

# INFORME DE RESULTADOS ENUPE 2025

Gerencia de Tesorería

AÑO 2025



# 1. Introducción

La Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE) investiga las tendencias de uso de medios de pagos de las personas, así como sus preferencias por billetes y monedas. La información obtenida a través de la ENUPE permite al Banco disponer de antecedentes relevantes y de calidad para el monitoreo del uso del efectivo, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades analíticas y de gestión en esta materia. En concordancia con su mandato, el Banco tiene como objetivo promover la confianza en los medios de pago, asegurando la provisión de billetes y monedas de adecuada calidad y un abastecimiento oportuno. La presente corresponde a la décima segunda versión de la ENUPE y a la segunda medición realizada con posterioridad a la pandemia<sup>1/</sup>.

Entre septiembre y noviembre de 2025 la Gerencia de Tesorería del Banco Central de Chile (BCCh) realizó esta encuesta en forma presencial, con el objetivo de entender las conductas, usos y preferencias que tiene la población mayor a 18 años de las principales ciudades del país respecto al efectivo y otros medios de pago desde una perspectiva de (1) accesibilidad (2) adopción y frecuencia de uso de diversos instrumentos de pago como el débito, crédito, efectivo y otros; (3) estrategias de manejo de efectivo y satisfacción con respecto a su disponibilidad (4) variables demográficas relevantes.

El diseño muestral de la encuesta fue probabilístico, estratificado y multietápico, utilizando como marco muestral el Catastro de Bienes Raíces del Servicio de Impuestos Internos. La muestra total obtenida fue de 1.272 encuestas representativas con un error de +/- 2,75% a nivel nacional.

En cuanto a los resultados, la ENUPE 2025 evidencia que en Chile existe un escenario diverso y en constante transformación respecto del uso de los medios de pago. En este contexto conviven el efectivo y los medios electrónicos ya consolidados, como el débito, junto con otras alternativas que progresivamente han ido ganando espacio en las preferencias de las personas. De este modo, se ha ampliado la gama de opciones disponibles, las que se adoptan en función de las necesidades, la conveniencia y el contexto de uso de cada individuo.

---

<sup>1/</sup> Se realizaron mediciones en 2022 y 2024; no obstante, en este último año la ENUPE formó parte del Estudio de Comportamiento de Pagos en un formato abreviado.

## 2. Principales Resultados

Dentro de los principales resultados de la versión del año 2025 se observa que, en términos de uso frecuente, la tarjeta de débito (81%) se consolida como el medio de pago más utilizado, seguido por el efectivo (64%). En el período postpandemia, esta brecha ha aumentado de manera sostenida, pasando de 4 puntos porcentuales en 2022 a 17 puntos porcentuales en la medición más reciente (Gráfico 1).

Cabe destacar que la evolución de las preferencias por el efectivo como medio de pago se ha estabilizado en valores entre 60 y 64%, luego del peak que se produjo en 2022 (79%) el que fuera consecuencia del exceso de liquidez generado durante la pandemia COVID-19.

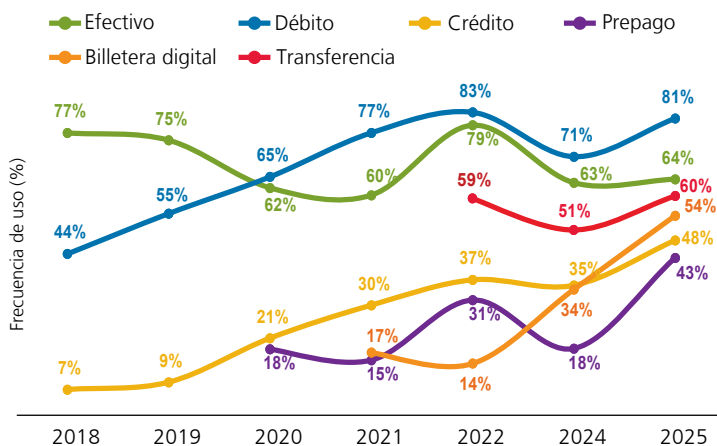
Los otros medios de pago han incrementado su uso frecuente entre quienes cuentan con ellos, lo que evidencia por primera vez una mayor profundización y diversificación en los hábitos de pago de las personas respecto de años anteriores.

Al desagregar los resultados entre la Región Metropolitana (RM) y el resto de las regiones del país, se observa que el uso cotidiano del efectivo es significativamente mayor en las regiones (72%) que en la RM (59%). Esta diferencia sugiere que, fuera de la RM, el efectivo continúa desempeñando un rol más central en las transacciones diarias y en la vida cotidiana de las personas.

Asimismo, la tarjeta de débito representa al medio de pago más usado en regiones, aunque la brecha entre el uso del débito y del efectivo en regiones es inferior (7%) al de la RM (24%).

**GRÁFICO 1: Frecuencia de uso**

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



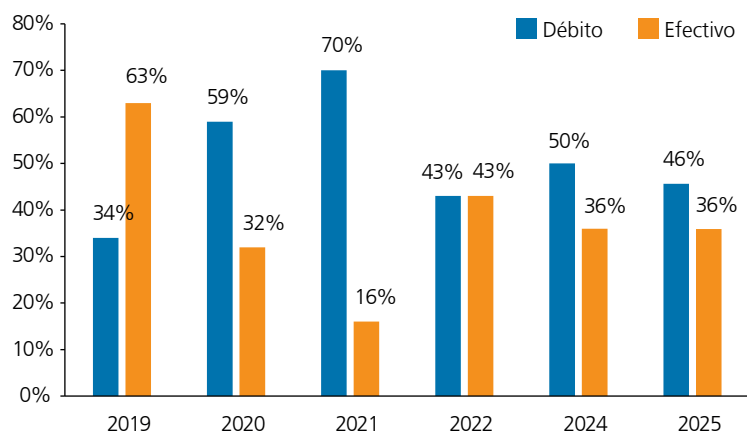
Nota: Se grafican las respuestas que consideran las categorías de respuesta más de 1 o hasta 5 veces por semana sumado a todos los días, base: quienes tienen el medio de pago.

Considerando las ventajas y desventajas de los medios de pago respecto de las preferencias de uso en la vida cotidiana, en 2025 la tarjeta de débito mantiene la categoría de ser el medio de pago con la mayor preferencia, posición que hasta previo a la pandemia sustentaba el efectivo. De igual forma, el efectivo también mantiene la segunda mayor preferencia, mostrando una estabilización (Gráfico 2).

Entre quienes prefieren el efectivo como medio de pago para uso en la vida diaria, destacan que es aceptado en forma natural y que es más rápido o fácil de utilizar en el punto de venta.

### GRÁFICO 2: 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 18 y 45 años, de nivel socioeconómico medio y de la Región Metropolitana. El efectivo, por su parte, es preferido por las personas mayores de 60 años, de nivel socioeconómico bajo y de la macrozona centro del país. Además, se puede destacar que la tarjeta de crédito es preferida por el segmento socioeconómico alto y la transferencia por las personas que habitan la macrozona norte (Tabla 1).

**TABLA 1: Caracterización sociodemográfica de los principales medios de pagos**  
¿Quiénes son los que prefieren los distintos medios de pago utilizados en la vida cotidiana?

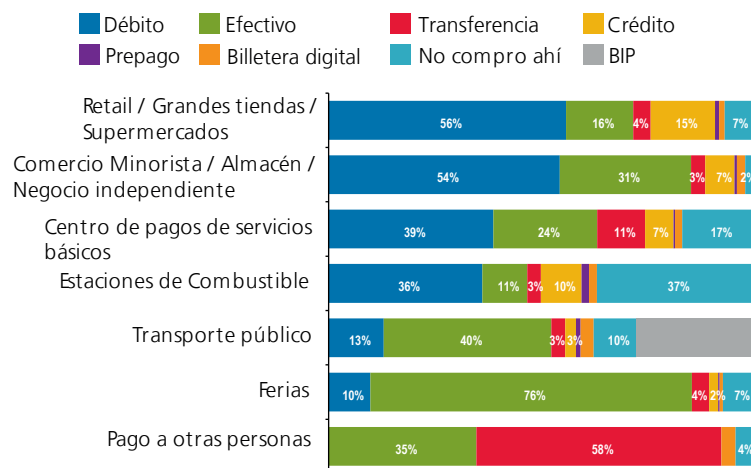
| Tarjeta de débito  | Dinero en efectivo  | Transferencia electrónica | Tarjeta de crédito |
|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|
| 45,6% lo prefiere  | 35,9% lo prefiere   | 9,4% lo prefiere          | 7,6% lo prefiere   |
| 56,5% 18 a 29 años | 66,5% 61 años o más | 11,5% 18 a 29 años        | 10,4% 30 a 45 años |
| 51,8% 30 a 45 años | 58,1% GSE Bajo      | 9,6% GSE Medio            | 22,5% GSE Alto     |
| 55,2% GSE Medio    | 55,2% Centro        | 19,4% Norte               | 10,2% RM           |
| 51,9% RM           |                     |                           |                    |

El efectivo es el principal medio de pago utilizado en las ferias (76%), seguido por el transporte público, especialmente en regiones (40%). Además, es el segundo medio de pago preferido para realizar pagos entre personas (35%), mientras que las transferencias electrónicas se posicionan como el método dominante en este ámbito con un 58% de las preferencias (Gráfico 3).

En el caso de la tarjeta de débito, su uso es más frecuente en grandes tiendas (56%), comercio minorista (54%), en el pago de servicios básicos (39%) y en estaciones de combustible (36%). En estaciones de combustible y grandes tiendas se observa un aumento de entre 5 a 7 puntos porcentuales en la utilización de tarjetas de crédito respecto a la última medición.

**GRÁFICO 3: Medio de pago por tipo de comercio**

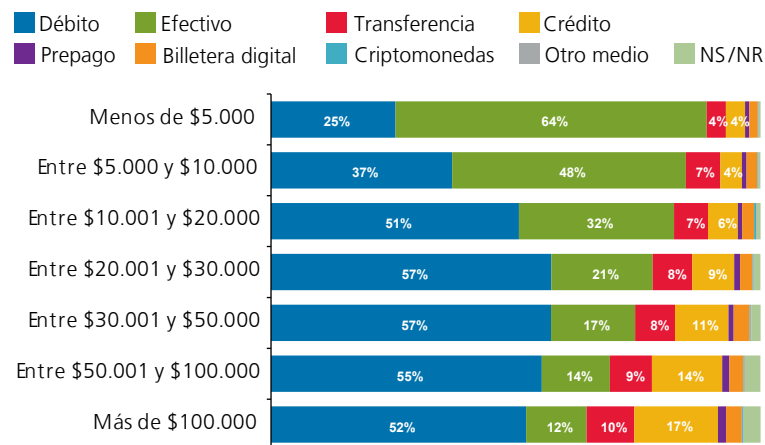
¿Cuál es el principal medio de pago que utiliza cuando paga en...?



El efectivo se mantiene como el medio de pago preferido para transacciones de montos inferiores a \$10.000, mientras que la tarjeta de débito predomina a partir de los \$10.001 en adelante. En cuanto a los otros medios de pagos, estos aumentan su preferencia a medida que aumenta el monto de la transacción, especialmente para la tarjeta de crédito (Gráfico 4).

#### GRÁFICO 4: Medio de pago por monto

Si tuviese que pagar en un lugar donde acepten cualquier medio de pago, ¿de qué manera preferiría pagar de acuerdo con los siguientes montos?



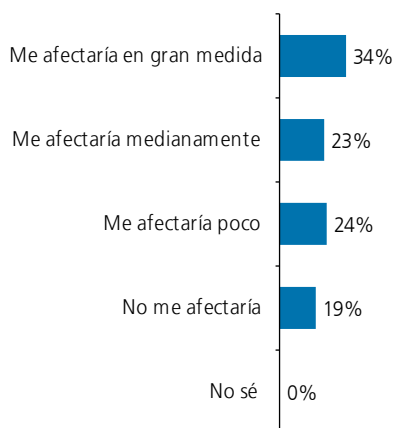
Ante las consultas sobre el impacto que tendría en la vida diaria de las personas que los comercios dejaran de aceptar efectivo como medio de pago, así como sobre la posibilidad de dejar de utilizarlo en el futuro, los resultados muestran que un 57% se vería afectado (en mediana o gran medida) si los comercios dejaran de recibir efectivo y un 71% no tiene considerado dejar de usar efectivo en el futuro.

Entre los atributos más valorados del efectivo destacan su amplia aceptabilidad, conveniencia y el bajo costo de manejo, factores que continúan sustentando su relevancia dentro del ecosistema de pagos.

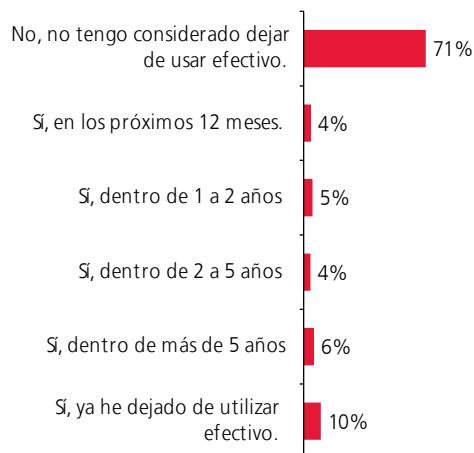
### GRÁFICO 5: Proyecciones en el uso de efectivo

¿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



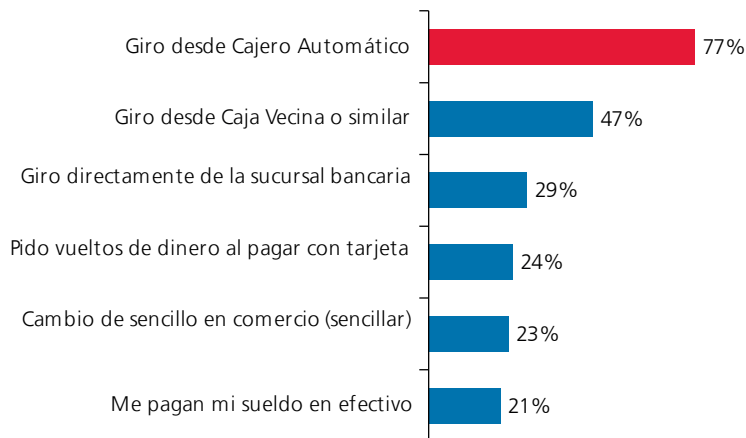
Tal como lo observado en años anteriores, los cajeros automáticos (77%) continúan siendo la fuente principal de obtención de efectivo para las personas, seguidos a distancia por Caja Vecina, que alcanza un 47% (Gráfico 6).

Al analizar la frecuencia de obtención de dinero, se evidencia que Caja Vecina corresponde a un punto de acceso utilizado con mayor regularidad, ya que el 36% de las personas la utiliza entre una vez a la semana y todos los días, mientras que, en el caso de los cajeros automáticos, esta frecuencia alcanza el 28%. Las demás fuentes de obtención de efectivo presentan un uso marcadamente más ocasional.

Estas diferencias en frecuencia se reflejan también en los montos promedio de retiro, donde Caja Vecina registra un retiro promedio de \$35.000 por operación, en contraste con los \$76.000 promedio retirados en cajeros automáticos, lo que sugiere un uso más frecuente para montos menores y uno más esporádico para montos mayores, respectivamente.

### GRÁFICO 6: Formas de obtención de dinero en efectivo

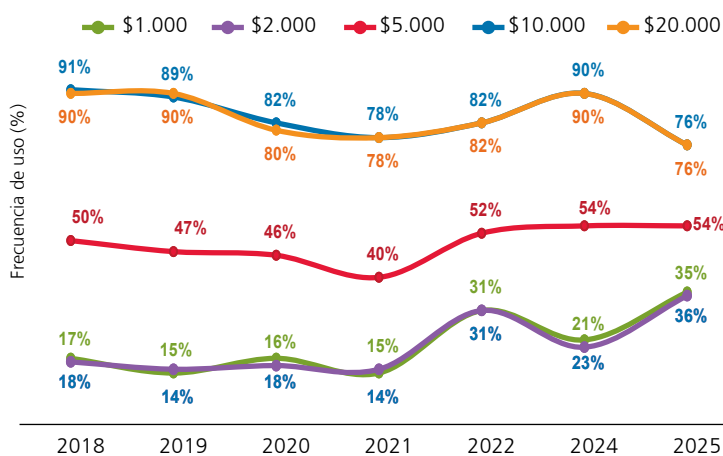
¿Cuáles son las formas por las que obtiene dinero en efectivo?



La satisfacción con la disponibilidad de billetes obtenidos desde los cajeros automáticos muestra una mejora respecto de la última medición en las denominaciones de menor valor (billetes de \$1.000 y \$2.000), manteniéndose estable en el caso de \$5.000. Las denominaciones de mayor valor, por su parte, continúan registrando los niveles más altos de satisfacción, a pesar de evidenciar una disminución en comparación con años anteriores (Gráfico 7).

### GRÁFICO 7: Satisfacción disponibilidad billetes Cajeros Automáticos

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?



Nota: Se grafican las respuestas que consideran las categorías de respuesta Satisfecho y Muy Satisfecho

## 3. Conclusiones

1. Por primera vez desde que se realiza esta encuesta, en 2025 las preferencias de las personas presentan una convivencia más equilibrada entre los múltiples medios de pago existentes, denotando una mayor complementariedad al interior de ellos y una mayor prevalencia en el uso de los pagos digitales, incluida la tarjeta de crédito. Esta combinación más equilibrada permite a las personas elegir la alternativa más adecuada de pago según sus necesidades, nivel de conveniencia y el contexto en que realizan sus transacciones.
2. A pesar de la fuerte digitalización de la economía que se intensificó durante la pandemia Covid-19, las preferencias por el uso frecuente del dinero en efectivo se han mantenido estable entre 60-64%. La excepción se dio en la medición anterior (2022), cuando hubo un incremento sustancial en el uso del medio de pago físico (79%) asociado al exceso de liquidez generado durante la pandemia.
3. En términos agregados, la tarjeta de débito se consolida como el medio de pago más utilizado y preferido por las personas (81%), especialmente entre los grupos socioeconómicos medios y altos, mientras que el efectivo mantiene un rol relevante entre los GSE bajos en los segmentos de mayor edad.
4. Se mantiene el uso preferente del efectivo en algunos sectores específicos de la economía, como lo son las ferias, transporte (principalmente regional) y comercios pequeños. En contraste, el uso de la tarjeta de débito destaca en diversos rubros, principalmente en retail y estaciones de combustible, mientras que las transferencias electrónicas predominan en los pagos entre personas.
5. El efectivo predomina en transacciones de bajo monto (hasta \$10.000), mientras que débito y crédito aumentan su preferencia en operaciones de mayor valor, lo que evidencia una elección del medio de pago en función del contexto transaccional.
6. El mayor uso frecuente del efectivo en las regiones, en comparación con la Región Metropolitana (72% v/s 59%), evidencia brechas territoriales en los hábitos de pago y sugiere una mayor dependencia del efectivo fuera de la RM.
7. La red de cajeros automáticos sigue siendo la fuente principal de abastecimiento de dinero en efectivo para las personas (77%), seguido a considerable distancia por los giros en Caja Vecina. Esto reafirma el rol central de los cajeros automáticos dentro de la infraestructura de abastecimiento de efectivo fundamental para los pagos presenciales.