviles querría que en un futuro hubiese más aceptación de estos pagos en el pequeño comercio. Unos negocios para los que estas nuevas demandas de los consumidores suponen un reto, pero también una oportunidad.

¿QUÉ ECHAS EN FALTA PARA INCREMENTAR TU USO DE PAGOS A TRAVÉS DEL MÓVIL?

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



LA SEGURIDAD, PRINCIPAL BARRERA DE ENTRADA PARA QUIENES AÚN NO REALIZAN PAGOS MÓVILES



La seguridad es el cuarto elemento más valorado por los usuarios de pagos móviles.



Aun así, es considerado una barrera de entrada para los que todavía no lo utilizan.



Y es uno de los principales motivos de detracción y el que más preocupa a más de un tercio de los encuestados no usuarios de los pagos móviles.

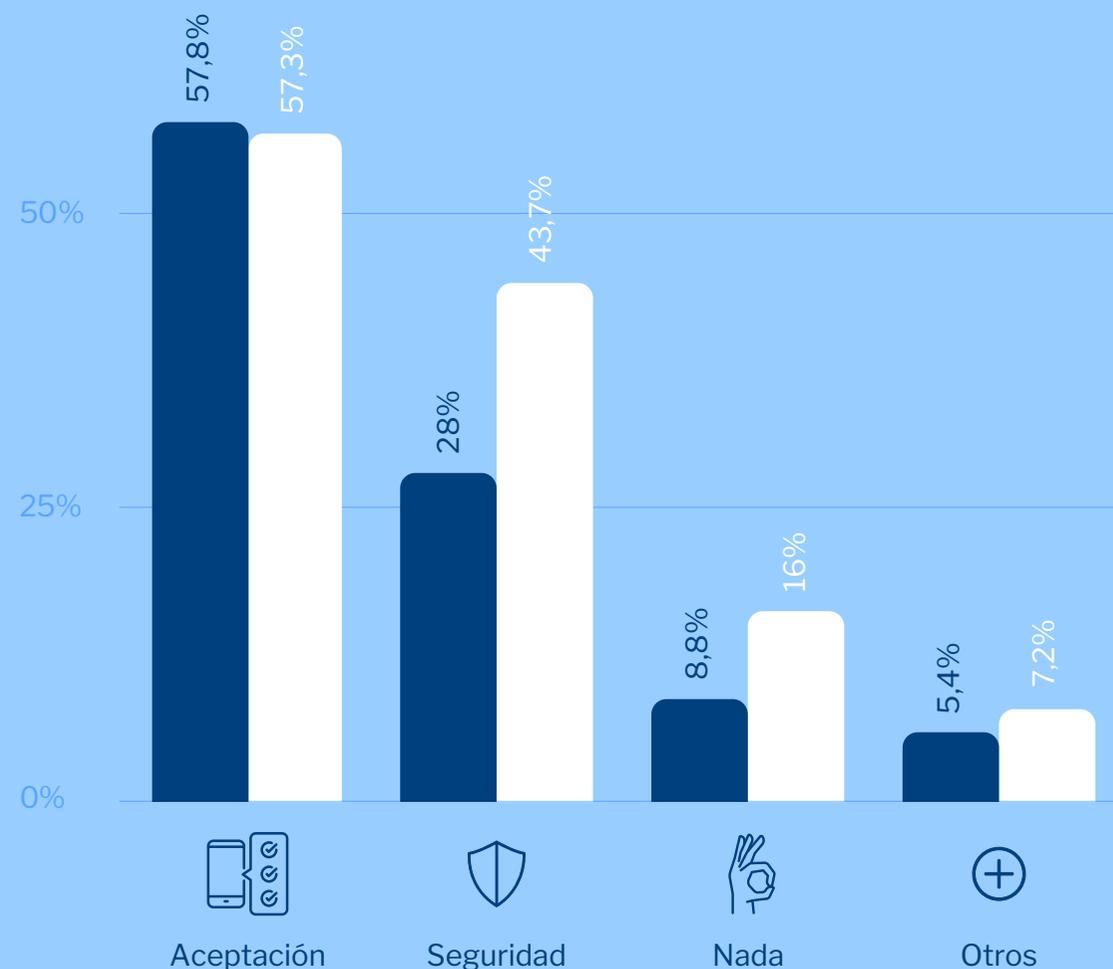
Entre los usuarios encuestados que sí realizan pagos con su dispositivo móvil, en 2020 casi un tercio expresó que echaba en falta más seguridad en estas transacciones móviles y en 2021 la cifra se incrementó por encima del 40%.

Por tanto, este sector tiene ante sí el reto de seguir trabajando en mostrar la seguridad y solidez que ofrecen las transacciones móviles.

Además de la seguridad, los encuestados también señalaron como puntos de preocupación y mejora los problemas técnicos, ya sean con el móvil o con el datáfono -un 25,6 % y un 19,6%, respectivamente-.

ELEMENTOS A MEJORAR PARA AUMENTAR EL USO DE PAGOS MÓVILES

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



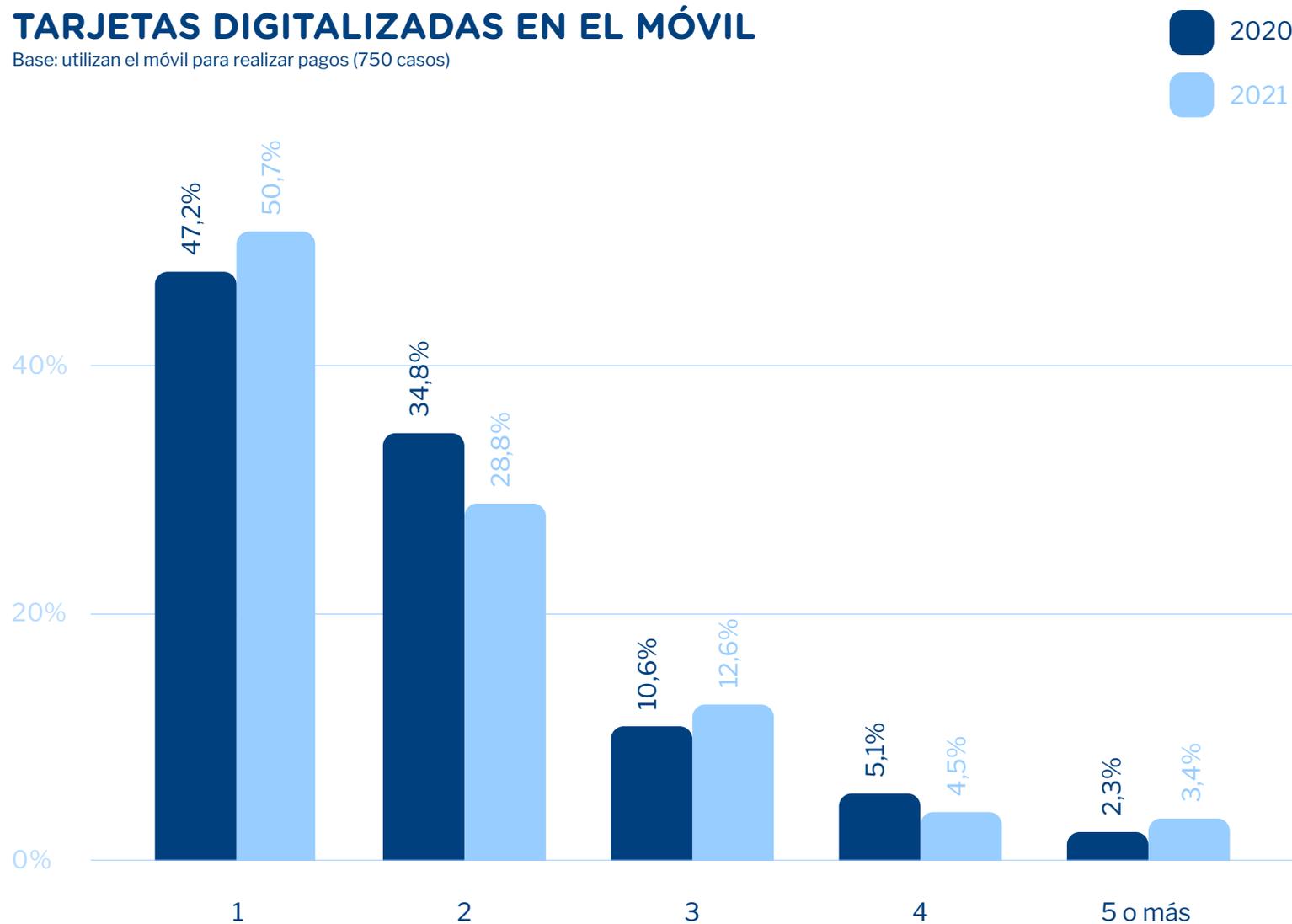
ANDROID, SISTEMA OPERATIVO MÁS HABITUAL ENTRE LOS USUARIOS DE PAGOS MÓVILES

Android gana ampliamente como sistema operativo más frecuente entre usuarios de pagos móviles: su cuota es de casi un 80%, frente a solo un 20,8% de usuarios con IOS. Llama la atención el crecimiento de Android, que sube casi un 15% con respecto al año anterior. Por su parte, Google Pay se perfila como el wallet más popular (60%) entre quienes tienen Android en sus teléfonos. Le sigue Samsung Pay, que supera el 20%.

Además, los que utilizan el móvil como medio de pago disponen de entre una (50,7%) y dos tarjetas (28,8%) digitalizadas en su móvil.

TARJETAS DIGITALIZADAS EN EL MÓVIL

Base: utilizan el móvil para realizar pagos (750 casos)



CONCLUSIONES



LOS PAGOS MÓVILES CRECEN EN ESPAÑA

Los pagos móviles siguen ganando terreno entre los consumidores españoles. Si en la primera edición del “Estudio de tendencias de pago móvil en España” el 34% de los encuestados afirmaba utilizar su teléfono como medio de pago, este porcentaje sube ahora hasta el 37,5%. Así, el móvil se sitúa como tercera opción favorita de los usuarios, tras las tarjetas y el efectivo.



RAPIDEZ Y FACILIDAD DE USO, LO MÁS VALORADO

Rapidez y sencillez al pagar son los grandes atractivos del pago móvil para la mayoría de usuarios, especialmente entre los jóvenes entre 18 y 29 años. El control de gastos y la seguridad son otros dos puntos bien valorados para un tercio de los usuarios.

Por eso, su uso cala en los pagos del día a día: más de la mitad de los encuestados dicen utilizar el móvil en sus compras cotidianas y la mayoría de las transacciones -un 80%- hechas con el móvil no superan los 50€.



GRAN DEMANDA EN MOVILIDAD URBANA Y ACEPTACIÓN EN EL PEQUEÑO COMERCIO

Más de la mitad de los encuestados reclaman mejorar la aceptación de pagos en transporte público, algo que contribuiría a mejorar la movilidad urbana y continuar su proceso de transformación digital.

Igualmente, un tercio de los sondeados también reclama más aceptación de este sistema de cara a futuro en el pequeño comercio, la administración pública y el turismo.



LA SEGURIDAD, PUNTO DE MEJORA

Pese a su calado en nuestro país, el estudio revela que aún existen desafíos dentro del sector. Entre los retos a los que se enfrenta el sector de los pagos móviles está la seguridad. Así, y pese a que quienes ya pagan con su móvil consideran que este es un método muy seguro los que aún no lo utilizan para abonar sus compras consideran que la seguridad es un elemento a mejorar.

pecunpay | **VISA**

II ESTUDIO SOBRE TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL EN ESPAÑA

Abril 2022