

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, and several coins of 100, 10, and 50 pesos. The text 'BANCO CENTRAL DE CHILE' is visible on the banknotes. The overall composition is layered and textured.

# BANCO CENTRAL DE CHILE

## Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE)

### Año 2022

Gerencia de Tesorería junio 2023

## Resumen Ejecutivo

- ❑ En los años previos a la pandemia, el efectivo predominaba en las preferencias de los medios de pagos a una distancia de 20 a 30 puntos porcentuales por sobre la tarjeta de débito. Durante la pandemia esta relación se invirtió a favor de la tarjeta de débito; volviendo en 2022 a tener el efectivo una posición importante en las preferencias de las personas, incluso superiores a los niveles observados previos a la pandemia.
- ❑ La **tarjeta de débito** es mayormente preferida por la población más joven, de nivel socio económico alto y perteneciente a Santiago o del sur del país. En cambio, el **efectivo**, es preferido por el segmento etario mayor de 60 años, de nivel socio económico bajo, de la zona norte y del centro del país.
- ❑ La **tarjeta de débito** se mantiene como el medio de pago utilizado mayoritariamente en los rubros asociados al **retail y estaciones de combustibles**; mientras que el **efectivo** predomina como medio de pago en **ferias y transporte público (regiones)**, así como también en lo más reciente (post pandemia) ha recuperado terreno en el comercio minorista y en el pago de los servicios básicos.
- ❑ A medida que **aumenta el gasto, la preferencia por los pagos en efectivo disminuye** (destacando una mayor preferencia del efectivo en montos entre \$5.000 y \$10.000) y aumenta el de las tarjetas de débito, crédito y las transferencias electrónicas.
- ❑ Los **cajeros automáticos son la fuente principal de obtención de efectivo**, y las mujeres tienen un rol más preponderante en cuanto a la administración del dinero en efectivo de los hogares.

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, and several coins of 100, 10, and 5 pesos. The text 'BANCO CENTRAL DE CHILE' is visible on the banknotes. A semi-transparent dark blue rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the main title and subtitle.

# Elementos metodológicos

ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA DEL EFECTIVO 2022

Banco Central de Chile

# Ficha metodológica

1

## Técnica



Encuestas presenciales: Cara a cara en los hogares

2

## Universo



Hombres y mujeres mayores de 18 años de las principales ciudades del país

3

## Muestreo



Probabilístico y multietápico con selección aleatoria de manzana, hogar e informante

## Muestra total



**1.250** encuestas

## Error muestral



**±2,77%** bajo muestreo aleatorio en todas su etapas. Con supuesto de varianza máxima

# Diseño Muestral

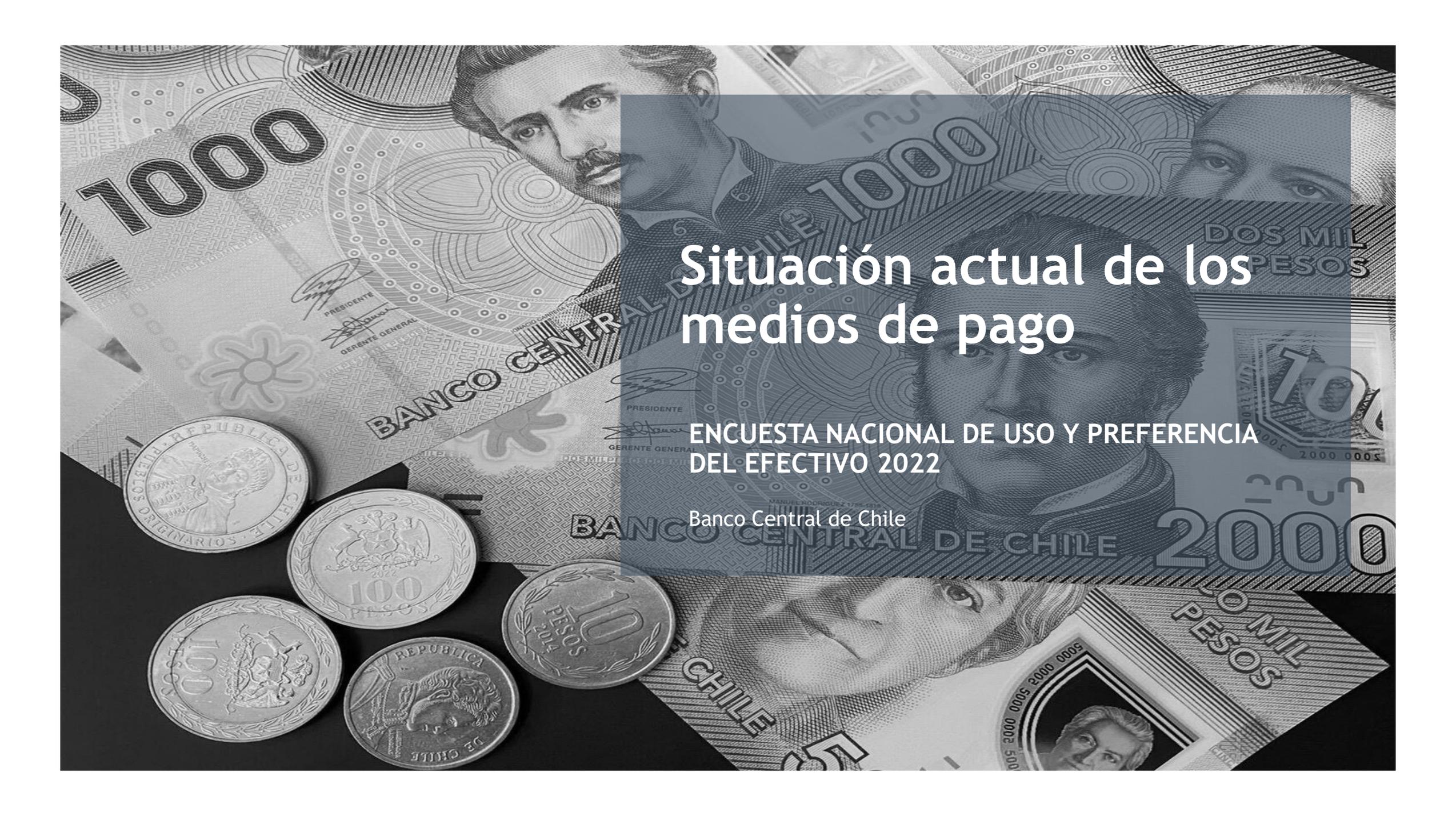
**1.1. Unidad de muestreo:** la unidad de análisis son las personas naturales dentro de un hogar y se limita la cantidad de personas a una por hogar.

**1.2. Cobertura geográfica:** El estudio comprende las zonas urbanas del territorio continental de Chile, totalizando un clúster de 7 zonas geográficas, las que se detallan a continuación:

Zonas	Ciudades
Norte Grande	Arica - Iquique - Antofagasta
Norte Chico	La Serena - Coquimbo - Copiapó
Gran Valparaíso	Valparaíso - Viña del Mar - Quilpué - Villa Alemana
Gran Santiago	Santiago
Sur Central	Rancagua - Curicó - Talca - Chillán
Gran Concepción	Concepción - Talcahuano - Los Ángeles - San Pedro de la Paz
Sur Austral	Osorno - Valdivia - Temuco - Puerto Montt - Coyhaique - Punta Arenas

## 1.3. Distribución de la muestra:

Zonas	Norte Grande	Norte Chico	Gran Valparaíso	Gran Santiago	Sur Central	Gran Concepción	Sur Austral
Muestra	87	70	133	542	148	120	150



# Situación actual de los medios de pago

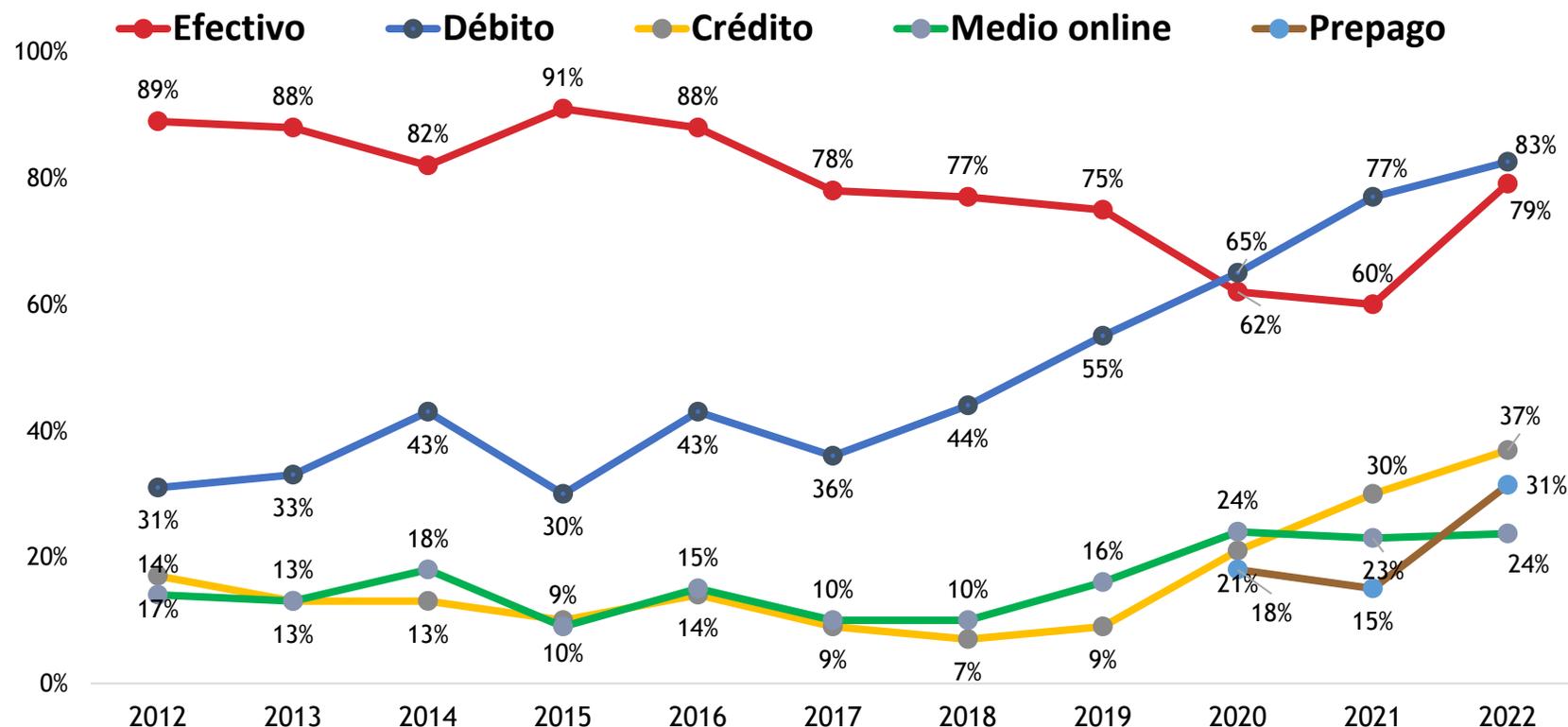
ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA  
DEL EFECTIVO 2022

Banco Central de Chile

## ¿Qué ha sucedido con el Efectivo después de la pandemia?

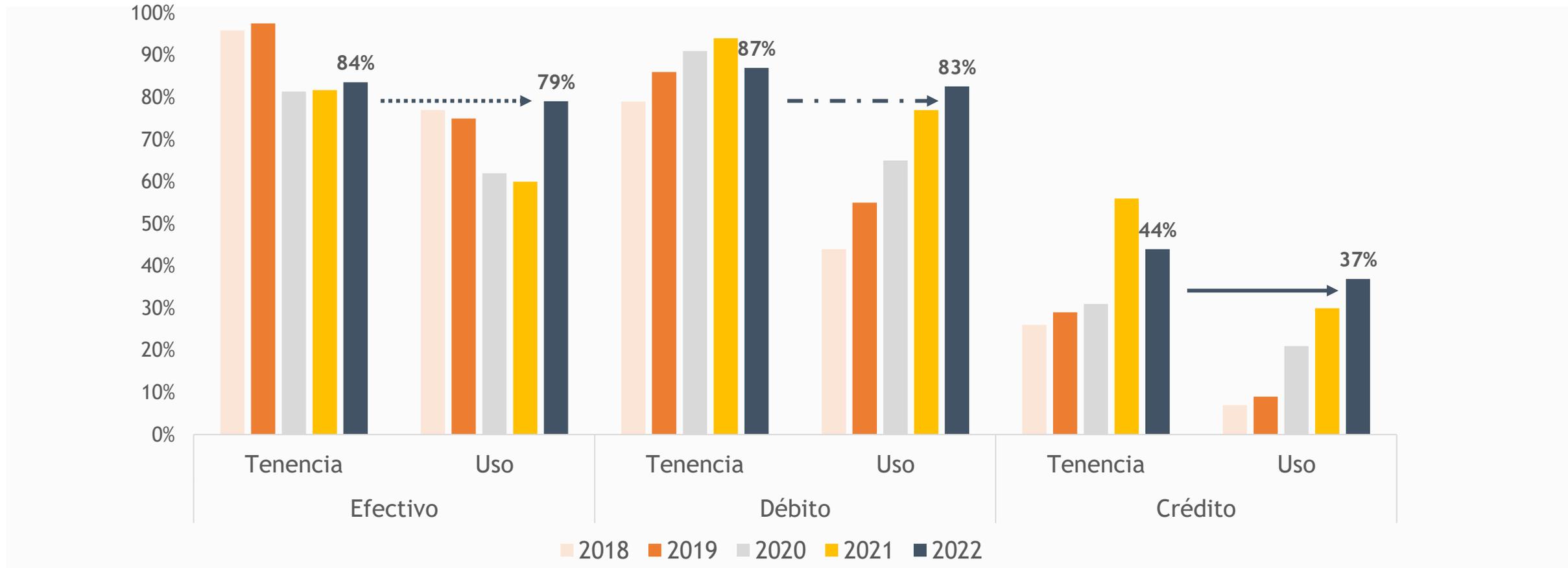
- Antes de la pandemia, el efectivo predominaba en las preferencias de los medios de pagos muy por sobre la tarjeta de débito. Durante la pandemia esta relación se invirtió, no obstante en 2022 el efectivo volvió a tener una posición importante en las preferencias de pagos (similares a los previos a la crisis sanitaria)
- La trayectoria de las tarjetas de débito mantienen un crecimiento sostenido desde 2017
- Las tarjetas de crédito y los medios de pago *online* también aumentaron su participación, no obstante sigue siendo muy menor respecto de los principales medios de pago utilizados.

¿Con qué frecuencia usted diría que utiliza los siguientes medios de pago?... “Más de 1 vez hasta 5 veces por semana + Todos los días”



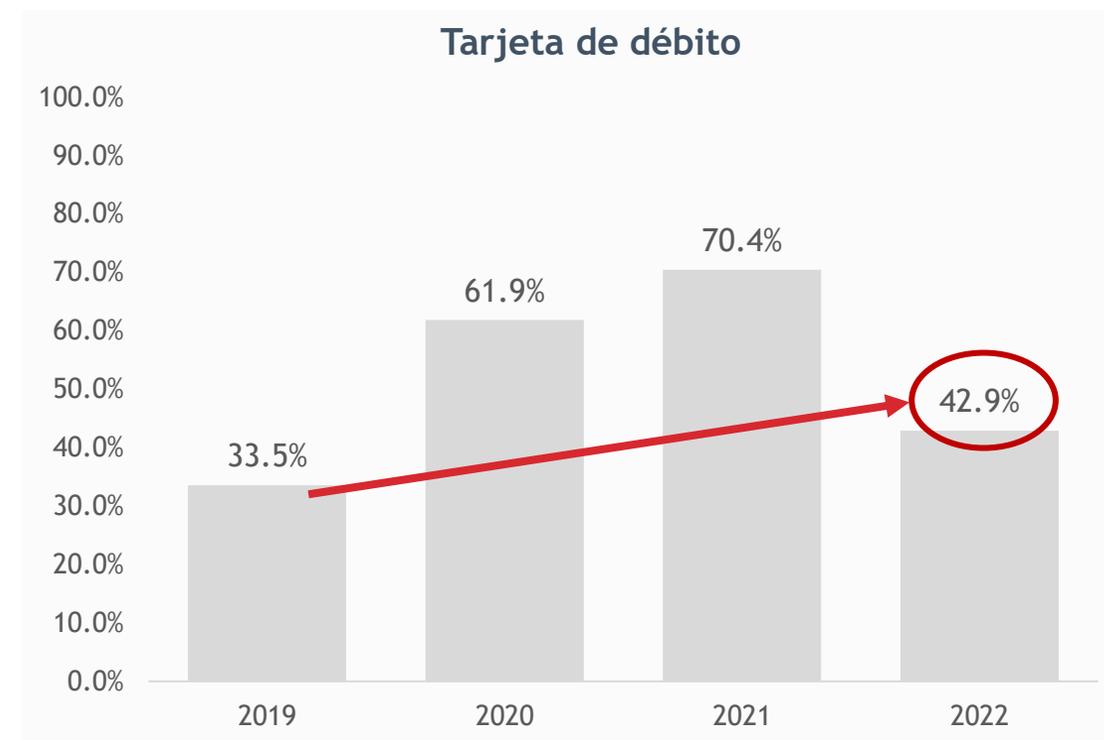
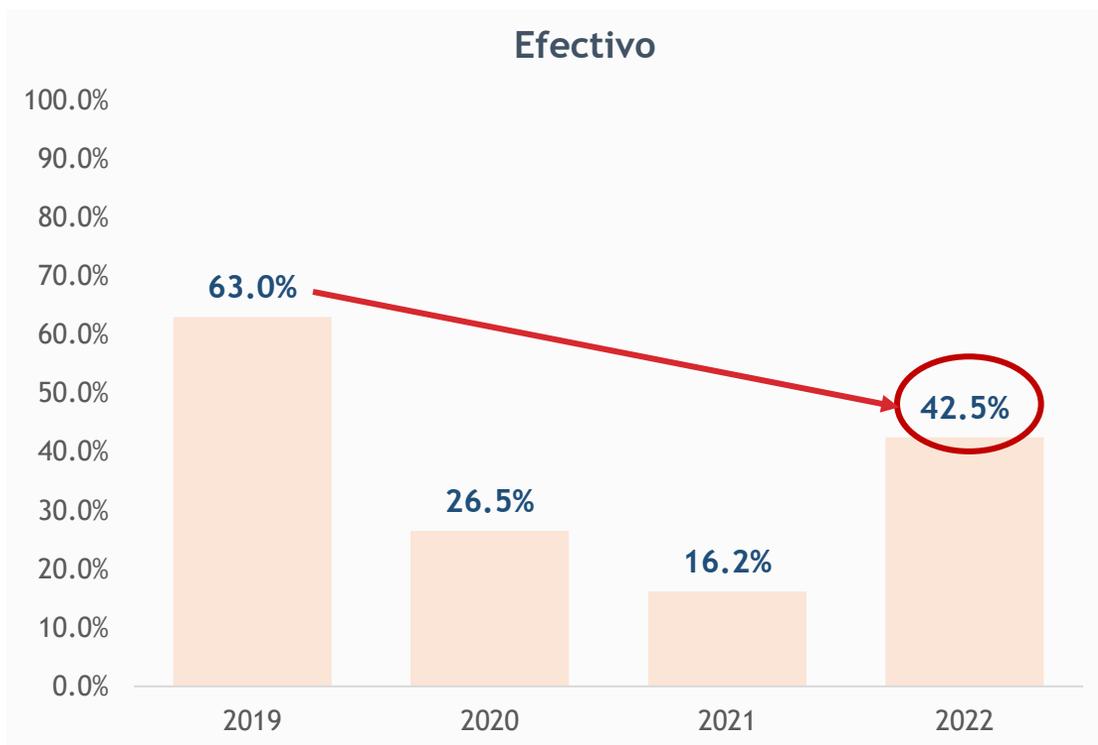
*En 2022 el efectivo retoma una senda creciente, quedando las preferencias de su uso en niveles prácticamente iguales a las de las tarjetas de débito*

## ¿Tiene alguno de estos medios de pago?



- ❑ Como en años anteriores, la tarjeta de débito y el dinero en efectivo son los medios de pago con mayor tenencia.
- ❑ El efectivo, si bien ha caído en tenencia (sigue siendo alta), en el año 2022 prácticamente equiparó su tenencia vs uso.
- ❑ Las tarjetas de débito y crédito también han equiparado esta relación respecto de períodos previos a la pandemia.

## Considerando las ventajas y desventajas de los siguientes medios de pago, ¿cuál prefiere o preferiría para utilizar en su vida diaria?



- ❑ En el 2022, las preferencias entre el uso del efectivo y el débito son similares para los gastos de la vida cotidiana
- ❑ Para el efectivo, se observa una reversión importante de este indicador si se compara con los años de pandemia, no obstante en 2022 se está por debajo de la observación del 2019. Lo contrario ocurre con la tarjeta de débito, cuyas preferencias crecieron en pandemia, reduciéndose en 2022 pero siguen estando por sobre las preferencias del 2019.

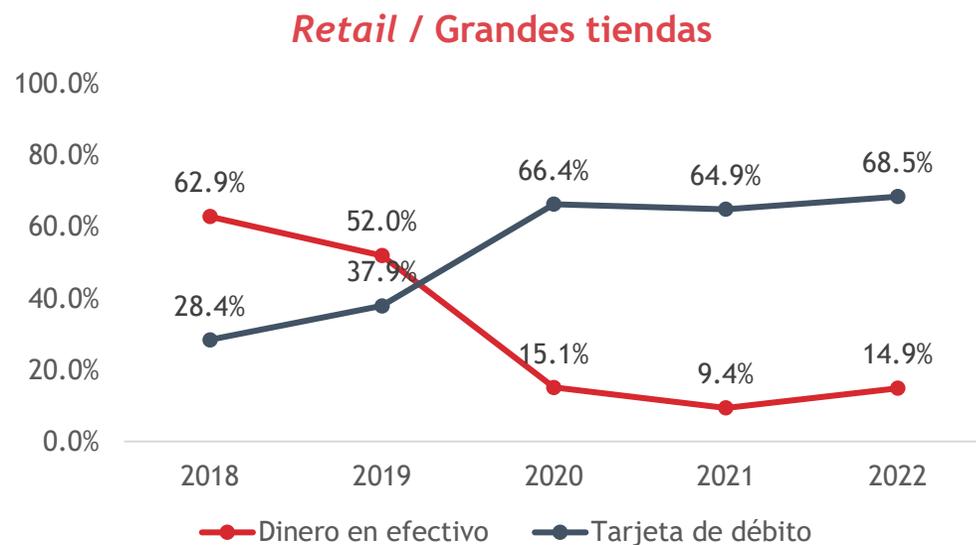
# ¿Cuál es el principal medio de pago que utiliza cuando paga en...?



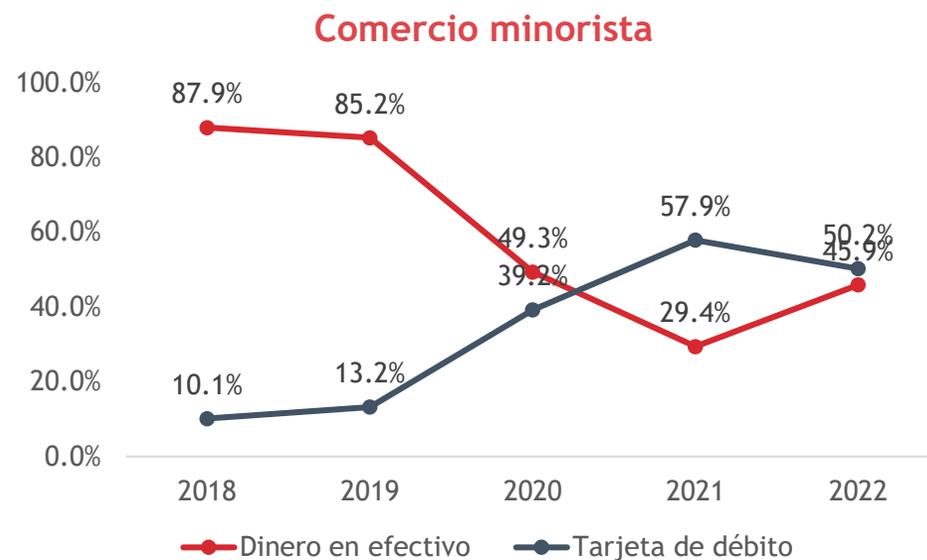
- Con la pandemia se redujo el uso de efectivo en el *retail* y estaciones de combustible y aumentó el uso de tarjeta de débito para dichos rubros
- En los últimos 5 años ha predominado el uso de efectivo en las ferias y el transporte público (colectivo, micro, taxi, metro, interurbano y regiones) por sobre el resto de los medios de pago
- Se ha recuperado el uso de efectivo en el comercio minorista, a pesar de haberse reducido en pandemia.

## ¿Cuál es el principal medio de pago que utiliza cuando paga en...?

Desde la pandemia hay una reducción del uso de efectivo como principal medio de pago en el *retail*, mientras que el uso de tarjeta de débito aumentó para dicho rubro; ambas tendencias se han mantenido.

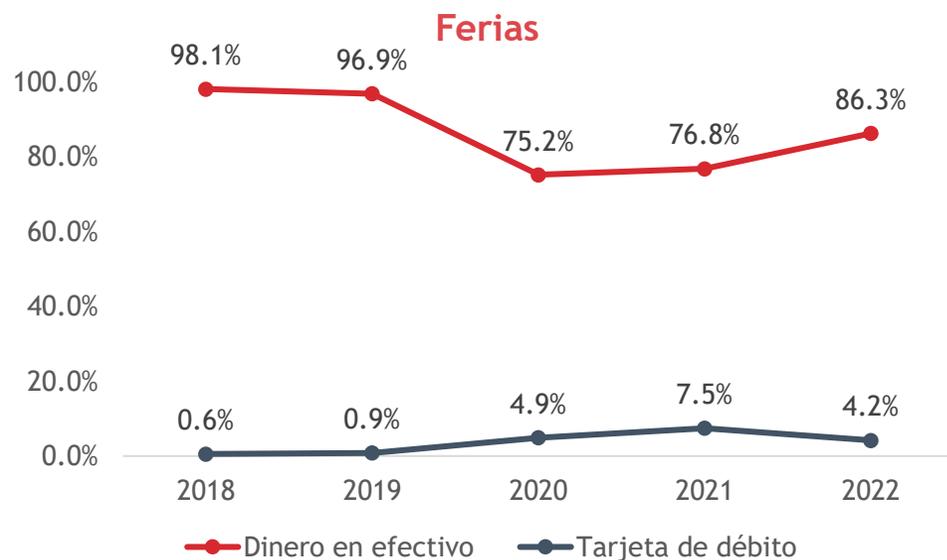


Desde 2019 hubo una reducción significativa del uso de efectivo en el comercio minorista, pero que se ha recuperado en la medición actual.

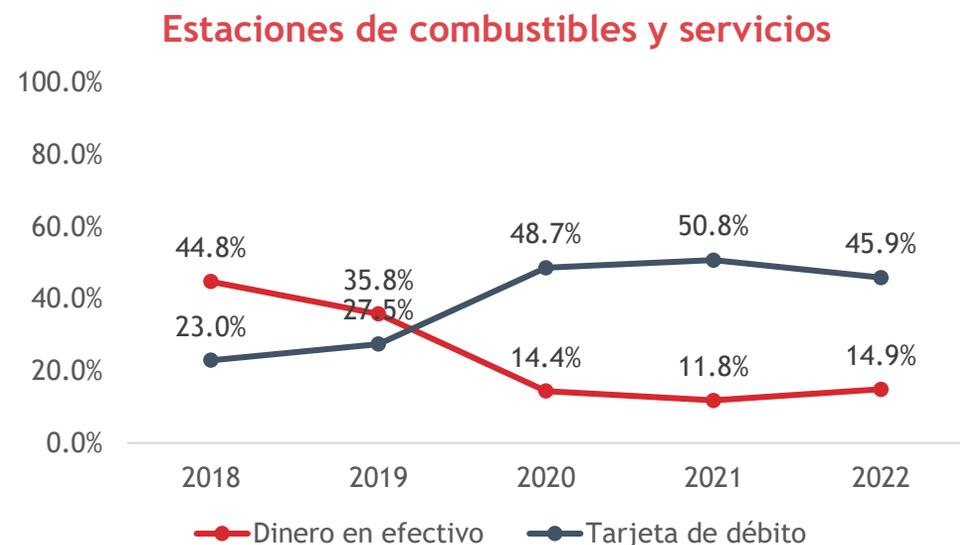


# ¿Cuál es el principal medio de pago que utiliza cuando paga en...?

El efectivo se ha mantenido como el principal medio de pago utilizado en las ferias y es una tendencia que no ha variado.



Desde 2019 el uso de efectivo en estaciones de combustibles y servicios se ha reducido significativamente, mientras que el uso de tarjeta de débito ha aumentado.

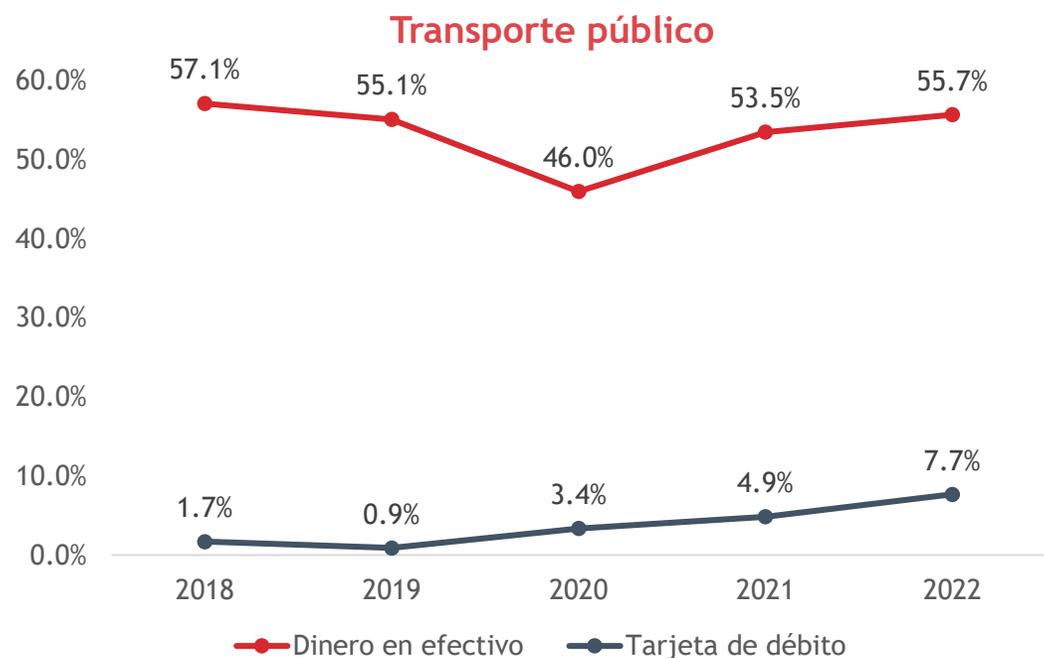


(\*) Tener precaución con la comparabilidad del rubro de las ferias, ya que en mediciones anteriores se catalogaba como “ferias y comercio ambulante”.

# ¿Cuál es el principal medio de pago que utiliza cuando paga en...?

Comparación uso de dinero en efectivo y tarjeta de débito con años anteriores

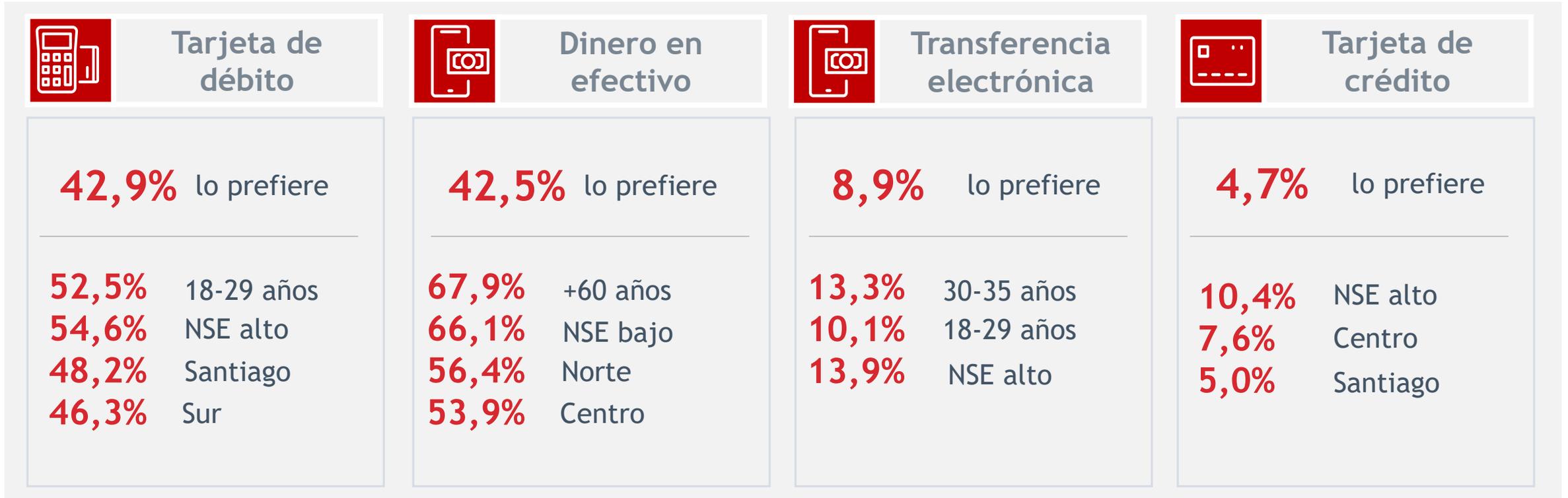
El efectivo se ha mantenido como el principal medio de pago utilizado en el transporte público.



Desagregación de uso de dinero en efectivo, débito y BIP por macrozona

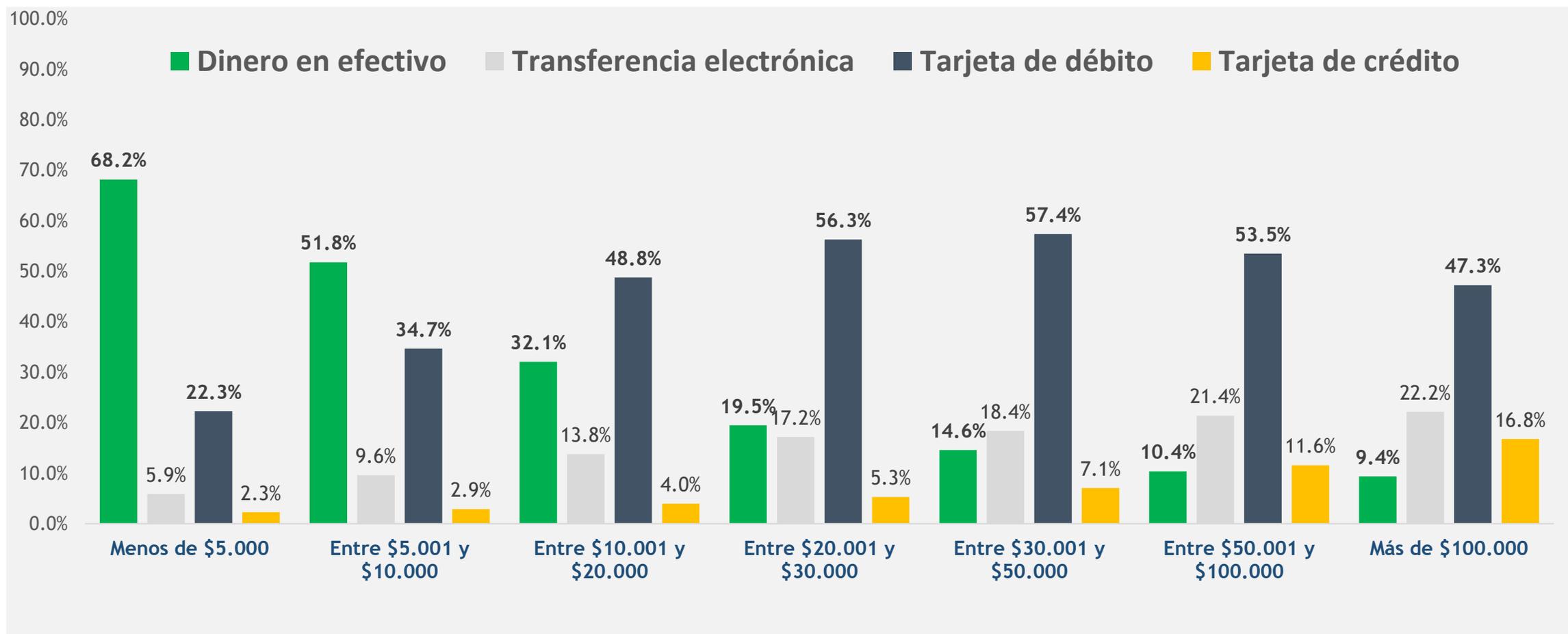


# ¿Quiénes son los que prefieren los distintos medios de pago utilizados en la vida cotidiana?



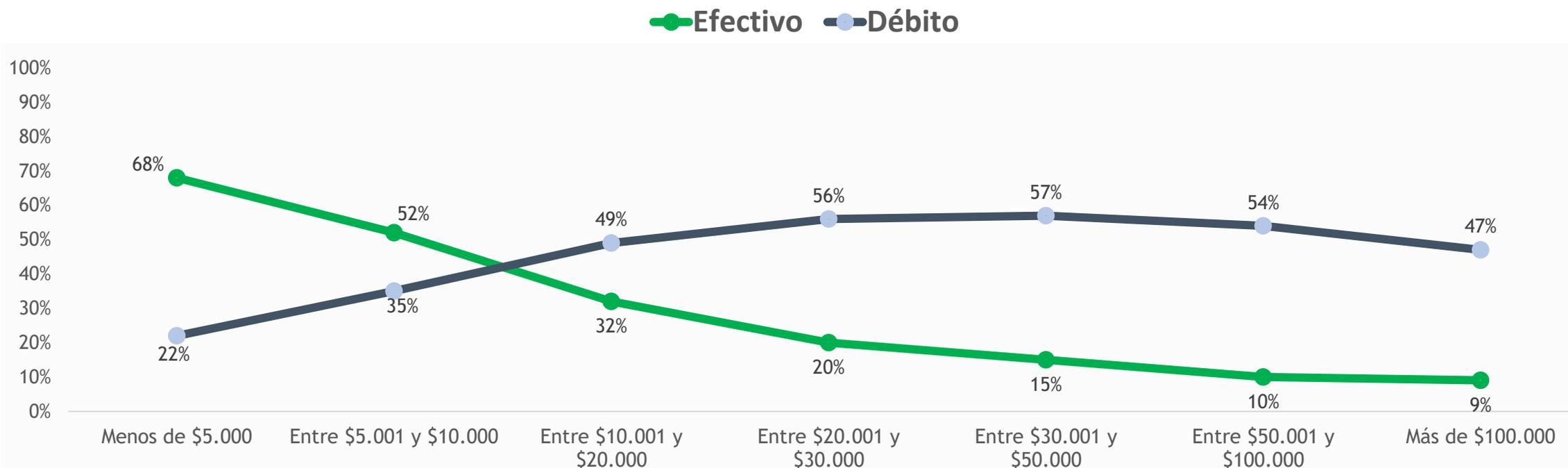
- La tarjeta de débito es mayormente preferida por la población más joven, de nivel socio económico alto y perteneciente a Santiago o del sur del país.
- El efectivo es preferido por el segmento etario mayor de 60 años, de nivel socio económico bajo, de la zona norte y del centro del país.

# ¿Cuáles son los montos relevantes usados según medio de pago?



A mayor gasto, disminuye la preferencia por el uso del efectivo, aumenta el uso de tarjeta de débito y demás medios de pagos

## ¿Cuáles son los montos relevantes usados según medio de pago?



- En 2022, se utilizaba mayoritariamente el efectivo en el rango \$5.000-\$10.000, ampliándose el rango al observado en los años de pandemia (mayoritariamente bajo \$5.000).
- En todos los montos, hay una disminución en la preferencia en la tarjeta de débito con respecto a la pandemia (Entre 5-20 puntos porcentuales), no obstante, la preferencia sigue siendo mayor que al periodo pre-pandemia.

# Definición de los atributos de los distintos medios de pago



## Aceptado

Se refiere al nivel de aceptación que poseen los distintos medios de pago en los lugares que frecuentan los encuestados.



## Costo

Los costos de los medios de pagos son los costos financieros de usarlos y tenerlos como mantención, interés, suscripción, tarifas por pagos o retiro de dinero, descuentos, etc.



## Conveniente

La conveniencia de un medio de pago se refiere a la rapidez o facilidad en el uso, facilidad de transportar y de guardar, etc.



## Seguro

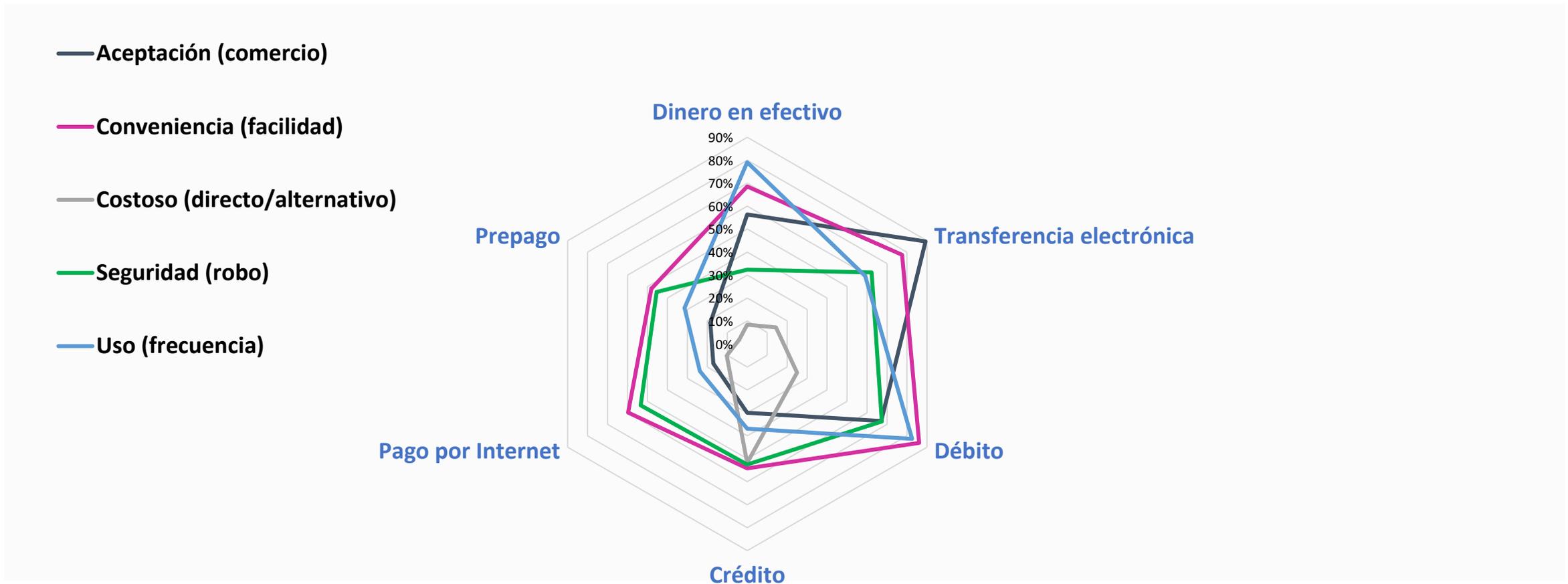
Un medio de pago es seguro cuando tiene la capacidad de protegerse contra un robo, una pérdida de dinero o pérdida de información personal.



## Uso

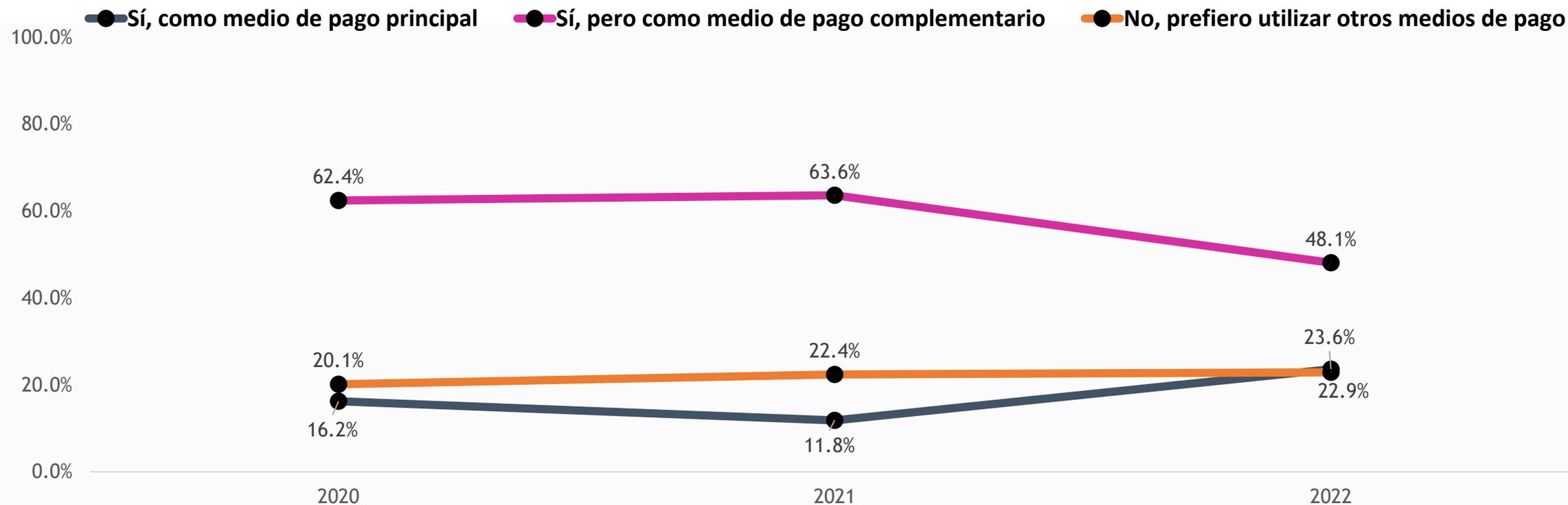
Es la frecuencia de uso de los distintos medios de pago que reportan los encuestados.

# Percepción sobre los atributos de los distintos medios de pago



- ❑ Destaca que los medios de pago mayormente utilizados son el dinero en efectivo y la tarjeta de débito.
- ❑ La tarjeta de crédito se percibe como el medio más costoso, mientras que el efectivo el menos seguro.

# Proyección en el tiempo...de aquí a los próximos 5 años ¿tiene pensado utilizar el dinero en efectivo?



- En 2022, en comparación con los años de la pandemia, se considera que se hará un mayor uso del dinero en efectivo como medio de pago principal.
- Lo anterior, responde a que menos población indica que lo utilizará como medio de pago complementario. Esto evidenciaría una mayor relevancia del efectivo como medio de pago post-pandemia.

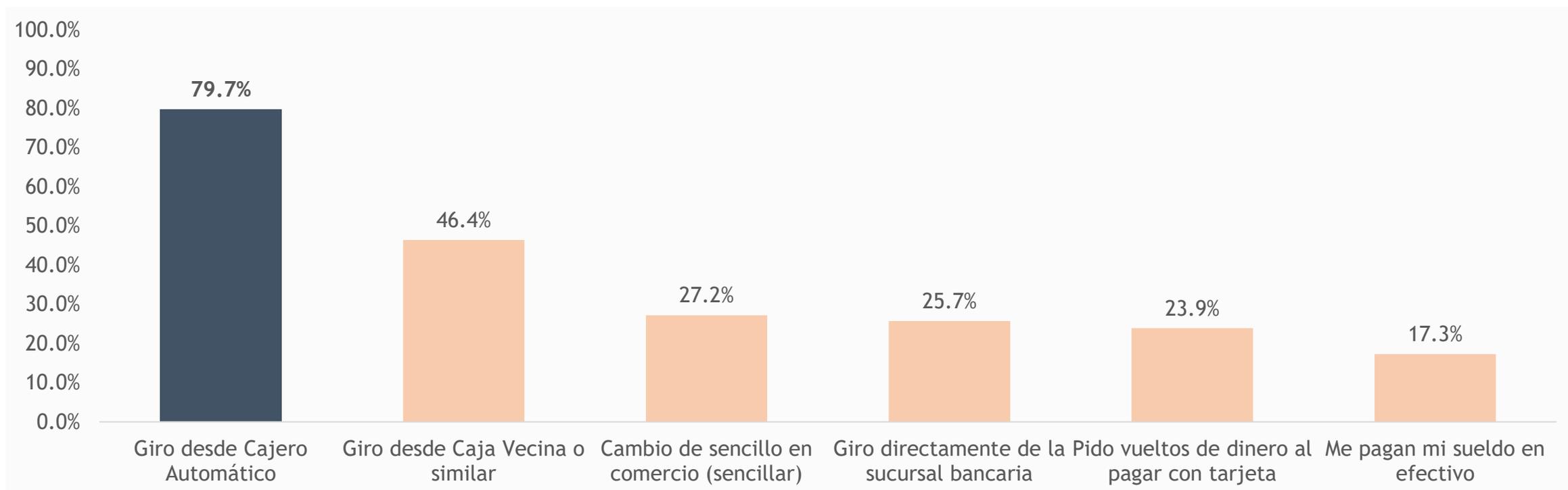
The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, with portraits of historical figures. In the bottom left corner, there are several coins, including 100 and 10 peso coins. The text is overlaid on a semi-transparent dark blue rectangle in the center.

# Acceso y valoración del efectivo

ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA  
DEL EFECTIVO 2022

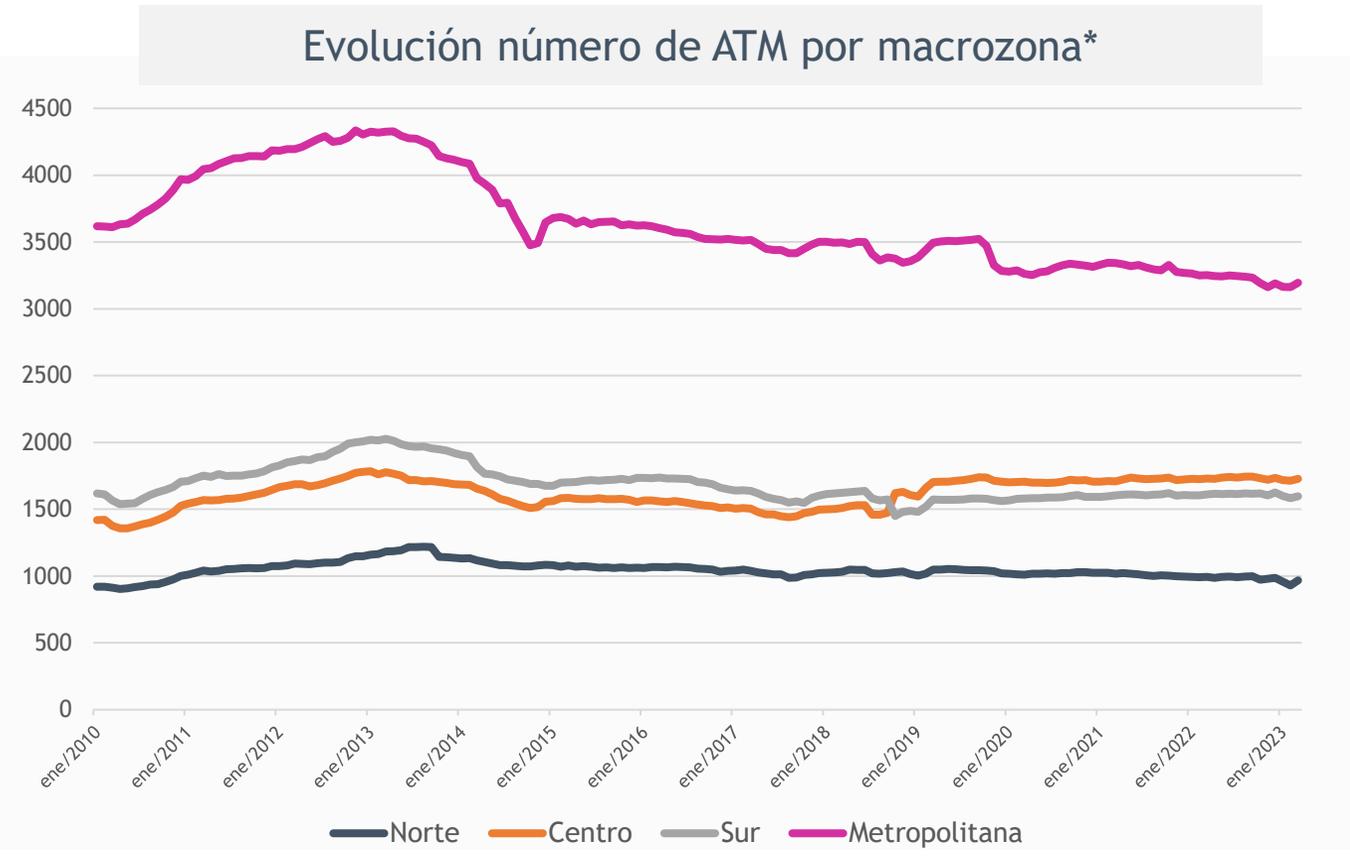
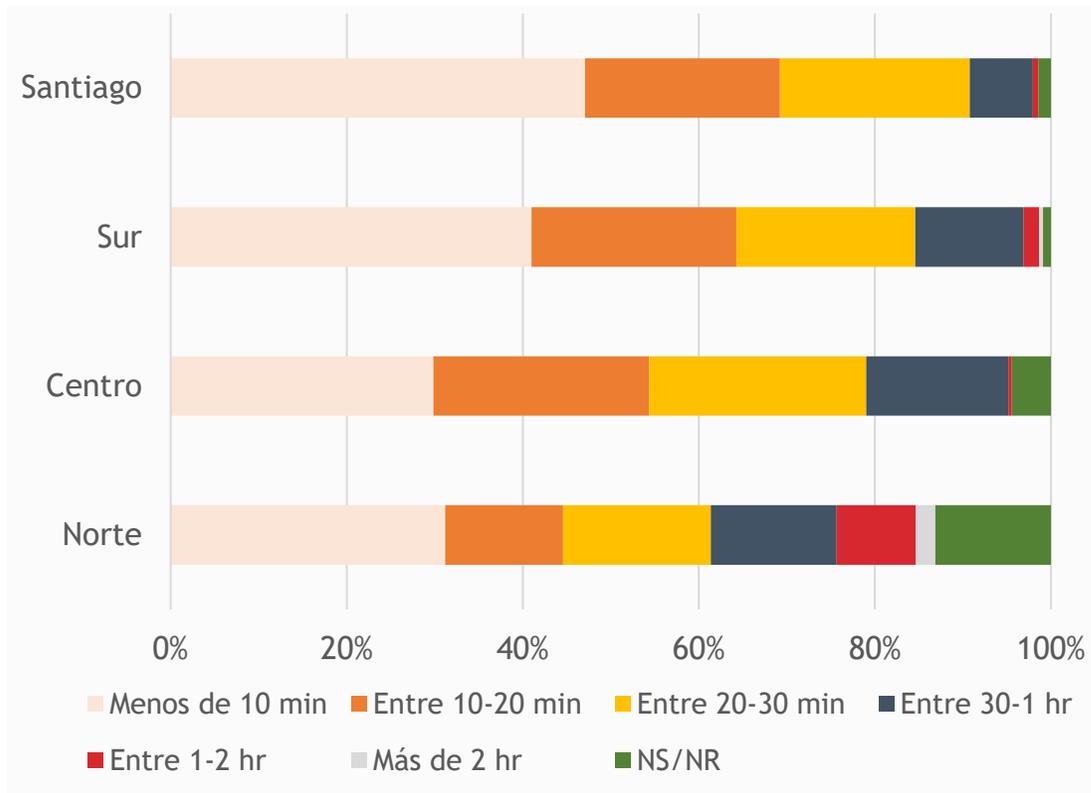
Banco Central de Chile

## Habitualmente, ¿cuáles son las formas por las que obtiene dinero en efectivo?



- ❑ Los cajeros automáticos siguen siendo la fuente principal de obtención de efectivo para las personas, lo que obliga a tener una cobertura adecuada a nivel nacional. Principalmente, el monto girado en cajeros es entre \$21.000 y \$50.000 cada vez se utiliza (28,4%).
- ❑ En el periodo 2004-2012, se alcanzó a tener 67,5 cajeros automáticos por cada 100 mil adultos, acercándose al estándar OCDE. En adelante, este valor fue disminuyendo (48,8 por cada 100 mil adultos en 2021)<sup>1</sup>.

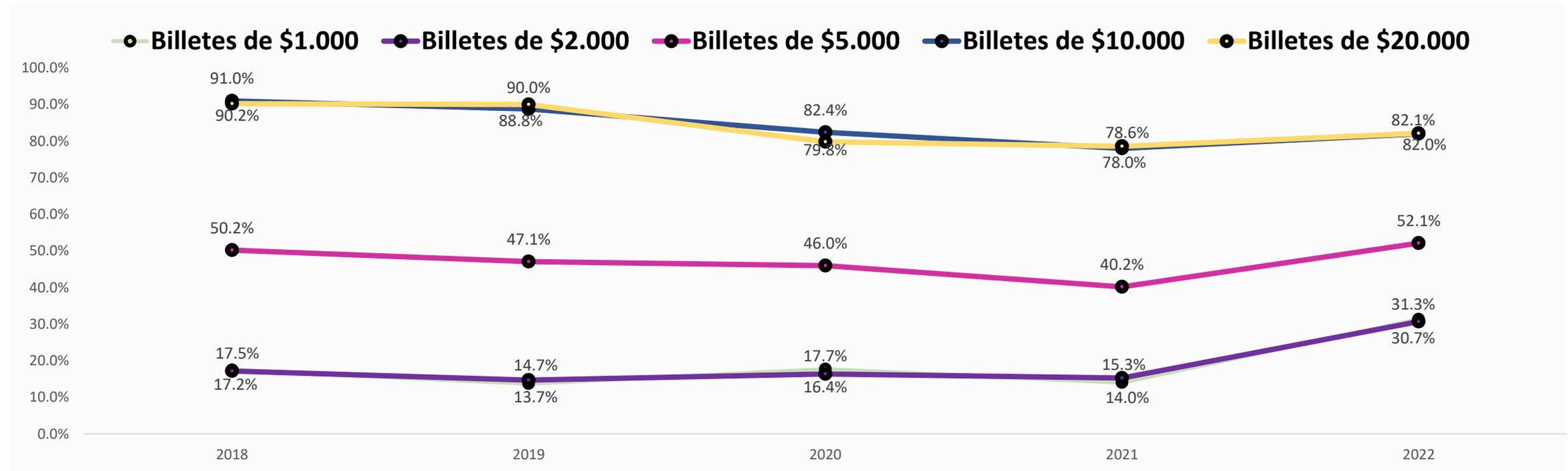
# ¿Cuánto tiempo le toma llegar al lugar más cercano disponible para retirar efectivo (Cajero, Caja Vecina o similar o Sucursal Bancaria) desde su casa o lugar de trabajo?



\*Fuente: Estadísticas CMF

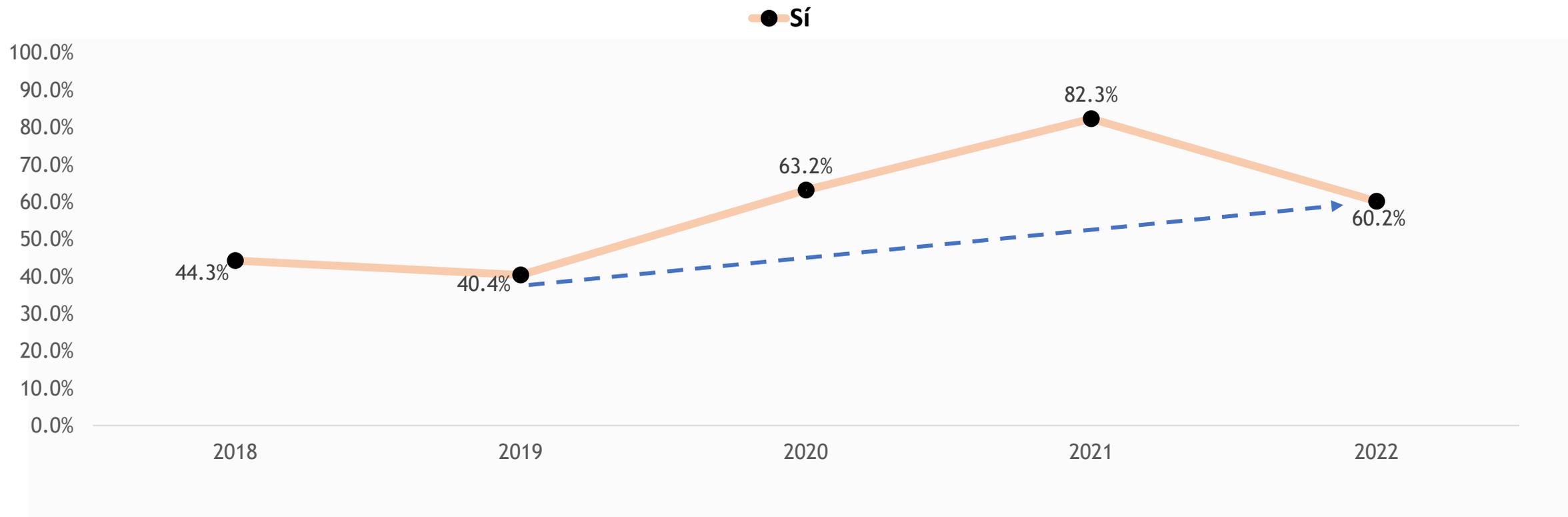
ATM Nacional 2023	Norte	Centro	Sur	Santiago
7.488	13%	23%	21%	43%

# Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy insatisfecho” y 5, “Muy satisfecho”. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho/a está con la disponibilidad de los siguientes billetes en los cajeros automáticos?



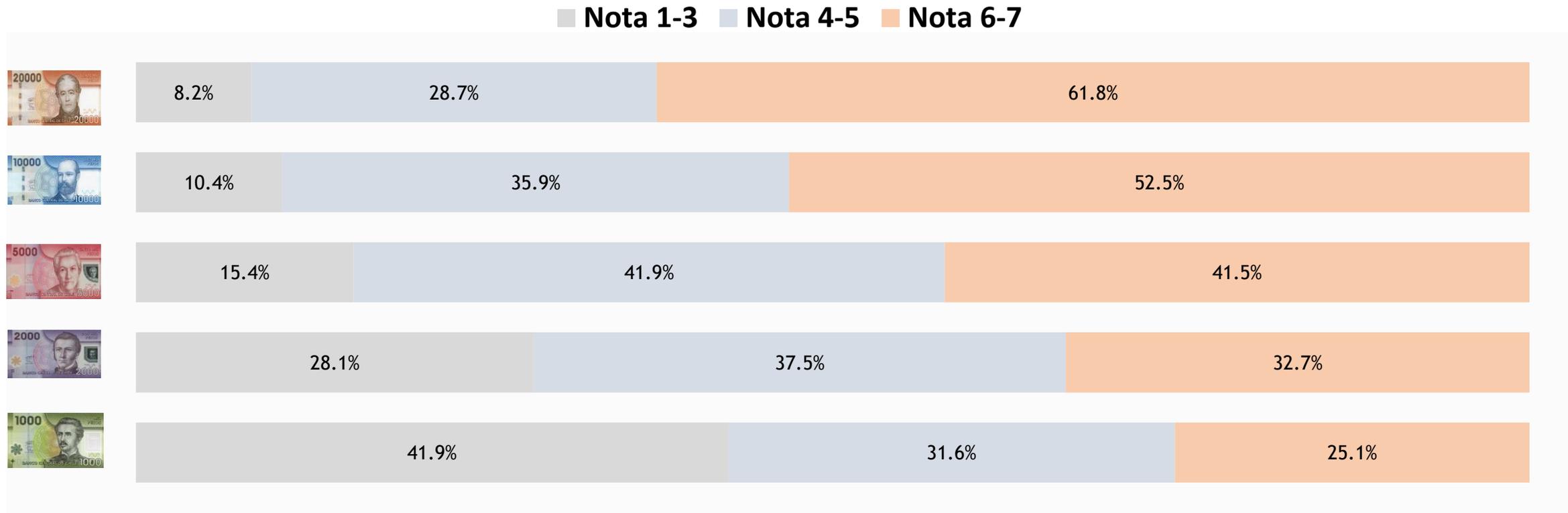
- La satisfacción en la disponibilidad de las altas denominaciones de billetes más que duplica la satisfacción en las más bajas denominaciones
- No obstante lo anterior, en el 2022 los billetes de menor denominación cuentan con una mayor satisfacción respecto de su disponibilidad en cajeros automáticos si se compara con los años anteriores

## En los últimos 6 meses, ¿le ha sucedido que al momento de comprar NO tengan monedas o billetes para darle vuelto?



- Esta situación se presentó más en mujeres (62,3% vs 58% hombres) y en Santiago (63,5% vs 57,5% zona norte; 53,2% zona centro y 56,3% zona sur).
- En el año 2022 mejoró la tendencia de las mediciones que fueron en pandemia (2020-2021), sin embargo, no llegó a los niveles previos al COVID-19.

# En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Billete muy usado” y 7 es “Billete nuevo” ¿Cómo calificaría el estado de los billetes que circulan en la ciudad?



- A medida que aumenta la denominación del billete, hay una mejor evaluación sobre la calidad del mismo.
- En comparación a los años de la pandemia, hay una mayor satisfacción sobre el estado en todas las denominaciones. A pesar de esto, no se llega a los resultados previos a la pandemia.

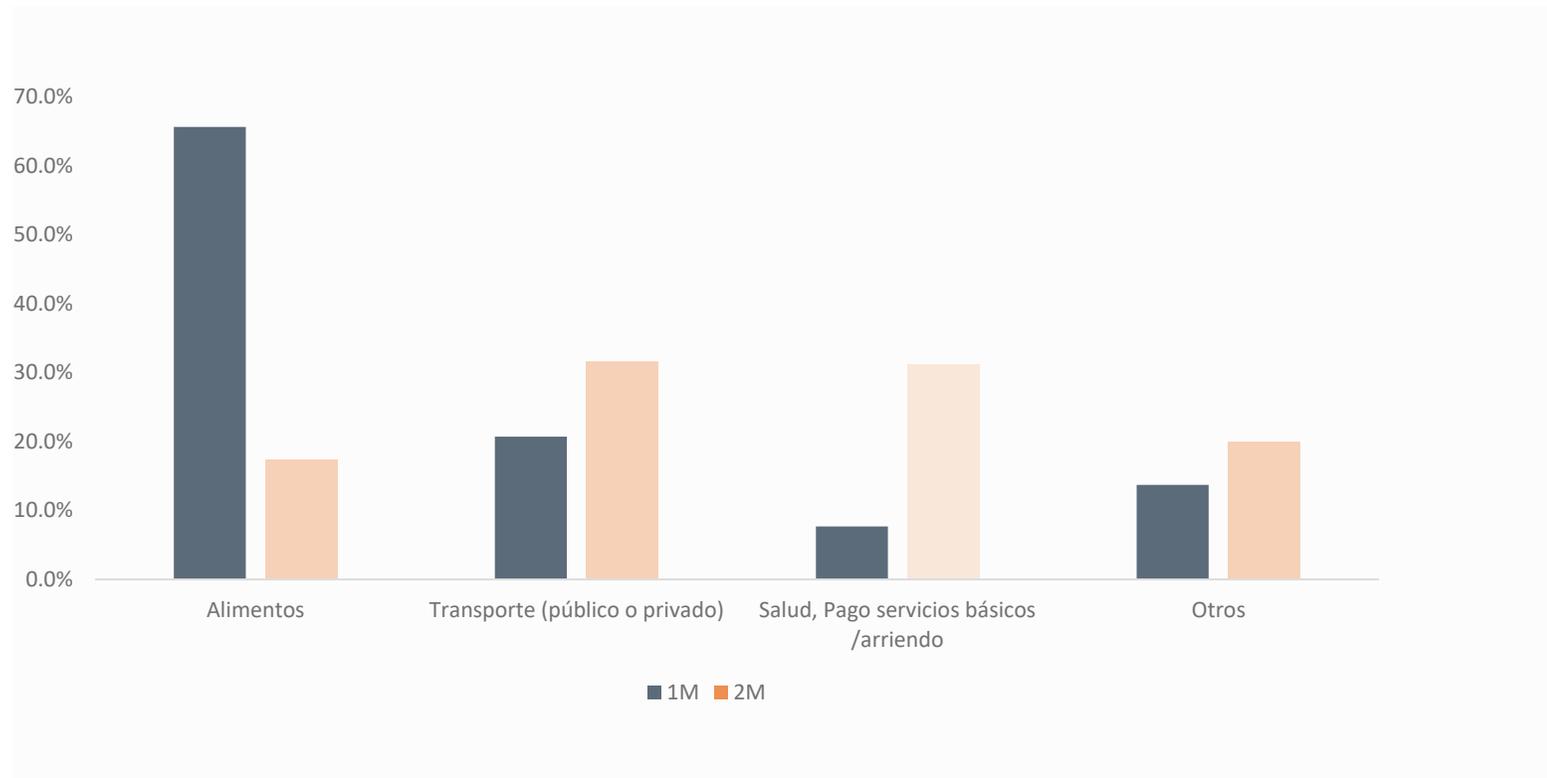


# Administración del presupuesto del hogar

ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA DEL EFECTIVO 2022

Banco Central de Chile

## ¿En qué bienes/servicios gasta más en efectivo?



- La categoría más mencionada para los gastos en efectivo es la alimentación, seguida por el transporte. Como segunda mención la categoría de salud/pago de servicios es la opción más señalada, lo anterior, con acuerdo con los rubros en donde el efectivo es altamente preferido.
- Además, el 74,4% de los encuestados mencionan que usan dinero en efectivo de 1-5 veces por semana a todos los días para realizar gastos menores para el hogar.

## Pensando en un mes normal, ¿usted desarrolla las siguientes actividades?

Actividades	Hombre	Mujer
Administra el dinero en efectivo del hogar	55,9%	69,6%
Paga las cuentas de servicios como luz, agua, internet, etc. con medios de pago digitales (tarjeta de débito, crédito, prepago, etc.)	66,6%	68,0%
Compra medicamentos para el resto de la familia	56,4%	70,1%
Administra medios de pago electrónicos de las personas del hogar	36,0%	36,0%
Planifica los gastos diarios del hogar	53,0%	72,5%
Ahorra en una cuenta bancaria parte del ingreso mensual del hogar	46,6%	45,7%

- Mujeres tienen un rol más preponderante en cuanto a la administración del dinero en efectivo del hogar
- Existe una vinculación entre el cuidado y el uso de los distintos medios de pago. Particularmente en la compra de medicamentos
- Hay mayor planificación por parte de las mujeres en lo que respecta los gastos diarios del hogar.

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, and several coins of 100, 10, and 50 pesos. The text 'BANCO CENTRAL DE CHILE' is visible on the banknotes. A semi-transparent dark blue rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the title and subtitle.

# Conclusiones del estudio

## ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA DEL EFECTIVO 2022

Banco Central de Chile

# Conclusiones

## 1 Cambios en las preferencias de uso del efectivo post pandemia



Los resultados de 2022 evidencian cambios en el uso y preferencia de los medios de pago, con respecto de lo observado en los años de pandemia: El efectivo vuelve a ser preferido en niveles similares a los años anteriores, en línea con las preferencias por el uso de tarjetas de débito.

## 2 Recuperación del uso del efectivo



En 2022 la mayor preferencia por efectivo se da a nivel de gastos menores de la vida cotidiana de la población, lo que estaría relacionado con el cese de las cuarentenas y la normalización de los comercios post pandemia.

Los segmentos de mayor preferencia hacia el efectivo son aquellos de +60 años, de NSE bajo y de regiones (exceptuando la zona sur).

## 3 Rubros donde se utiliza el efectivo



El uso del efectivo tiene un rol importante en rubros relevantes para la población, destacando principalmente el uso en las ferias, el transporte público (regiones), comercio minorista y en el pago de servicios básicos.

# Conclusiones

## 4 Tarjetas de débito mantienen alto crecimiento



El débito ha tenido un crecimiento sostenido de los últimos años, situándose, como el medio de pago principal en 2022, seguido muy de cerca por el efectivo. Se establece como un medio de pago relevante para el *retail* y grandes tiendas, así como para las estaciones de combustibles y servicios.

Los segmentos que las usan son los más jóvenes, de NSE alto y en Santiago y zona sur

## 5 Cajeros automáticos siguen siendo relevantes en la provisión



Los cajeros automáticos son la fuente principal de obtención de efectivo, con un mayor grado de satisfacción en el abastecimiento de los billetes de mayor denominación, no así para las más bajas. Esto deja abierta una brecha importante en la entrega de vueltos, en particular para los segmentos más vulnerables de la población que son los más dependientes del efectivo.

## 6 Diferencias de género en el uso de efectivo



Las mujeres usan más el dinero en efectivo para realizar compras asociadas a labores de cuidado y administración del hogar que los hombres.

Además, las mujeres son las mayoritariamente realizan y planifican la compra básica para el hogar.

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, with portraits of historical figures. In the bottom left corner, there are several coins, including 100, 10, and 500 pesos. A semi-transparent dark blue rectangle is overlaid on the center of the image, containing the title text.

# BANCO CENTRAL DE CHILE

## Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE)

Año 2022

Gerencia de Tesorería junio 2023

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, and several coins of 100, 10, and 50 pesos. The text 'BANCO CENTRAL DE CHILE' is visible on the banknotes. A semi-transparent dark blue rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the title and subtitle.

# Anexos

## ENCUESTA NACIONAL DE USO Y PREFERENCIA DEL EFECTIVO 2022

Banco Central de Chile

## Otros del Diseño Muestral

**1.4. Selección de la muestra:** Probabilístico en hogares, considerando un proceso multietápico de selección de la muestra de acuerdo con lo siguiente:

- En primer lugar, se seleccionan manzanas en comunas incorporadas en la muestra, luego se selecciona aleatoriamente los hogares de las manzanas previamente seleccionadas y finalmente se escoge al entrevistado/entrevistada al interior de los hogares elegidos.

**1.5. Ponderación:** Se utilizó el método ranking para ajustar la distribución por edad, macrozona y sexo, considerando los valores oficiales del Censo 2017.

## Categorías de las respuestas: Medios de pago

- Dinero en efectivo
- Transferencia electrónica
- Tarjeta de débito o Cuenta Rut
- Tarjeta de crédito: Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado
- Cuenta o medio de pago Internet: PayPal, WePay, Pago Automático de Cuentas, etc.
- Tarjeta de Prepago: Tenpo, MACH, Superdigital, Dale, etc.
- Billetera digital/pagos a través del teléfono: Onepay, Fpay, Apple Pay, Google Pay, PagoRUT, etc.
- Criptomoneda: Bitcoin, Ethereum, Litecoin, Tether, Binance, etc.
- Otro medio de pago ¿Cuál [ESPECIFICAR]?
- Prefiero no responder

## Desagregación regional de las macrozonas

Macrozona	Región
Norte	Arica y Parinacota
	Tarapacá
	Antofagasta
	Atacama
	Coquimbo
Centro	Ñuble
	Valparaíso
	O'Higgins
	Maule
Sur	Biobío
	Araucanía
	Los Ríos
	Los Lagos
	Aysén
	Magallanes
Gran Santiago	Metropolitana

The background is a grayscale collage of Chilean currency. It features several banknotes of various denominations, including 1000, 2000, and 5000 pesos, and several coins of 100, 10, and 50 pesos. The text 'BANCO CENTRAL DE CHILE' is repeated across the collage. A semi-transparent dark blue rectangle is overlaid in the center, containing the title text.

# BANCO CENTRAL DE CHILE

## Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE)

Año 2022

Gerencia de Tesorería junio 2023