

pecunpay 

VISA

III ESTUDIO SOBRE TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL EN ESPAÑA

Mayo 2023



La *fintech* española Pecunpay, en colaboración con Visa, presentan la tercera edición del informe *‘Estudio de tendencias de pago móvil en España’*, centrado en el uso y tendencias de pagos móviles de los consumidores en nuestro país. Este documento refleja las principales ideas y conclusiones del estudio.



INTRODUCCIÓN

ANTONIO GARCÍA CRUZ

CONSEJERO DELEGADO DE PECUNPAY

Un año más, y ya van tres, nos unimos con nuestro *partner* Visa para analizar la evolución de los pagos móviles y detectar las nuevas tendencias y comportamientos de los usuarios en sus pagos del día a día.

La salud y la expansión de los pagos móviles no pasan inadvertidos, a lo largo de este estudio veremos cómo cada día más usuarios los integran en sus pagos y cómo emplean este medio de pago con mayor frecuencia. El pago digital es intrínseco a los nativos digitales, pero también goza de una alta aceptación entre personas de mayor rango de edad.

Una de las principales razones ha sido la rápida aceptación de estos pagos en la inmensa mayoría de comercios. Sus beneficios y bondades han calado en sus usuarios y ahora, lo demandan para nuevos usos que, sin duda, permitirán potenciarlo todavía más, como son el pago en el transporte público y el pago de impuestos y otros tributos en la administración.

Los usuarios han entendido y aceptado los procesos que hemos introducido para fortalecer la validación de operaciones y autenticación de usuarios porque saben que son beneficiosos para su seguridad. Y por supuesto seguiremos trabajando para conseguir que la experiencia de compra sea la mejor posible, reduciendo la ficción sin que la seguridad se vea alterada.



EDUARDO PRIETO

DIRECTOR GENERAL DE VISA EN ESPAÑA

Hace no tanto, hubiera parecido descabellado salir de casa solo con el móvil, sin cartera ni tarjetas. Sin embargo, este es un gesto cada vez más común, ya que el pago mediante el teléfono móvil sigue ganando protagonismo año tras año. Y es que no importa si estás en una farmacia, en el supermercado, en tu tienda de ropa favorita o en el restaurante de moda; ya no es de extrañar ver a cada vez más ciudadanos realizando sus pagos a través de sus *smartphones*.

Precisamente por la importancia que está adquiriendo el pago a través del móvil, por tercer año consecutivo, hemos querido colaborar junto a nuestro *partner* Pecunpay en el estudio sobre tendencias de pago móvil en España. El informe a continuación esboza una radiografía del estado actual de los pagos móviles, ventajas y barreras que encuentran los usuarios, así como oportunidades para ampliar su uso en el futuro.

En este sentido, me gustaría poner en valor varios puntos. En primer lugar, el estudio muestra cómo los usuarios utilizan cada vez más los pagos a través del móvil y la importancia que adquiere que los comercios, el transporte o la administración pública, entre otros sectores, fomenten la aceptación de este método de pago y se adapten a las necesidades y preferencias de un consumidor cada vez más digital.



En segundo lugar, debemos seguir garantizando la mayor seguridad posible en este tipo de pagos. Y es que, de nuevo, los ciudadanos señalan que la seguridad de los pagos es una de sus mayores preocupaciones al utilizar su *smartphone* para realizar sus compras. En este sentido, me gustaría destacar el papel tan importante que juega la tokenización de las tarjetas para garantizar la seguridad de este tipo de pagos. Esta tecnología permite, de manera imperceptible para el usuario, reemplazar las credenciales de su tarjeta por un código único en cada pago, aportando una capa extra de seguridad al consumidor y otorgándole esa tranquilidad necesaria cuando va a hacer el pago móvil. Y para Visa, además, se trata de una herramienta muy poderosa para facilitar las experiencias de pago del futuro que tiene un potencial ilimitado para desbloquear oportunidades de experiencias más ricas y personalizadas, que reducen la fricción para los consumidores y ayudan a las empresas a crecer.

Y, por último, pero no menos importante, la agilidad sigue siendo clave para los usuarios a la hora de optar por los pagos a través del móvil. Y no es de extrañar, cuando con el simple movimiento de acercar su dispositivo a un terminal pueden efectuar sus compras. Es por ello que, desde Visa, seguiremos ofreciendo la mejor experiencia de pago, avanzando en innovación, haciendo posible e impulsando tecnologías que faciliten los pagos digitales en todas sus formas y condiciones.



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 que tienen móvil.

ÁMBITO

Nacional por comunidad autónoma.

FECHAS DE CAMPO

Del 8 al 20 de febrero de 2023.

MUESTRA

Tamaño de muestra de 2.000 entrevistas.

ENTREVISTAS

Online a través de panel de internautas.

SELECCIÓN MUESTRAL

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

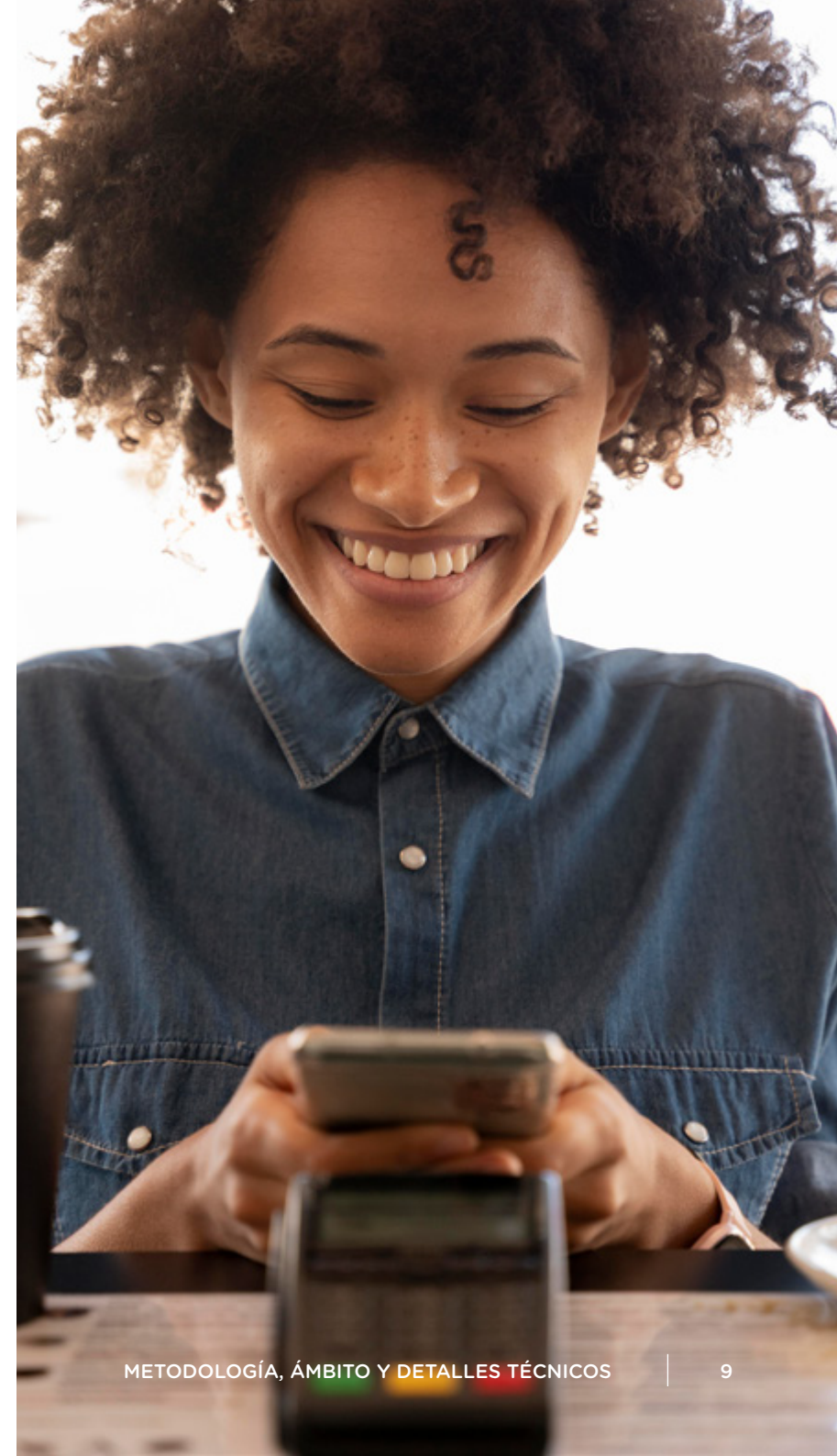
CONTROL DE CALIDAD

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).



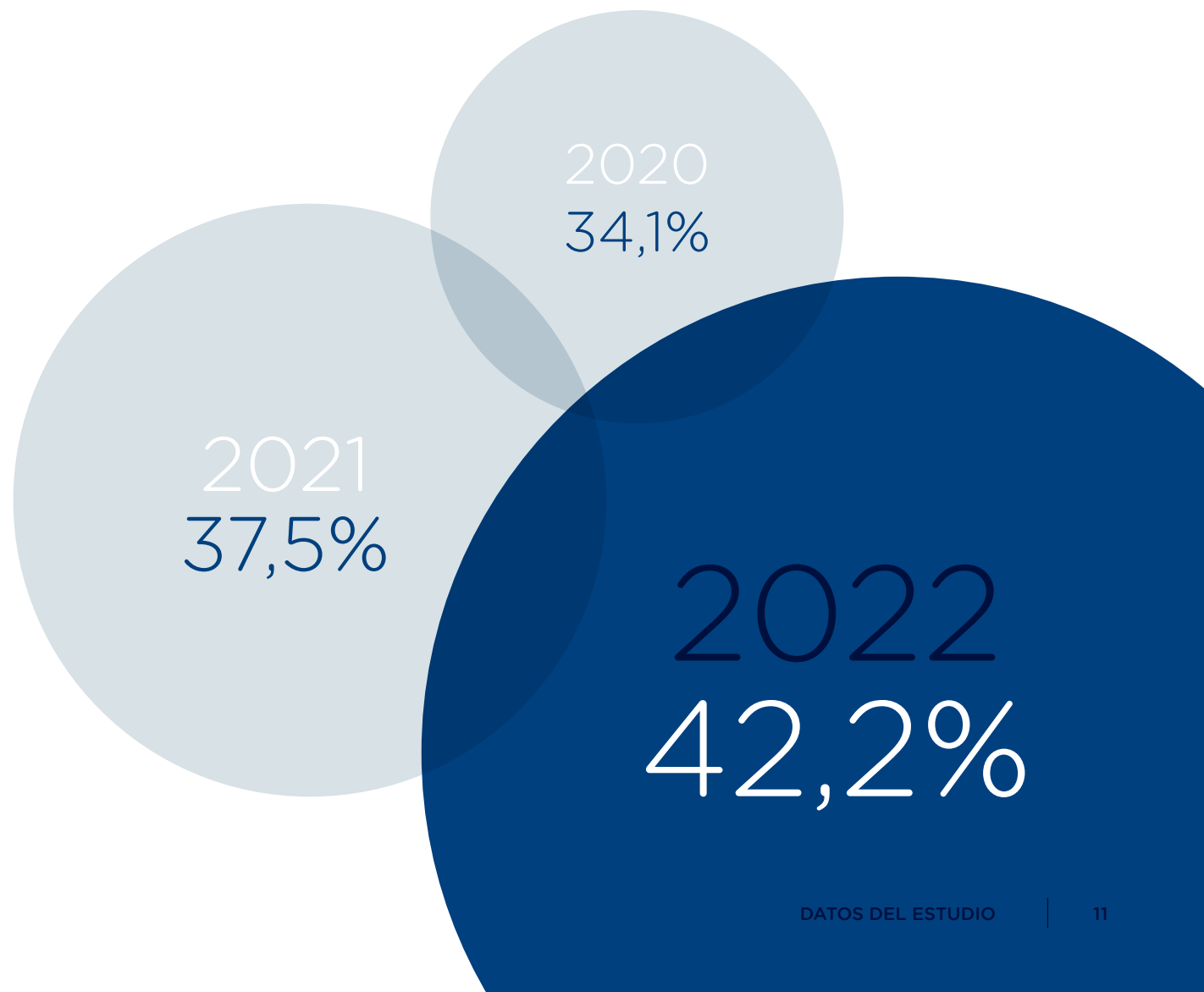
DATOS DEL ESTUDIO

LOS PAGOS MÓVILES, CADA AÑO MÁS INTEGRADOS EN LAS COMPRAS: SU USO CRECE OCHO PUNTOS DESDE EL 2020

Si bien el auge del comercio electrónico y una mayor aceptación en los establecimientos físicos están contribuyendo en gran medida a la creciente adopción de los pagos digitales, el impulso de la digitalización y de nuevas herramientas están acelerando año a año el crecimiento de los pagos móviles. Así lo desprende el **“III Estudio de tendencias de pago móvil en España”**, en el que un 42,2% de los encuestados señalan que ya utilizan este tipo de pagos, con un crecimiento de ocho puntos desde el 2020, donde el uso de los pagos móviles se situaba en un 34,1%.

La preferencia por este método de pago destaca entre los hombres (44%), los jóvenes de entre 18 y 29 años (59,8%) y los que tienen entre 30-44 años (44,4%), mientras que, por regiones, destacan los madrileños (50%) y cántabros (50%), como los españoles que más hacen uso del móvil como medio de pago, según el estudio.

¿UTILIZAS TU TELÉFONO MÓVIL PARA REALIZAR PAGOS EN ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS?



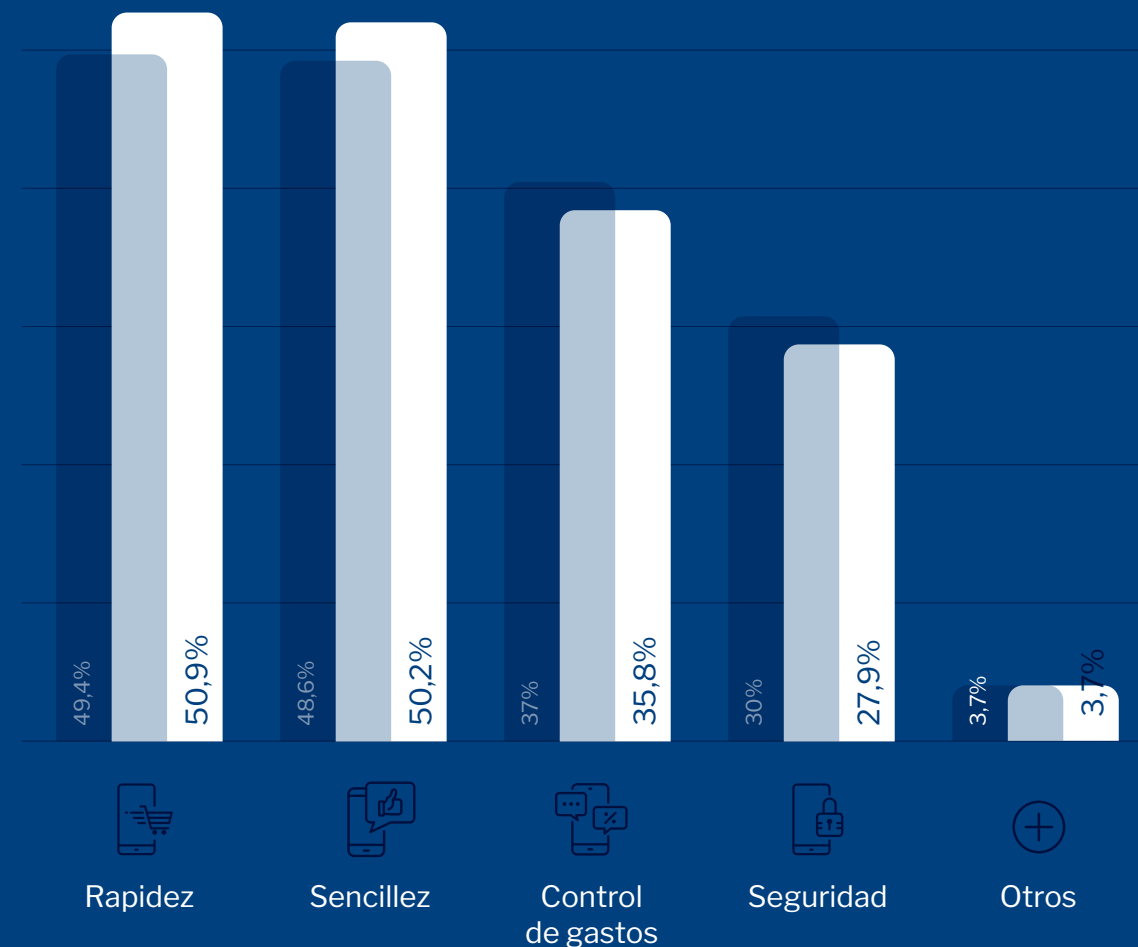
Su rápida adopción y el crecimiento que está experimentando esta forma de pago desde la pandemia apuntan a que **los pagos móviles seguirán en aumento en los próximos años.**

Su rapidez y facilidad son las dos grandes bazas con las que cuentan y que más destacan los usuarios. Y es que para casi el 70% de los ciudadanos encuestados, la principal ventaja que tiene este método de pago es que es más rápido que el resto de las opciones al tener únicamente que acercar su *smartphone* al terminal. Otras de las ventajas que destacan los encuestados es la seguridad de este método de pago, un elemento que valoraron positivamente el 22%.

Es por ello que, por tercer año consecutivo, este método (pago a través del móvil acercándolo al datáfono y pago con una *wallet* a través de una app del móvil) se mantiene en la tercera opción de pago preferida por los usuarios (18,1%) por detrás de las tarjetas de crédito o débito (55,7%) y los pagos en efectivo (24,8%).

¿CUÁLES DIRÍAS QUE SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE PREFIERES PAGAR DE ESTA MANERA?

2021
2022



¿CUÁL DIRÍAS QUE ES TU MÉTODO DE PAGO FAVORITO?

2021
2022





LOS PAGOS
MÓVILES SIGUEN
CRECIENDO

ALIMENTACIÓN SE MANTIENE COMO EL SECTOR PREDILECTO PARA LOS PAGOS MÓVILES

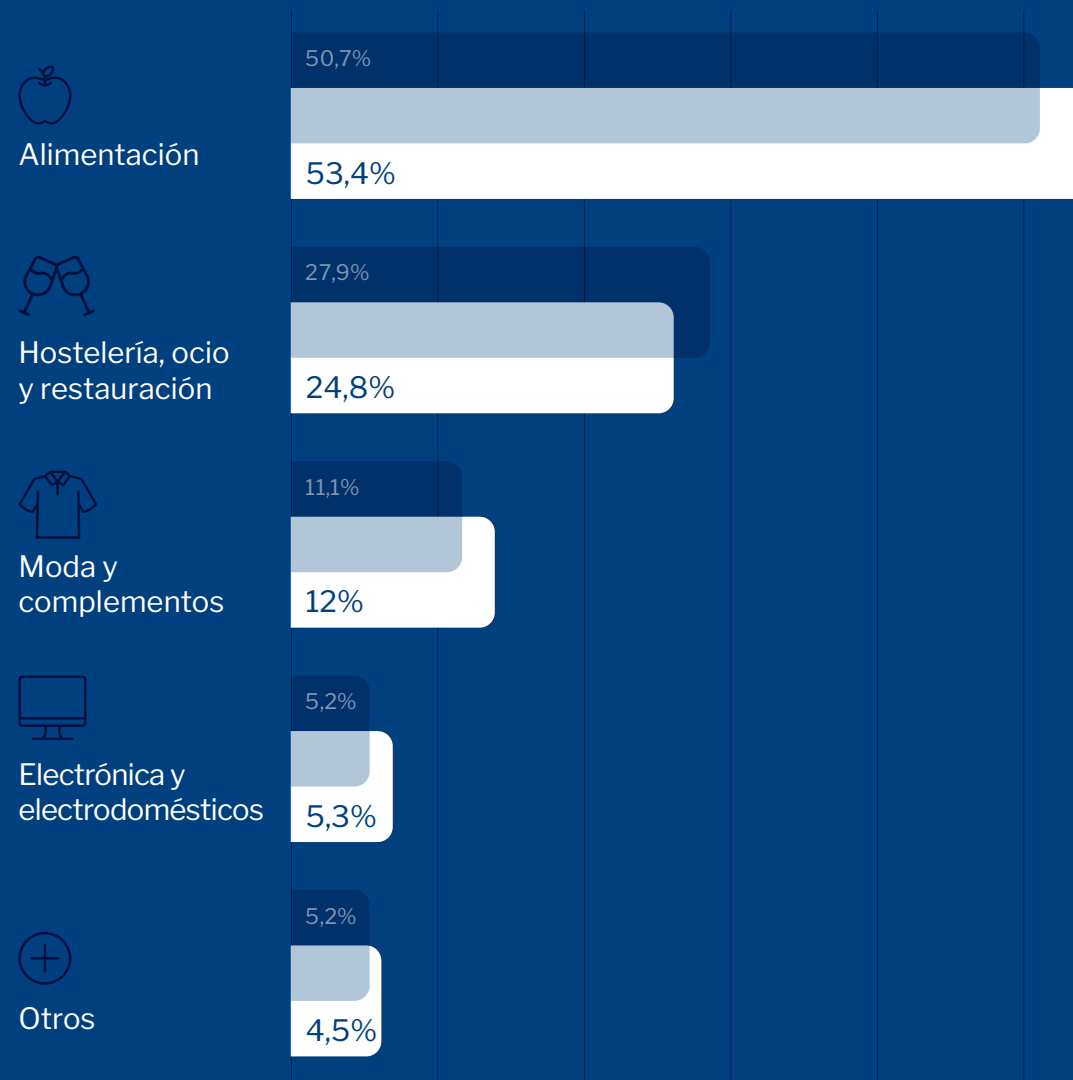
La comida es una de las necesidades básicas y su compra tiene un alto componente de inmediatez, como los pagos a través del móvil. Es por ello que el sector de la alimentación se mantiene como el favorito para los españoles a la hora de utilizar este método de pago para más de un 53,4% de los encuestados. La mayoría de los que abonan sus compras de alimentación con el móvil son mayores de 60 años (58%), seguidos de cerca por personas entre 45 y 59 años (55%), ya que es este segmento de la población el que más acude a realizar las compras en los establecimientos físicos.

En cuanto al resto de sectores, en segundo lugar, se mantienen en línea con los datos de 2021, los servicios de hostelería, ocio y restauración (24,8%), siendo los jóvenes entre 18 y 29 años (27%) los que más pagan sus consumiciones con el móvil. En tercer lugar, se encuentran las compras en torno a la moda y complementos (12%).

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

2021

2022



Más del 80% de los encuestados que utilizan el móvil para realizar pagos, lo hacen principalmente en grandes comercios en contraste con los que pagan principalmente en pequeños comercios, que son sólo un 14,2%. En este sentido, las pymes todavía tienen margen de digitalizar sus pagos, ya que el 23% de ellas todavía no acepta pagos con tarjeta bancaria (crédito o débito), el móvil o con códigos QR. Y este significativo porcentaje se mantiene pese a que el consumidor español cada vez es más digital.

Diferenciando por sexo y rango de edad, observamos que el uso del pago móvil en grandes comercios (85,8%) está liderado por las mujeres (88%), las personas con edades comprendidas entre 18 y 29 años (91,2%) y aquellas entre 30 y 44 años (87,1%). Por Comunidades Autónomas, cabe destacar que los pagos móviles son más utilizados en grandes comercios por los extremeños (97,4%), cántabros (96%) y andaluces (94,5%).

Por otro lado, poniendo el foco en pequeños comercios (14,2%), el pago móvil es la opción preferida por los hombres (16,2%), aquellos entre 45 y 59 años (21,2%), además de los encuestados procedentes de Navarra (29,4%) y Aragón (22,2%).

La pandemia aceleró una tendencia que ya venía pisando fuerte: la digitalización. Con el creciente avance tecnológico, los teléfonos móviles o *smartphones* se han convertido en una herramienta indispensable en nuestro día a día, especialmente para realizar nuestros pagos, y así se desprende del estudio. Y es que del 42,2% de los españoles que afirman realizar pagos con el móvil, siete de cada 10 lo hacen habitualmente, un 12% más que el año 2021.

¿EN QUÉ TIPO DE COMERCIO SUELES PAGAR MÁS A MENUDO CON TU MÓVIL?

Fuente: Estudio de Digitalización de Pymes de Visa de 2022

GRANDES
COMERCIOS
85,8%

PEQUEÑOS
COMERCIOS
14,2%

EL MÓVIL, UN HABITUAL DE LOS PAGOS DEL DÍA A DÍA

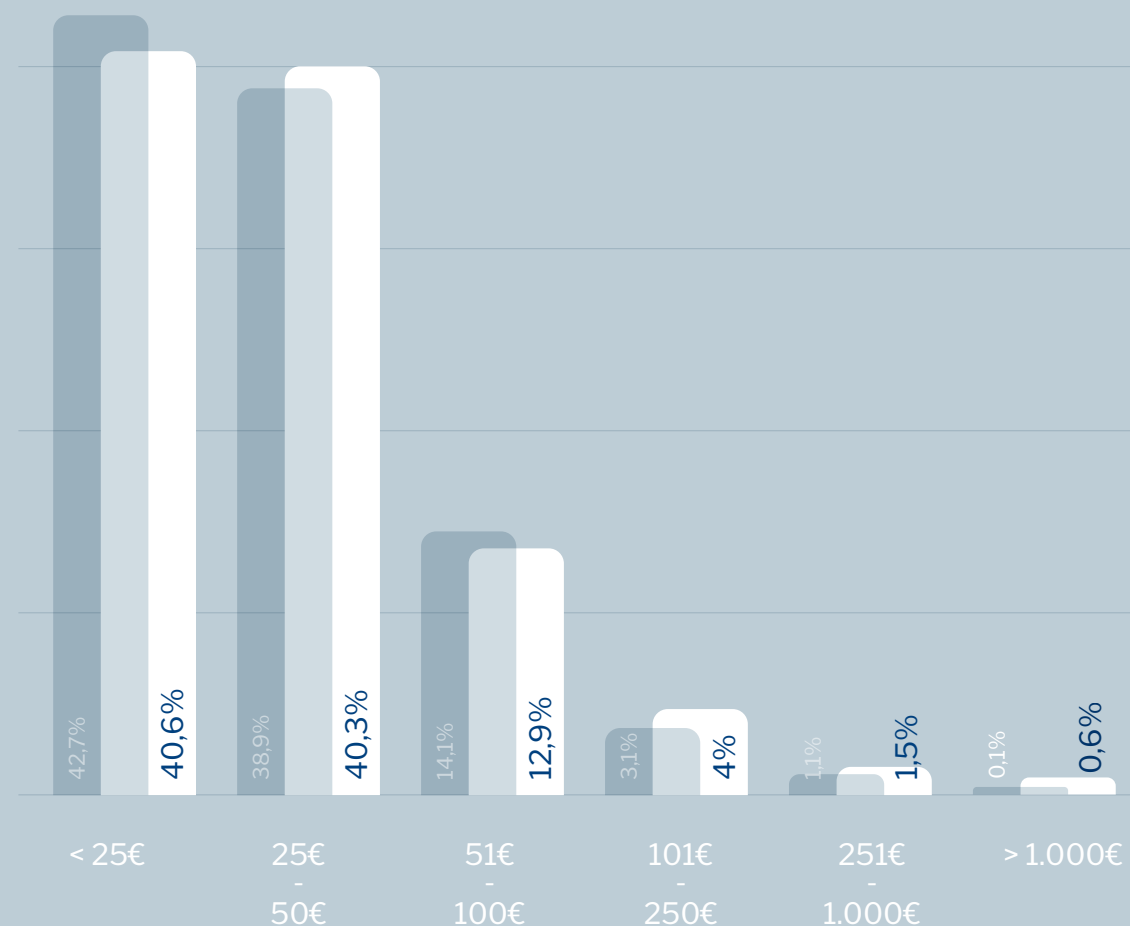
Aquellos que utilizan más el pago con el móvil en gastos cotidianos son los que tienen entre 45-59 años (70,7%) o bien más de 60 años (70,8%). Mientras que, por regiones, son los habitantes de Baleares (79,6%), Cantabria (76,0%) y Madrid (75,0%) los que más usan esta forma de pago frecuentemente.

En cuanto a los importes, para el 81% de los encuestados el gasto medio diario en sus pagos a través de este método no supera los 50€. Esto se debe a que los pagos digitales están cada vez más integrados en el día a día, demostrando que los ciudadanos encuentran mayor aceptación de este tipo de pagos en cualquier servicio, sin un mínimo de gasto y sin necesidad de utilizar el efectivo.

Sin ir más lejos, los jóvenes de entre 18 y 29 años no superan los 25€ de gasto medio a diario a través del teléfono móvil. Por el contrario, los mayores de 60 años son los que más gastan de media a través de este método de pago llegando a los 100€.

CUANDO PAGAS CON TU MÓVIL, DE MEDIA, ¿CUÁNTO DINERO SUELES GASTAR EN TUS COMPRAS DEL DÍA A DÍA?

2021
2022



A woman with short dark hair, wearing a blue patterned shirt and a red apron, is smiling warmly. She is holding a tablet in her left hand and a purple card in her right hand, which is being held by a customer. The background is a cluttered shop with various items on shelves and hanging clothes.

LOS PAGOS MÓVILES
SE ESTABLECEN
EN EL DÍA A DÍA

DIGITALIZACIÓN DE LOS PAGOS EN EL TRANSPORTE PÚBLICO, TAREA PENDIENTE PARA LOS ENCUESTADOS

El pago a través del móvil, en una era de hiper conectividad, ha transformado, sin duda, los hábitos de consumo de una gran cantidad de personas. Es por ello que los ciudadanos, que cada vez más utilizan los pagos digitales, demandan poder utilizarlos en todos los espacios donde se mueven: desde sus compras hasta el transporte.

Por segundo año consecutivo, el transporte público destaca como el segmento en el que los españoles querrían que hubiera una mayor aceptación de pagos móviles (91,3%), seguido de la administración pública (90,5%), donde, hoy, se pagan en efectivo numerosas gestiones tan rutinarias como la renovación del Documento Nacional de Identidad. También tienen relevancia otros sectores como el turismo (89,8%), el comercio electrónico (88%) o el pequeño comercio o comercio local (87,5%).

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



Transporte público

91,3%



Administración pública

90,5%



Turismo

89,8%



Comercio online

88%



Pequeño comercio o comercio local

87,5%

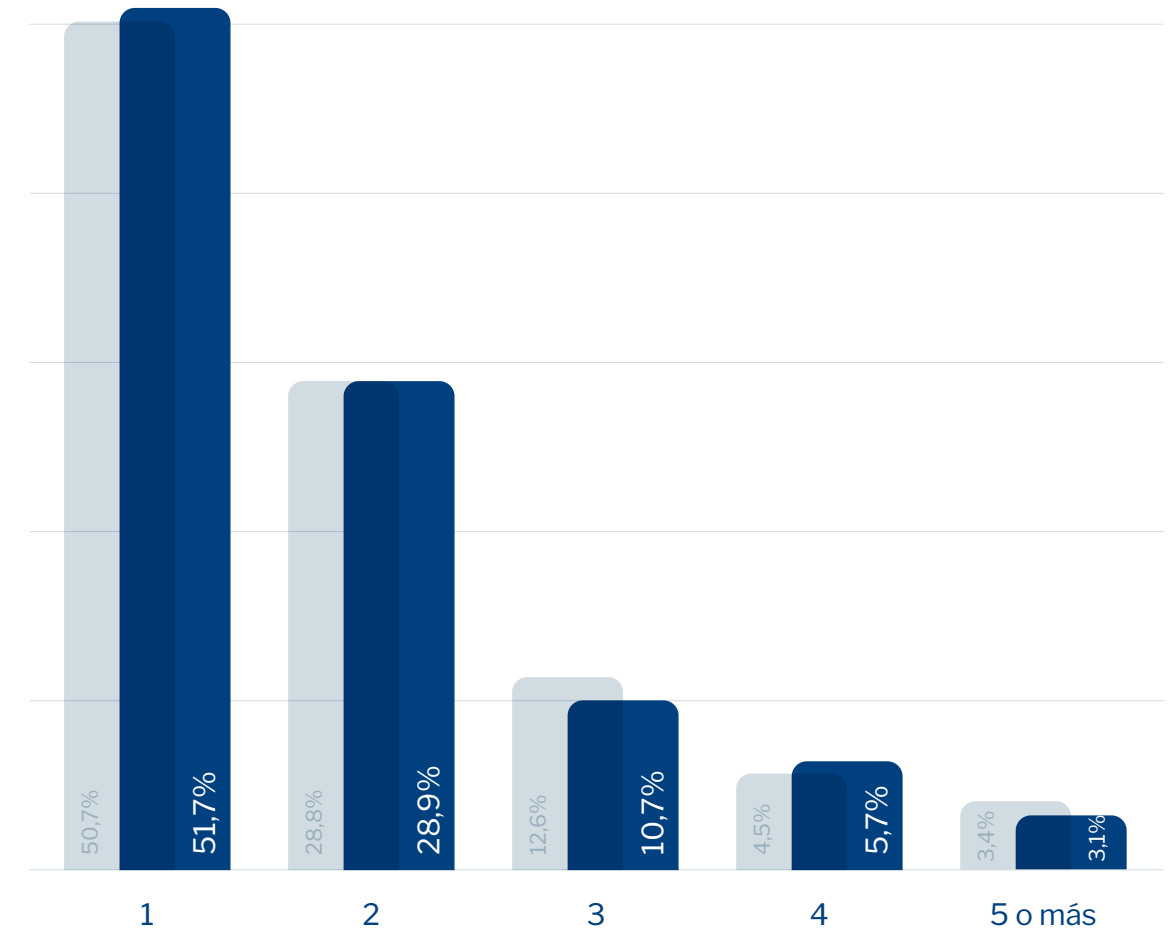
NO MÁS DE DOS TARJETAS DIGITALIZADAS EN EL MÓVIL

Las tarjetas virtuales aspiran a reemplazar todo tipo de tarjetas físicas: las de los bancos, de identificación, sanitarias, de transporte o de fidelización. ¿Podrían entonces estas *wallets* digitales suponer el fin de las carteras físicas? Cada vez más aplicaciones permiten a los usuarios gestionar su propio monedero virtual.

Según los datos de la encuesta, el 80% de los ciudadanos cuenta con una o dos tarjetas digitalizadas en su teléfono, siendo Android el sistema operativo más frecuente entre usuarios de pagos móviles frente a un 22% de usuarios con iOS. Por su parte, Google Pay se perfila como el *wallet* más popular (67,4%) entre quienes tienen Android en sus teléfonos, mientras que Samsung Play lo utiliza el 20,6% de los encuestados.

¿CUÁNTAS TARJETAS DIGITALIZADAS TIENES EN TU MÓVIL?

2021
2022



CONCLUSIONES

LOS PAGOS MÓVILES: CRECIMIENTO IMPARABLE 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 34,1% de los encuestados afirmaba utilizar su teléfono como medio de pago, este porcentaje sube ahora hasta el 42,2%. Así, el móvil se mantiene como tercera opción favorita de los usuarios, tras las tarjetas y el efectivo.

ALIMENTACIÓN, SECTOR PREDILECTO PARA LOS PAGOS MÓVILES

El sector de la alimentación se mantiene como el favorito para los españoles a la hora de utilizar este método de pago para más de un 53% de los encuestados. En segundo lugar, se mantienen los servicios de hostelería, ocio y restauración (24,8%) y, en tercer lugar, se encuentran las compras en torno a la moda y complementos (12%), que crecen un 1% respecto al año anterior.



EL MÓVIL, UN HABITUAL DE LOS PAGOS DEL DÍA A DÍA

El 67% de los españoles realiza pagos móviles de manera habitual, un 12% más que el año 2021. Ya a una gran distancia se mencionan otros usos como en el comercio online (13,4%) o en vacaciones (11,6%). En cuanto al gasto medio, más del 80% de los encuestados señala no gastarse más de 50€ de media a través de este método de pago.

LOS CONSUMIDORES RECLAMAN MAYOR ACEPTACIÓN EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Los ciudadanos demandan cada vez más nuevas formas de pago en prácticamente todas las actividades, servicios y necesidades diarias y, especialmente, reclaman mejorar la aceptación de pagos en transporte público y así continuar su proceso de transformación digital.

LA POBLACIÓN ADULTA: LA QUE MÁS PAGA CON SUS MÓVILES EN RESTAURACIÓN, POSICIONÁNDOSE CON EL TICKET MEDIO MÁS ALTO

La población adulta se decanta cada vez más por pagar con sus móviles en el sector de la restauración, en concreto, los españoles con edades entre 45 y 59 años. Además, se observa que, a mayor edad, mayor gasto, siendo los mayores de 60 años los que más gastan de media con sus móviles, con un ticket medio de 100€.



pecunpay | **VISA**

III ESTUDIO SOBRE TENDENCIAS DE PAGO MÓVIL EN ESPAÑA

Mayo 2023