

INFORME DE RESULTADOS ESTUDIO COMPORTAMIENTO DE PAGOS

Gerencia de Tesorería

AÑO 2024



1. Introducción

Existe un número importante de estadísticas para los medios de pagos digitales, no obstante, para el caso de las transacciones realizadas con dinero físico, no se cuenta con información medible y objetiva sobre la cantidad y valor de las transacciones realizadas con este medio de pago.

Entre abril y septiembre de 2024 la Gerencia de Tesorería del Banco Central de Chile (BCCh) realizó un Estudio de Comportamiento de Pagos, para satisfacer esta necesidad de información, y con el objetivo de conocer y monitorear el comportamiento que tienen las personas sobre los diferentes medios de pagos con datos medidos desde las transacciones de la vida diaria de los individuos.

El Estudio se realizó en 2 etapas: 1) la primera, a través de una encuesta presencial similar a la Encuesta Nacional de Uso y Preferencias de Efectivo (*ENUPE*) que se ha realizado desde 2012, pero esta vez se llevó a cabo en forma más resumida; y 2) la segunda, consideró el registro de las transacciones de los pagos realizados en un período determinado de tiempo (3 días consecutivos), más conocido como el *Diario de Pagos*^{1/}.

La información levantada se basó en muestras de personas naturales mayores de 18 años, residentes en viviendas particulares urbanas de todo el territorio nacional (macrozonas), utilizando un diseño muestral probabilístico, estratificado y multietápico, en base al Catastro de Bienes Raíces del Servicio de Impuestos Internos. Para la primera etapa de la encuesta presencial se logró un total de 2.767 encuestas validadas, en tanto que para el registro de las transacciones (*Diario de Pagos*), el resultado logrado fue de 951 encuestas, siendo ambas representativas con errores muestrales de +/- 1,8% en el caso de la encuesta y de +/- 3,2% para el *Diario*.

En cuanto a los resultados, el primer Estudio de Pagos realizado en Chile ha permitido validar que las tarjetas de débito siguen estando en la delantera en el uso y las preferencias de pagos; en tanto que el efectivo, si bien ha tenido un declive en las preferencias, se mantiene como el segundo medio de pago más utilizado en el país, seguido en forma distante por las restantes formas de pago.

^{1/} Tal como en estudios similares, las transacciones y pagos incorporados en estos estudios son sobre productos y servicios considerados como no habituales.

2. Diario de Pagos: Resultados

Por primera vez se realiza en Chile y en América Latina, un estudio donde se contabilizan las diferentes formas de pago realizados por un grupo de personas durante un periodo específico de tiempo.

En los resultados se incorporaron las transacciones realizadas por cada individuo de la muestra (951 personas) durante tres días de la semana, días que fueron considerados en forma móvil para que el estudio tuviera representación de todos los días de la semana.

En total se contabilizaron 4.966 transacciones, con un promedio diario por persona de 1,7 transacciones, por un valor de promedio del orden de \$32.000. En términos de cantidad de transacciones, el débito representa el mayor uso (47,1%), seguido por el efectivo (31,4%) y posteriormente las transferencias electrónicas con un 10% de participación.

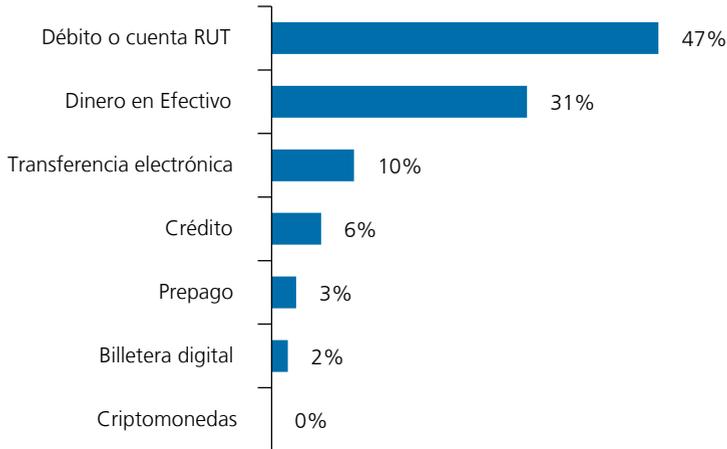
Al analizar las mismas transacciones por monto, el débito prácticamente mantiene su representación (44,9%), pero el efectivo cae significativamente en su representación dentro del total (13,8%).

TABLA 1:
Principales medios de pagos: Diario Transaccional

Efectivo	% del total de transacciones	31,40%
	% del monto de transacciones	13,80%
Débito	% del total de transacciones	47,10%
	% del monto de transacciones	44,90%

GRÁFICO 1: Medios de pagos usados en las transacciones

¿Con qué medio pagó?



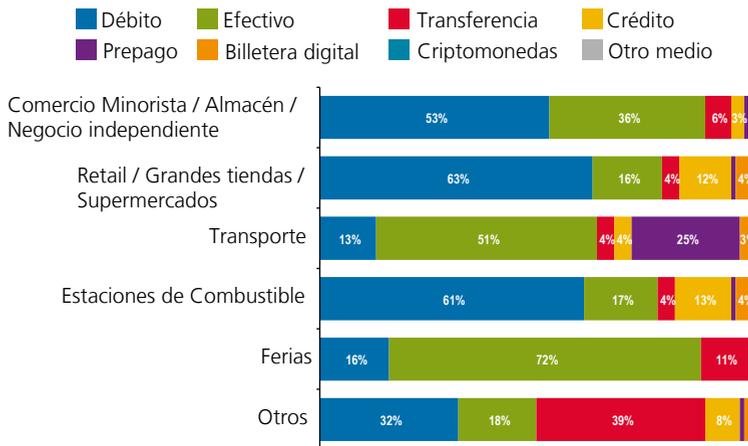
Cuando pasamos al balance de efectivo, es decir, cuando se consulta sobre la cantidad de billetes y monedas que las personas tienen en sus bolsillos, billetera o bolso/cartera, al momento de levantar la encuesta, se observó que el efectivo es un medio de pago con alta disponibilidad, considerando que al inicio del registro de transacciones un 95% de las personas lo poseía y un 91% al final, con un monto promedio en las billeteras al inicio de \$28.721, valor que se compara con lo mantenido en estudios similares del Banco Central Europeo, Alemania y Canadá, con montos que van entre 60 y los 140 Euros (European Central Bank, 2024), (Henry, Shimoda, & Rusu, 2024), (Deutsche Bundesbank, 2024).

En términos de la reposición, el estudio arrojó que un 42% de las personas recibió, sacó o repuso dinero de su bolsillo en efectivo dentro de los tres días del periodo registrado.

En relación con los tipos de comercio donde mayoritariamente se realizan las transacciones, el Diario de Pagos arrojó resultados similares que los obtenidos en los estudios de preferencias (ENUPE). Es así, como el efectivo es utilizado mayormente en ferias, transporte y pequeños almacenes, en tanto que en el *retail* y en estaciones de combustible hay un mayor uso de tarjeta de débito como medio de pago. En el caso del Transporte (buses, Metro, taxis, taxis colectivos y vehículos de aplicaciones), la alta participación del efectivo en este sector económico es principalmente por las personas usuarias que viven en regiones distintas a la Región Metropolitana.

GRÁFICO 2: Medio de pago por tipo de comercio

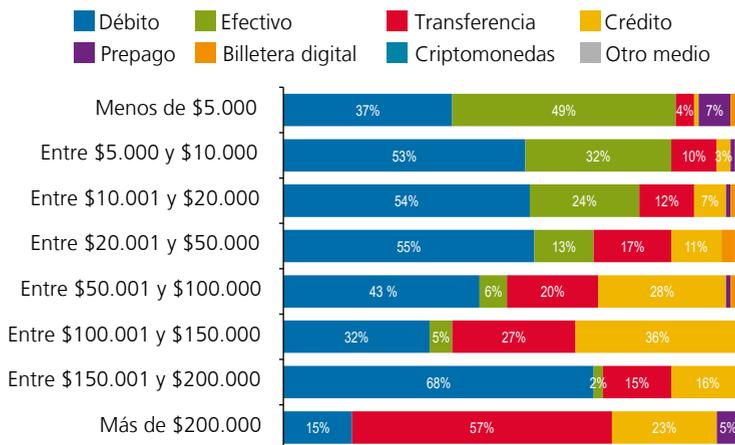
¿Con qué medio pagó? Señale dónde realizó la transacción.



Al analizarse cada medio de pago por el monto de las transacciones, el Diario de Pagos indicó que un 60% de los pagos realizados tienen un valor de \$10.000 o menos. A su vez, prácticamente un 50% de las transacciones bajo \$5.000 fueron realizadas en efectivo, en tanto que para montos más altos las tarjetas de débito y las transferencias electrónicas fueron las más utilizadas.

GRÁFICO 3: Medio de pago por monto de transacción

¿Con qué medio pagó? ¿Cuánto pagó por la transacción?



3. Encuesta de Preferencias (ENUPE): Resultados

La Encuesta de Uso y Preferencias es un estudio que busca entender las conductas de los individuos respecto de los principales medios de pagos, desde la perspectiva de sus preferencias de uso. Esta encuesta es realizada anualmente por el Banco Central desde el año 2012 (ver: <https://www.bcentral.cl/areas/encuestas-economicas/encuesta-uso-y-preferencias-de-efectivo>).

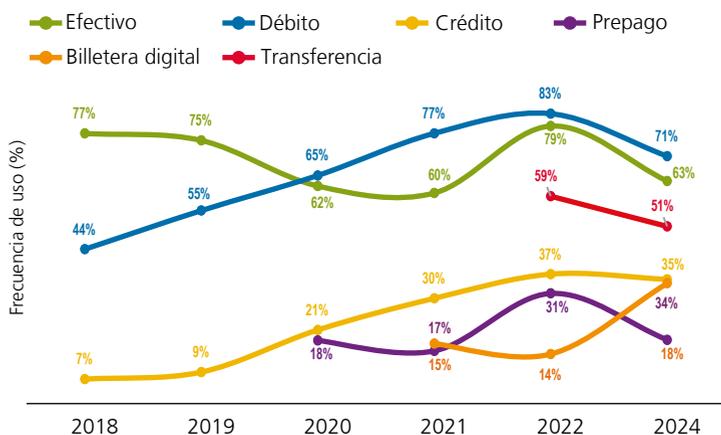
Dentro de los principales resultados de la versión del año 2024 se observa que se mantiene el liderazgo de la tarjeta de débito con un 71% del uso frecuente (83% en medición anterior); en tanto que el efectivo se sitúa en 63%, por debajo de la medición previa (79%).

Esta trayectoria en las preferencias de uso del dinero físico estaría denotando que, luego del aumento observado en 2022, la cual fue impulsada por el exceso de liquidez generado durante la pandemia COVID-19, se ha vuelto a niveles del orden de 60%, muy similar a los registros observados a partir de 2020.

Se debe tener en consideración que durante los años de pandemia hubo una alta emisión de billetes y monedas, como resultado de los programas de apoyo del gobierno y los retiros de las AFP, que tuvieron un componente importante en efectivo. Esto generó un exceso de liquidez en las personas post pandemia que llevó a un mayor uso del efectivo como medio de pago, lo que fue mas evidente hasta los últimos meses del 2023.

GRÁFICO 4: Frecuencia de uso

¿Con qué frecuencia usted diría que utiliza los siguientes medios de pago?

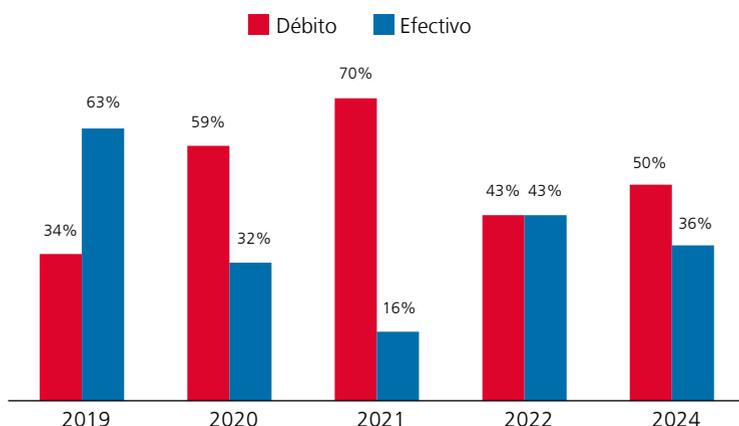


Nota: Se grafican las respuestas que consideran las categorías de respuesta más de 1 o hasta 5 veces por semana sumado a todos los días. Base: quienes tienen el medio de pago.

Considerando las ventajas y desventajas de los medios de pago respecto de las preferencias de uso en la vida cotidiana, en 2024 la tarjeta de débito pasa a ser el medio de pago con la mayor preferencia, posición que hasta previo a la pandemia sustentaba el efectivo. Las preferencias en 2022 eran prácticamente iguales para débito y efectivo, sin embargo, en 2024 se abre una brecha de al menos 14 puntos porcentuales a favor del uso del débito como medio de pago.

GRÁFICO 5: Preferencias de uso de medios de pago

Considerando las ventajas y desventajas de los siguientes medios de pago, ¿cuál prefieres o preferirías para utilizar en tu vida diaria?



Nota: Se grafica sólo la primera mención señalada por las personas.

En términos de caracterización sociodemográfica de las preferencias por los diferentes medios de pagos, la tarjeta de débito es mayormente preferida por personas entre 30 a 45 años, de nivel socioeconómico medio y de la Macrozona Sur y Región Metropolitana. En total el débito aumenta cerca de 7 puntos porcentuales respecto de la ENUPE anterior. El efectivo, por su parte, es preferido por las personas mayores de 60 años, de nivel socioeconómico bajo y de la Macrozona Norte y Centro del país y cae en 6 puntos porcentuales respecto de la ENUPE anterior.

TABLA 2: Caracterización sociodemográfica de los principales medios de pagos

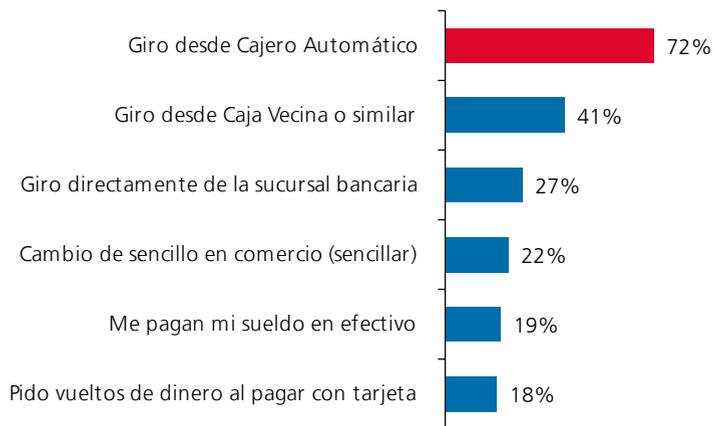
¿Quiénes son los que prefieren los distintos medios de pago utilizados en la vida cotidiana?

Tarjeta de débito	Dinero en efectivo	Transferencia electrónica	Tarjeta de crédito
49,8% lo prefiere	36,2% lo prefiere	8,6% lo prefiere	3,8% lo prefiere
58,6% 30 a 45 años	56,1% 61 años o más	12,9% 18 a 29 años	5,7% 46 a 60 años
66,2% NSE C2	50,4% NSE DE	10,3% NSE C3	21,8% NSE C1
57,6% Sur	41,3% Centro	10,3% Sur	4,6% RM
50,9% RM	39,1% Norte	10,1% Norte	4,1% Sur

Tal como lo observado en años anteriores, los cajeros automáticos continúan siendo la fuente principal de obtención de efectivo para las personas. En promedio, retiran \$77.000 cada vez que utilizan el cajero automático y \$41.000 cada vez que utilizan la Caja Vecina. Entre quienes usan Caja Vecina, reportan usarla más frecuentemente que quienes utilizan cajeros automáticos.

GRÁFICO 6: Formas de obtención de dinero en efectivo

¿Cuáles son las formas por las que obtiene dinero en efectivo?

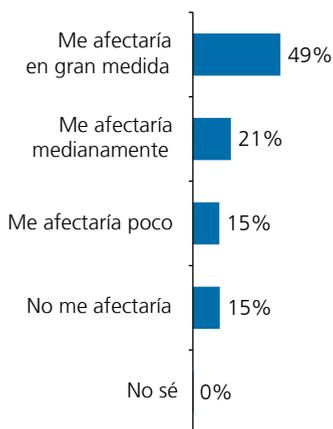


Ante las consultas sobre qué tanto afectaría la vida diaria de las personas si el comercio dejara de aceptar efectivo como medio de pago; y si tienen previsto dejar de utilizar el efectivo como medio de pago en el futuro, un 70% se vería afectado si los comercios dejaran de recibir efectivo y ese mismo porcentaje indica que no tiene considerado dejar de usar efectivo en el futuro.

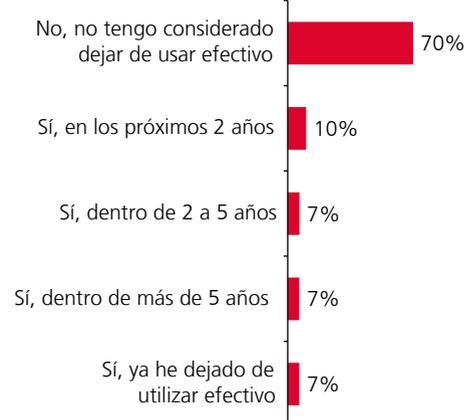
Gráfico 7: Proyecciones en el uso de efectivo

¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria si el comercio dejara de aceptar efectivo como medio de pago y no pudiera retirar dinero de ninguna forma? ¿Tiene previsto dejar de utilizar efectivo en el futuro?

Afectación si no se aceptara efectivo



Dejar de usar el efectivo

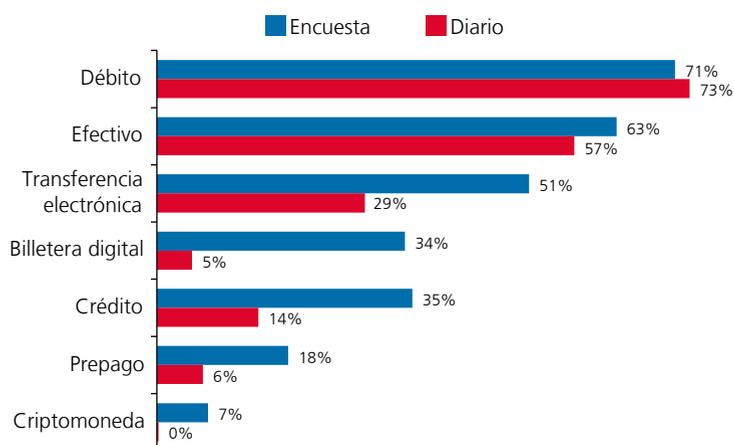


En términos comparativos entre la Encuesta de Percepción y el Diario de Pagos ^{2/} existen diferencias entre las percepciones de uso de medios de pago y el uso real, lo que se da más marcadamente en otros medios de pago, distintos al débito y efectivo. En efecto, la tarjeta de débito tiene una utilización efectiva mayor a su percepción de uso (+2%), en tanto que la billetera digital es el medio de pago con mayor diferencia entre percepción y uso efectivo (-30%).

Cabe destacar que la billetera digital es considerada como un medio de pago por las personas, pues es diferenciado del débito y crédito en las respuestas.

Gráfico 8: Frecuencia de uso de medios de pago

Al realizar compras y pagos en un mes normal, ¿con qué frecuencia usted diría que utiliza los siguientes medios de pago? (más de 1 o hasta 5 veces por semana + todos los días) ¿Con qué medio pagó? (cálculo de dos transacciones o más durante una semana).



^{2/} Este porcentaje se calculó con las transacciones registradas. Para ello, a cada caso se le extrapolaron las transacciones registradas en los 3 días de levantamiento, a 7 días a través de la siguiente fórmula: Total transacciones en la semana = ((Tx día 1 + Tx día 2 + Tx día 3)/3)*7

4. Conclusiones

1. En el Estudio de Pagos del año 2024 se mantiene la supremacía de la tarjeta de débito como principal medio de pago usado a nivel nacional, con una alta percepción de uso y de registro en las transacciones. El efectivo por su parte es el segundo medio de pago con mayor relevancia en el país, seguido a una mayor distancia por las transferencias electrónicas y las tarjetas de crédito.

Previo a 2020 se venía observando una lenta transición desde un uso importante del efectivo a una mayor participación de las tarjetas de débito. Con la llegada de la pandemia el mayor uso de medios de pagos digitales se profundizó por el confinamiento y restricciones a la movilidad, trayectoria que se ha consolidado en lo más reciente.

2. Dentro de la información levantada por el Diario de Pagos, destaca la cantidad de dinero en efectivo que manejan las personas en sus billeteras, cerca de \$28.000, equivalente a lo observado en estudios similares de países europeos y Canadá.

3. En la vida cotidiana, la tarjeta de débito se posiciona como el medio de pago mayormente preferido, especialmente entre adultos de mediana edad. El dinero en efectivo sigue siendo relevante, sobre todo entre las personas de tercera edad y de menor nivel socioeconómico. Por su parte, las transferencias electrónicas son preferidas por los jóvenes, mientras que la tarjeta de crédito destaca entre personas de nivel socioeconómico alto.

4. Se mantiene el uso preferente del efectivo en algunos sectores específicos de la economía, como lo son la Ferias, pequeños comercios y transporte, principalmente en regiones, con movimientos en los montos que van entre \$5.000 y \$10.000.

5. Queda de manifiesto la importancia de mantener la infraestructura de los servicios de la banca en términos de su presencia en el país, pues la red de cajeros automáticos sigue siendo la fuente principal de abastecimiento de dinero en efectivo para las personas, seguido a bastante distancia por los giros en Caja Vecina.

5. Referencias

European Central Bank. (2024). Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE). https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/shared/pdf/ecb.space2024~19d46f0f17.en.pdf

Deutsche Bundesbank. (2024). Zahlungsverhalten in Deutschland 2023. <https://www.bundesbank.de/resource/blob/934896/8bbb50e595351e92f741d86da1c0978d/472B63F073F071307366337C94F8C870/zahlungsverhalten-in-deutschland-2023-data.pdf>

Henry, C., Shimoda, M., & Rusu, D. (2024). 2023 Methods-of-Payment Survey Report: The Resilience of Cash (Staff Discussion Paper No. 2024-8). Bank of Canada. <https://doi.org/10.34989/sdp-2024-8>