

# Encuesta sobre el uso y el acceso del dinero efectivo en España





# Resumen del estudio

<b>PARTE 1</b>	<b>IMPORTANCIA DEL EFECTIVO</b>
<b>PARTE 2</b>	<b>FORMAS DE PAGO</b>
<b>PARTE 3</b>	<b>DIGITALIZACIÓN EN LAS FORMAS DE PAGO</b>
<b>PARTE 4</b>	<b>FORMAS DE PAGO DEL FUTURO Y SU REGULACIÓN</b>
<b>PARTE 5</b>	<b>OPINIONES SOBRE FORMAS DE PAGO</b>

# Ficha técnica



Universo: población española mayores de 18 años.



Ámbito: Nacional.



Cuotas: por sexo, edad y geográficas según la distribución de la población en cada territorio (INE).



Procedimiento de recogida de la información: entrevista telefónica (CATI) asistida por ordenador a teléfonos fijos y móviles.



Tamaño de la muestra: 1.000 entrevistas a población general en toda España:

Grupos de edad	Entrevistas
18-29	98
30-44	245
45-64	391
65 o más	266
<b>TOTAL</b>	<b>1.000</b>

Tamaño de municipio	Entrevistas
Menos de 10.000 habitantes	260
Entre 10.001 y 50.000 habitantes	244
Más de 50.000 habitantes	496
<b>TOTAL</b>	<b>1.000</b>



Error muestral:  $\pm 3,2\%$  (n= 1.000) para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de P=Q=0,5 en el supuesto de muestreo aleatorio simple.



Duración de la entrevista: 9-10 minutos aproximadamente (25 preguntas cerradas).



Fechas del trabajo de campo: del 20 de septiembre al 11 de octubre de 2023.

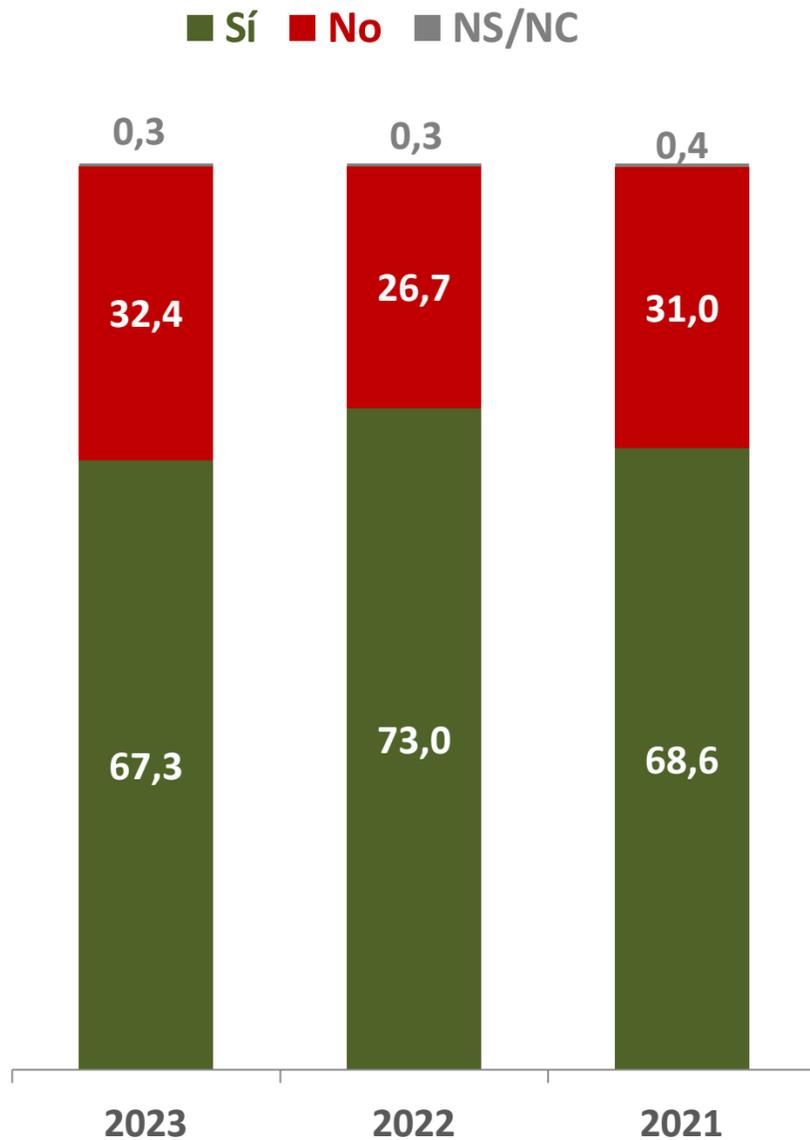


# Importancia del efectivo

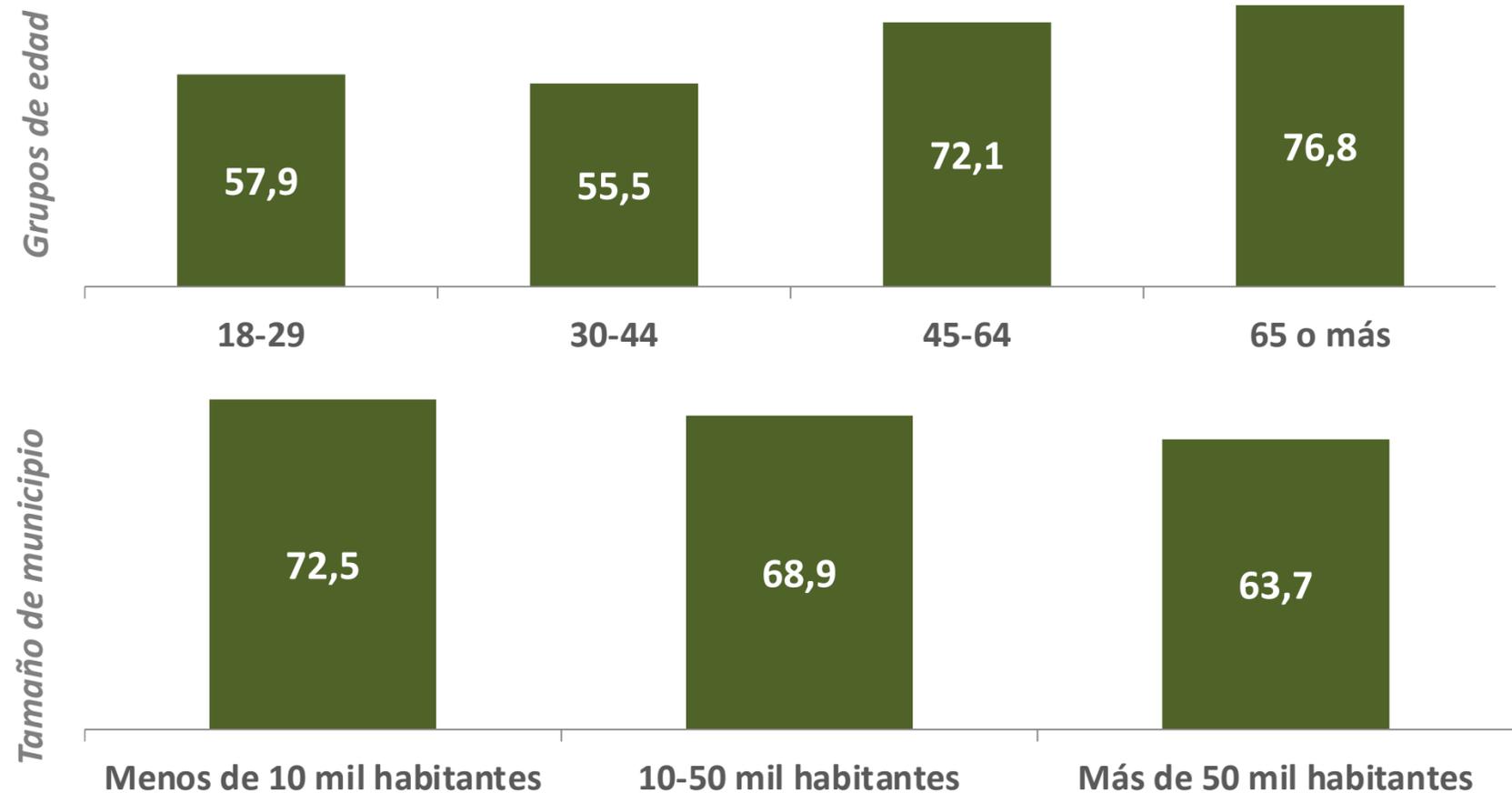
# Importancia del efectivo en el día a día



¿Diría usted que el efectivo es importante en su día a día?



Alrededor de 7 de cada 10 encuestados afirma que el efectivo es importante para ellos a diario, manteniéndose este dato en los últimos años. Además, el efectivo es aún más importante para los grupos de edad mayores (76,8%) y para aquellas personas residentes en municipios pequeños (72,5%).



# Razones de la importancia del efectivo (% si)

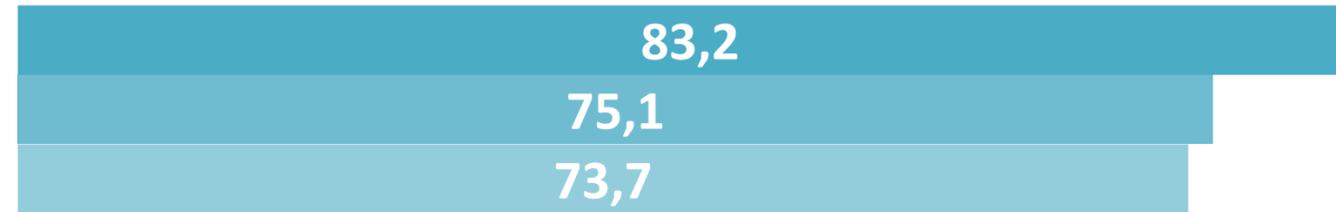


Y, ¿por qué motivos diría que es importante para usted mantener dinero en efectivo?

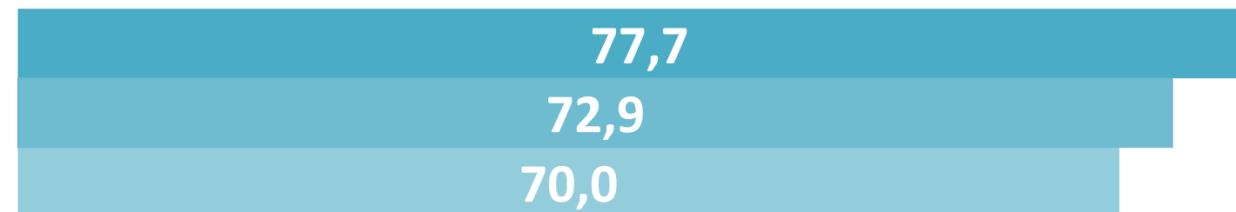
■ 2023 ■ 2022 ■ 2021



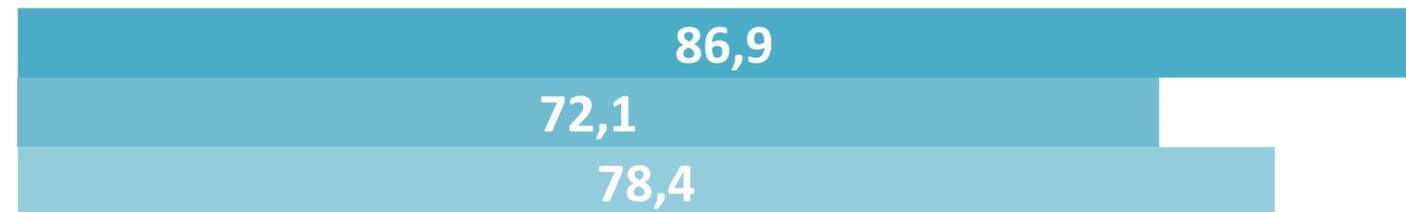
Es más seguro



Ayuda a controlar los gastos y no endeudarse



Defiende su privacidad



Es medio de pago que siempre funciona



9 de cada 10 personas encuestadas afirma mantener el dinero en efectivo por su buen funcionamiento en el pago. Otros motivos a destacar son la seguridad que proporciona frente a otras formas de pago (83,2%), así como la defensa de la privacidad de la persona (86,9%).

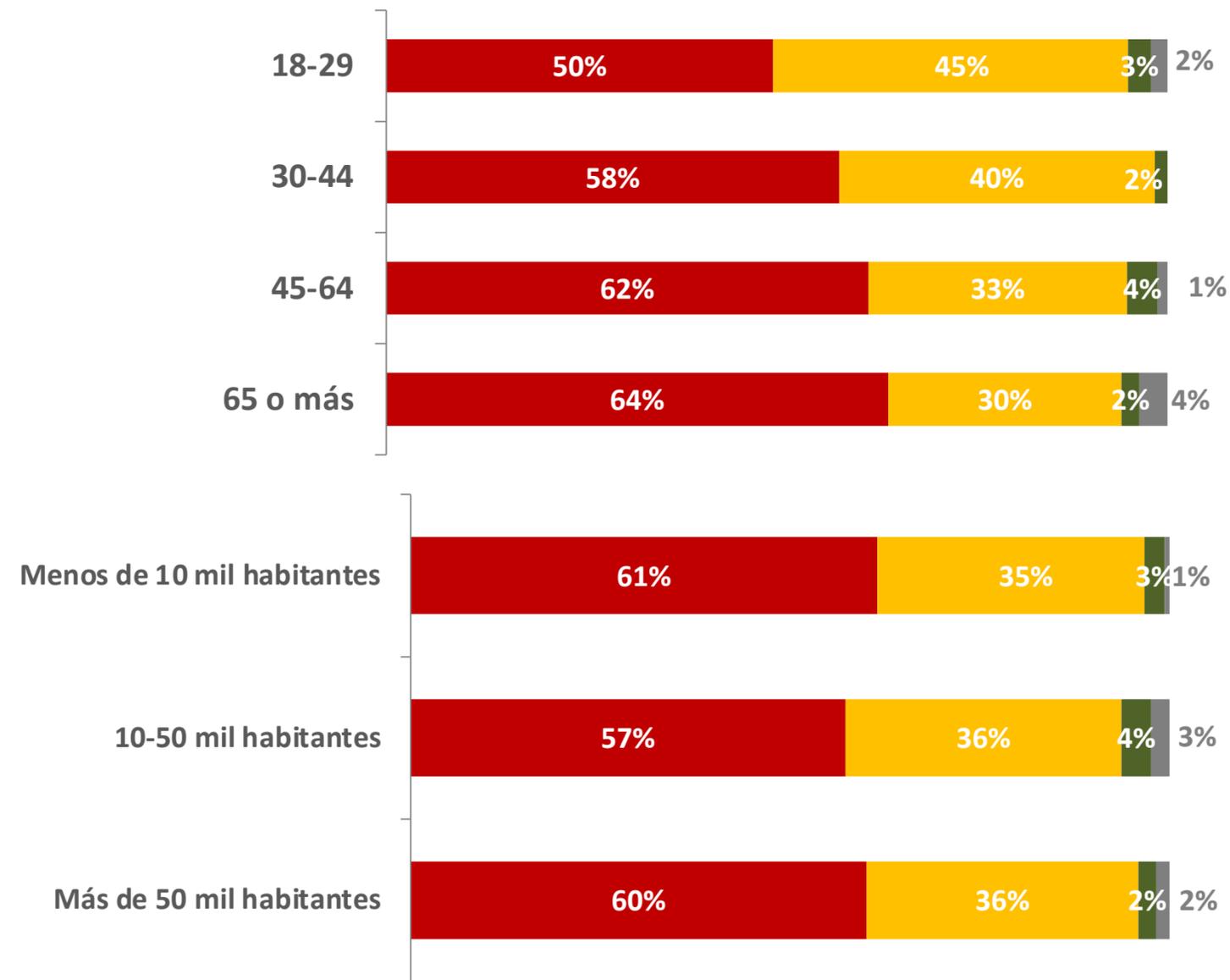
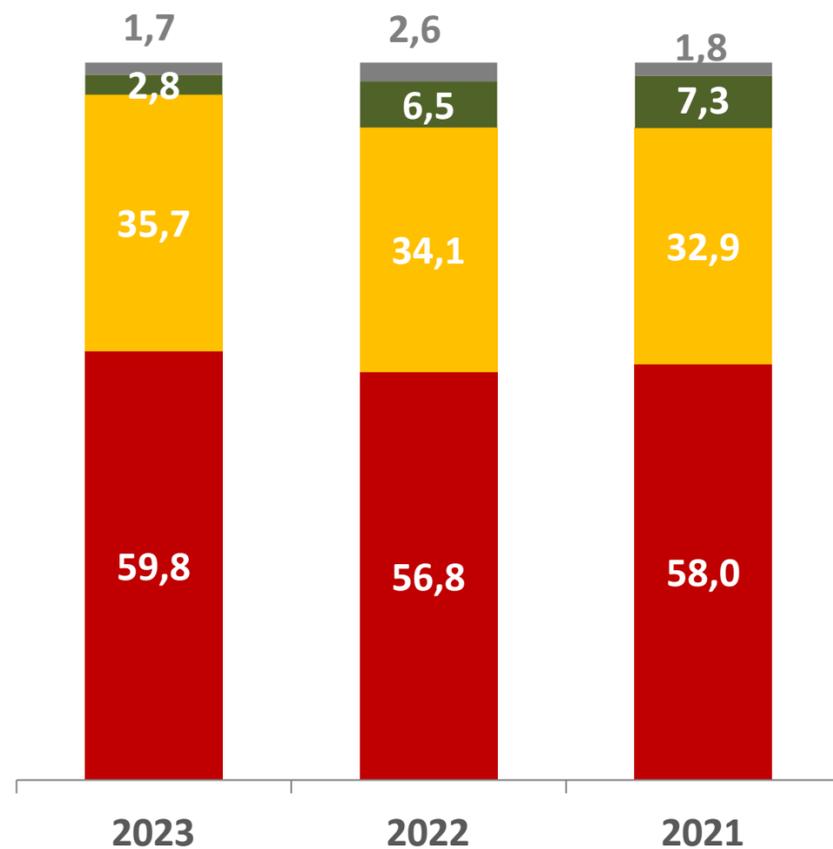
En menor medida, el control de los gastos y el no endeudamiento también es un motivo relevante (77,7%).

# Evolución del acceso al efectivo



Y, ¿cómo cree que está evolucionando el acceso al efectivo en España?

■ Es cada vez más difícil ■ Es igual que siempre  
 ■ Es cada vez más fácil ■ NS/NC

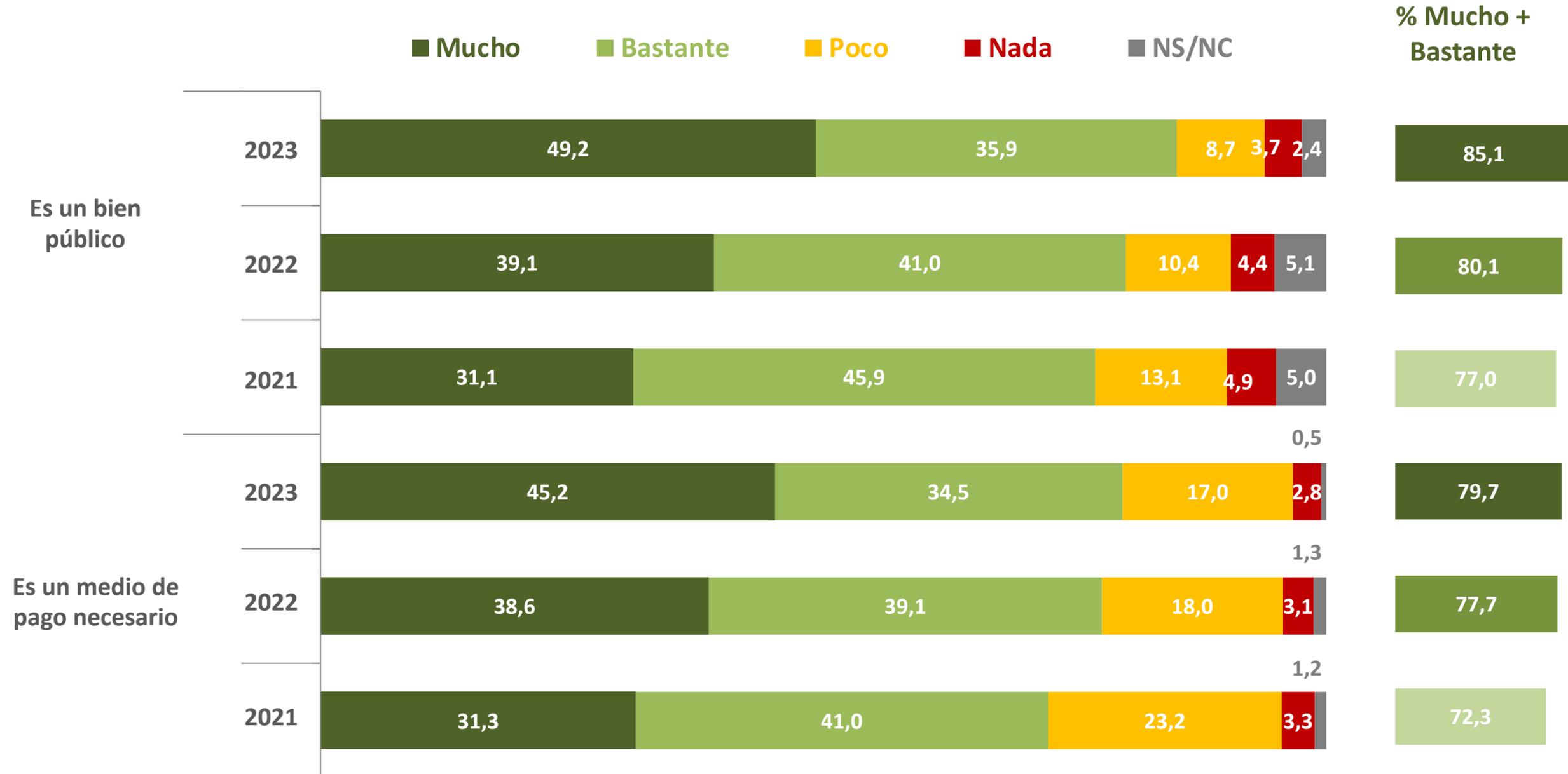


Solo un 2,8% de los encuestados cree que el acceso al efectivo es actualmente más fácil. De forma contraria, 6 de cada 10 personas afirma que es más difícil, especialmente entre los grupos de edad más mayores (64%), mientras que entre los más jóvenes solo sería un 50%.

# Valoración del dinero en efectivo



¿En qué medida cree Ud. que el dinero en efectivo...?



La percepción del dinero en efectivo es cada vez más positiva entre los encuestados.

Por un lado, el porcentaje de personas que lo considera como un bien público pasa de ser un 77% en 2021 a un 85,1% en 2023.

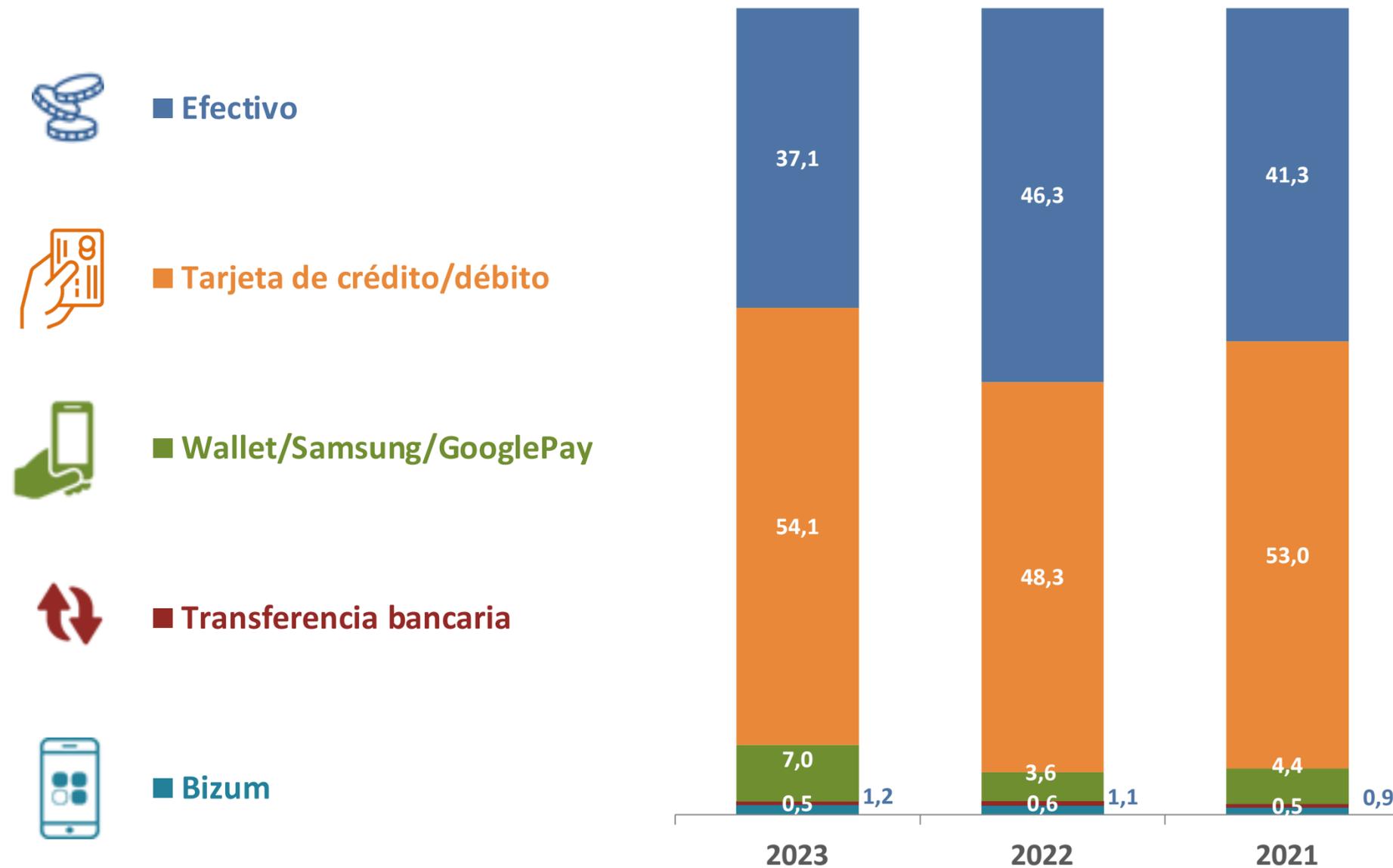
Por otro, un 72,3% de los encuestados en 2021 lo consideraba como un medio de pago necesario, dato que asciende al 79,7% en 2023.

# Formas de pago



# Método de pago más utilizado

¿Cuál es el método de pago con el que se siente más cómodo (más utiliza) en su día a día?



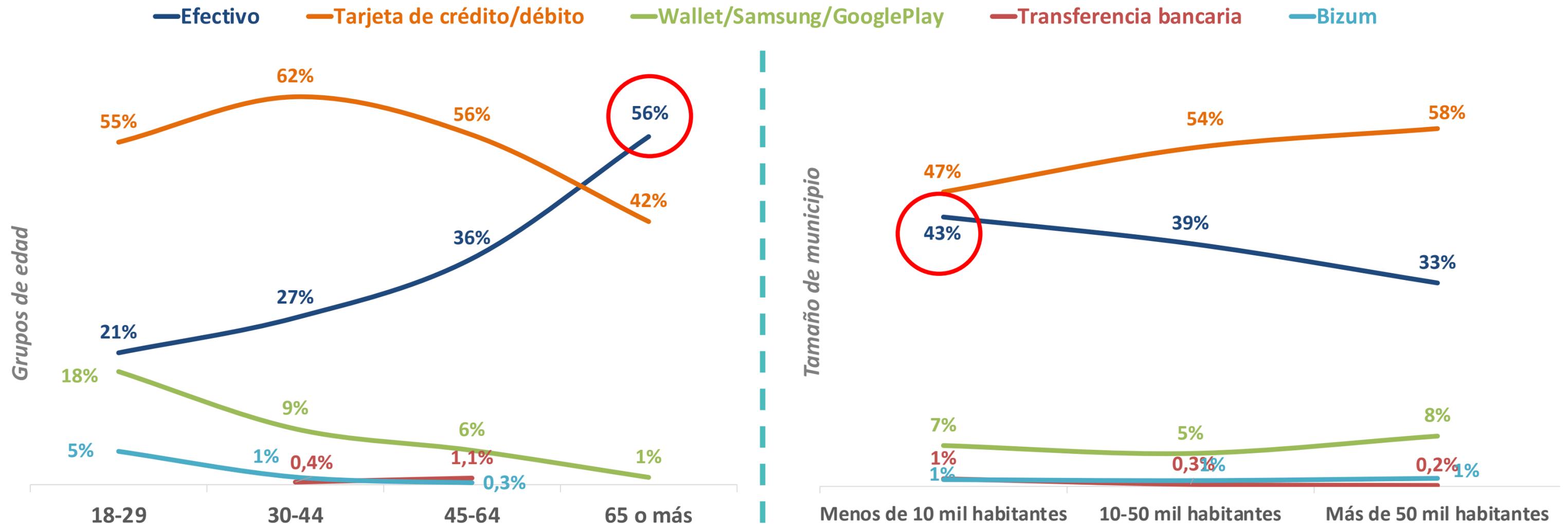
El pago con tarjeta de crédito se distancia en mayor medida del efectivo en 2023 (54,1% y 37,1%, respectivamente). El pago digital asciende en líneas generales, llegando a un 7% en el caso del Wallet, Samsung y Google Pay; y del Bizum un 1,2%.

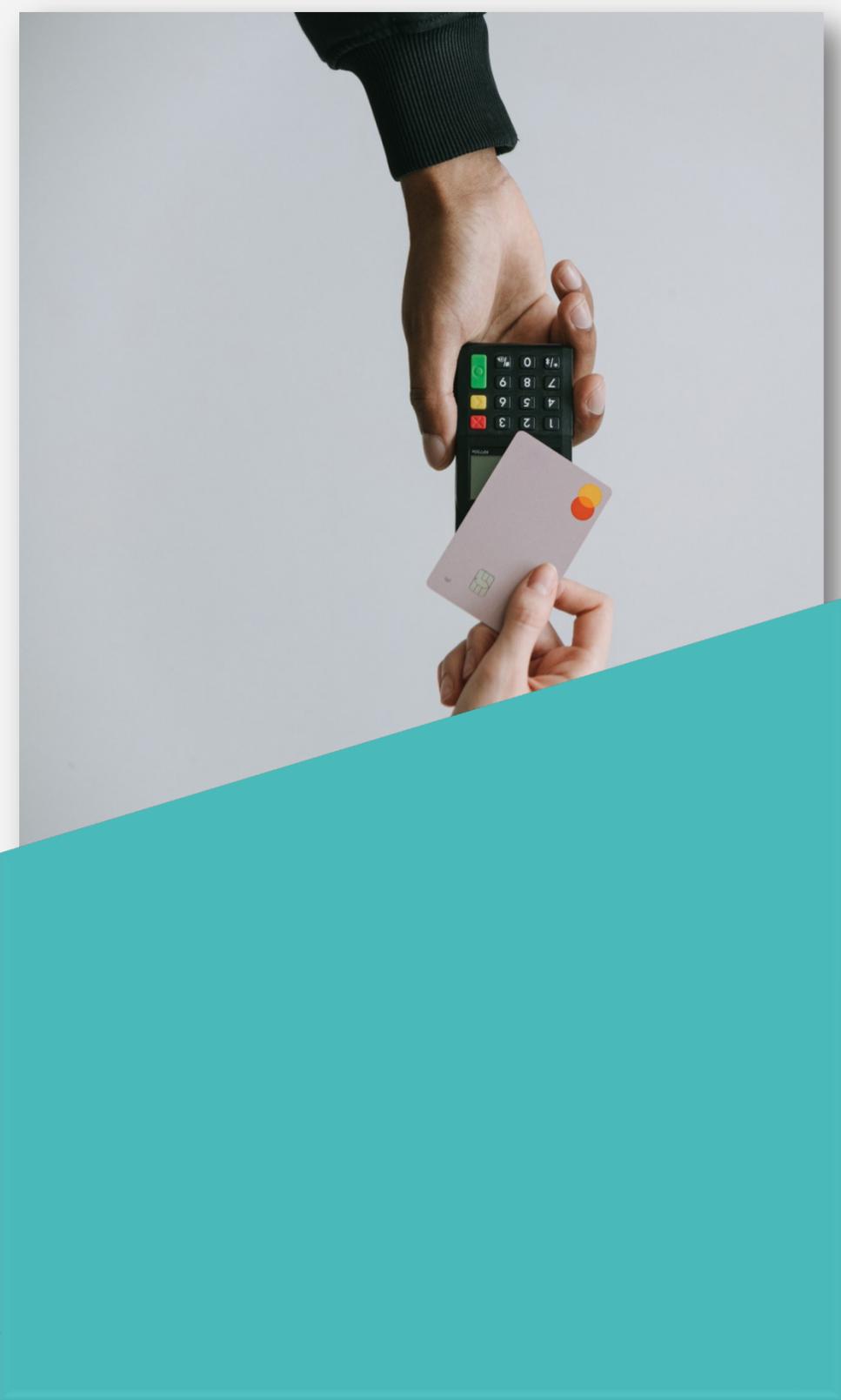
# Método de pago más utilizado



¿Cuál es el método de pago con el que se siente más cómodo (más utiliza) en su día a día?

El pago en efectivo es más habitual entre los grupos de edad más mayores (56%), así como en las personas residentes en zonas menos pobladas (43%).



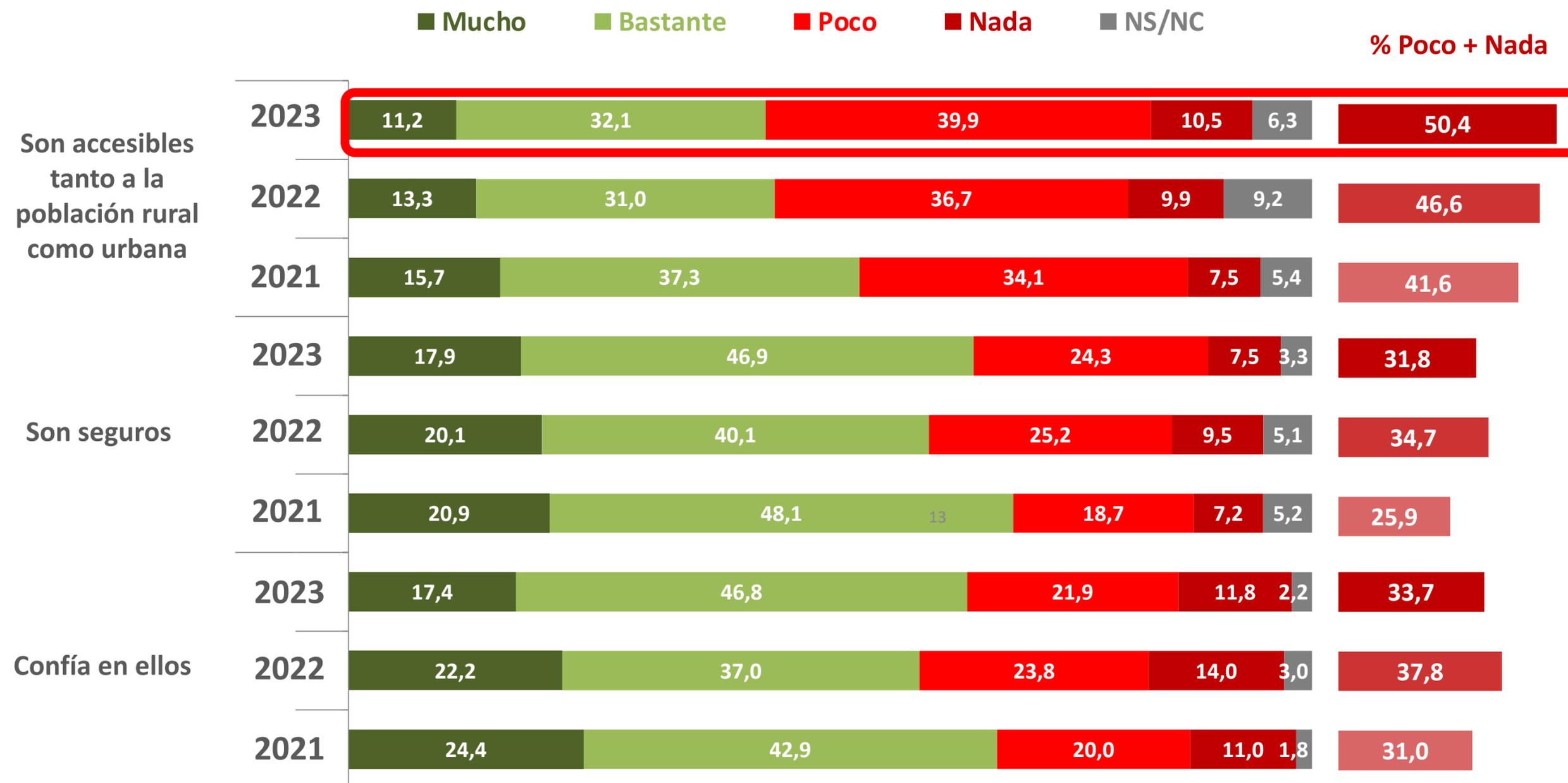


# Digitalización en las formas de pago

# Valoración de los medios de pago digitales



Según su opinión, ¿en qué medida cree que los medios de pago digitales...?



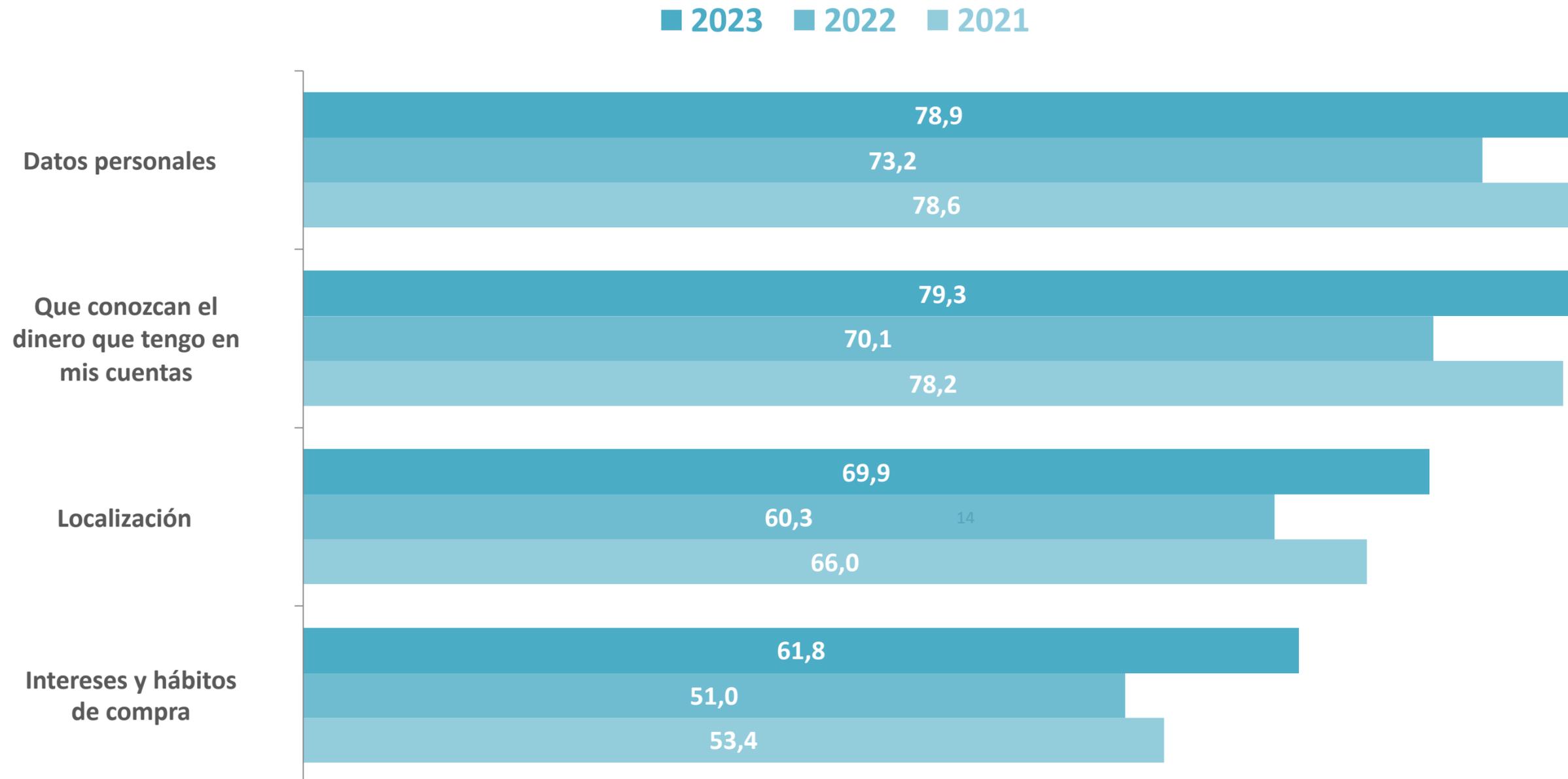
En torno a un tercio de los encuestados considera que los medios de pago digitales no son seguros (31,8%) y tampoco confía en ellos (33,7%).

Además, crece en el último año el porcentaje que afirma que estos no son accesibles tanto a la población rural como urbana, llegando a la mitad de las personas encuestadas (50,4%).

# Riesgos asociados a las formas de pago digitales (% sí)



¿Cuál de los siguientes aspectos personales le preocupa (o le preocuparía) más exponer como consecuencia de las formas de pago digital (tarjeta, bizum, Google/Samsung pay...)?



El principal problema a la hora de pagar de forma digital pasa a ser la exposición del dinero de los encuestados (79,3%), pasando a ocupar la segunda posición los datos personales (78,9%).

Además, tanto la exposición de la localización como los intereses y hábitos de compra alcanzan en 2023 máximos históricos, siendo aspectos relevantes para un 69,9% y 61,8% de las personas encuestadas, respectivamente.

# Las formas de pago del futuro y su regulación

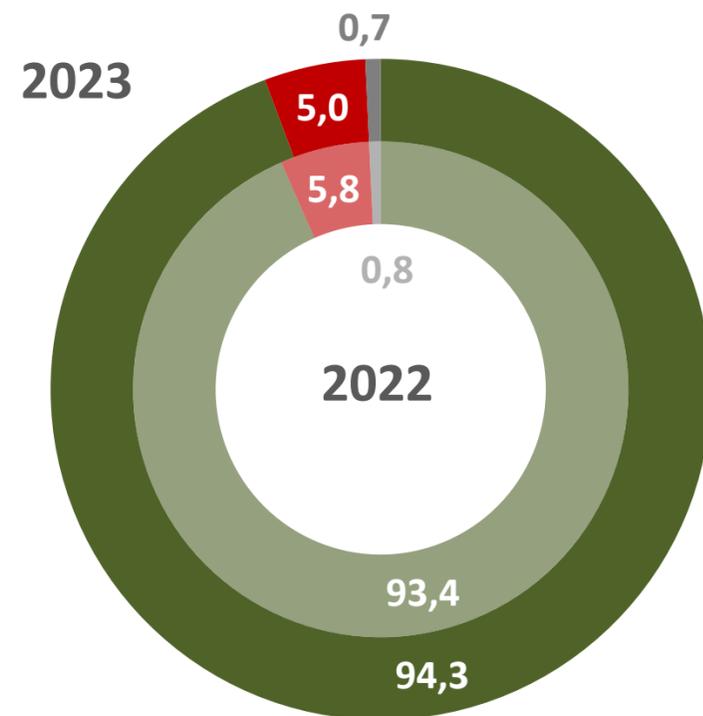


# Cierre de oficinas bancarias y cajeros



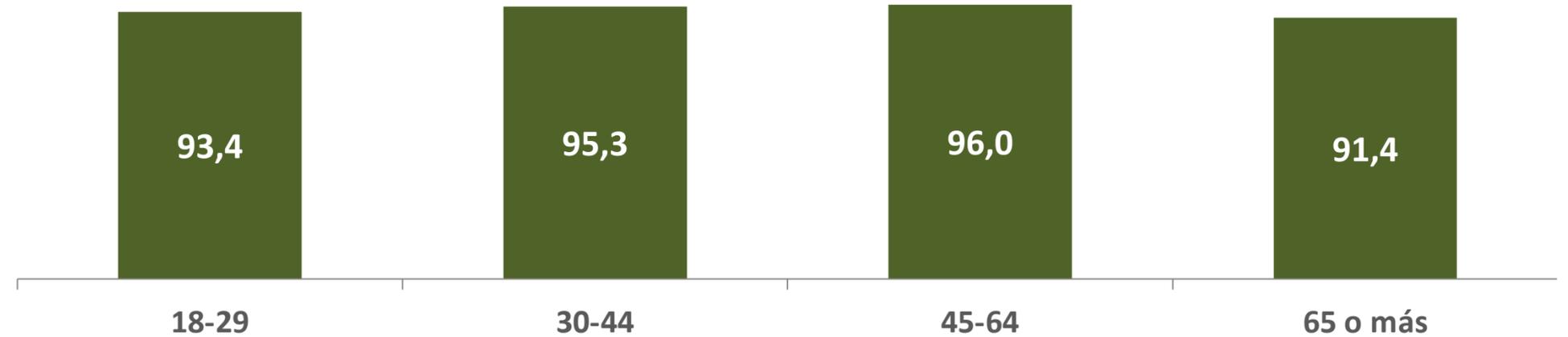
¿Cree que el cierre de oficinas bancarias y cajeros afecta al acceso y uso del dinero en efectivo?

■ Sí ■ No ■ NS/NC

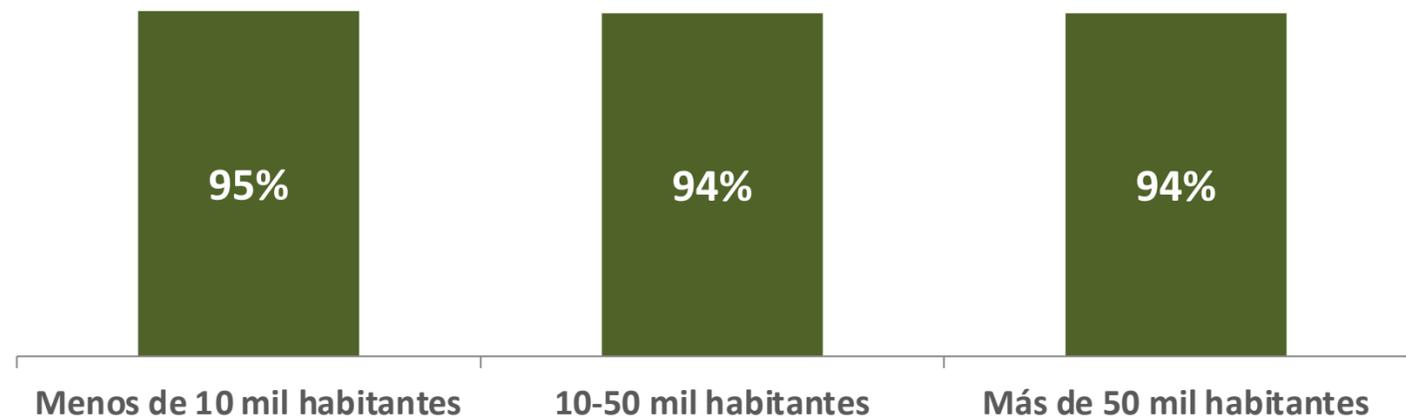


En 2023 aumenta un punto el porcentaje de población encuestada que considera que el cierre de oficinas bancarias y cajeros afecta al efectivo, llegando al 94,3%. Esta creencia es respaldada en mayor medida por los grupos de edad medianos, así como por los residentes de municipios más pequeños (95%).

Grupos de edad

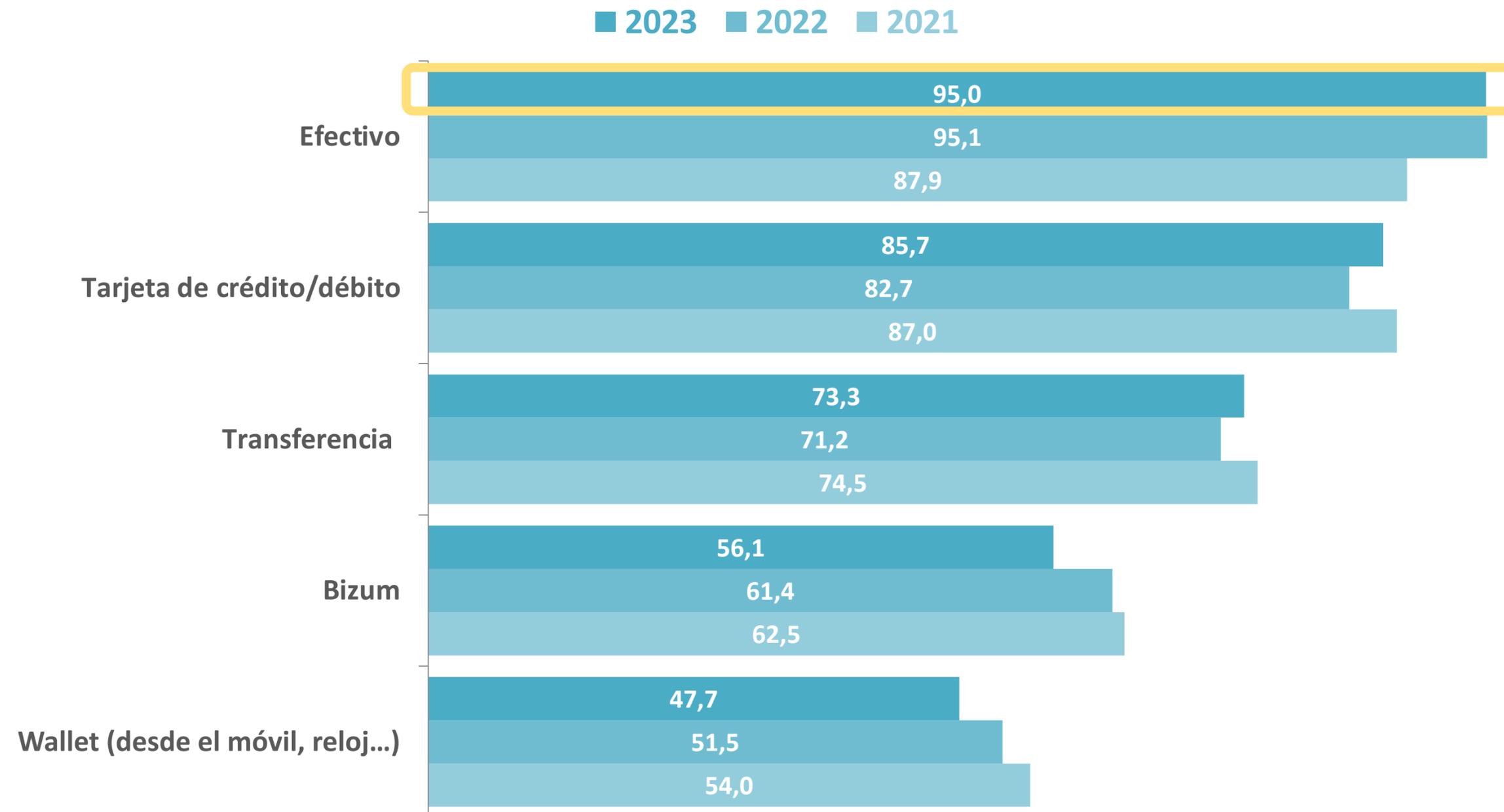


Tamaño del municipio



# Defensa de formas de pago (% sí)

¿Cuál de los siguientes medios de pago cree que se debería garantizar a los consumidores?



El efectivo sigue siendo el medio de pago más defendido por los encuestados, llegando al 95% en los dos últimos años.

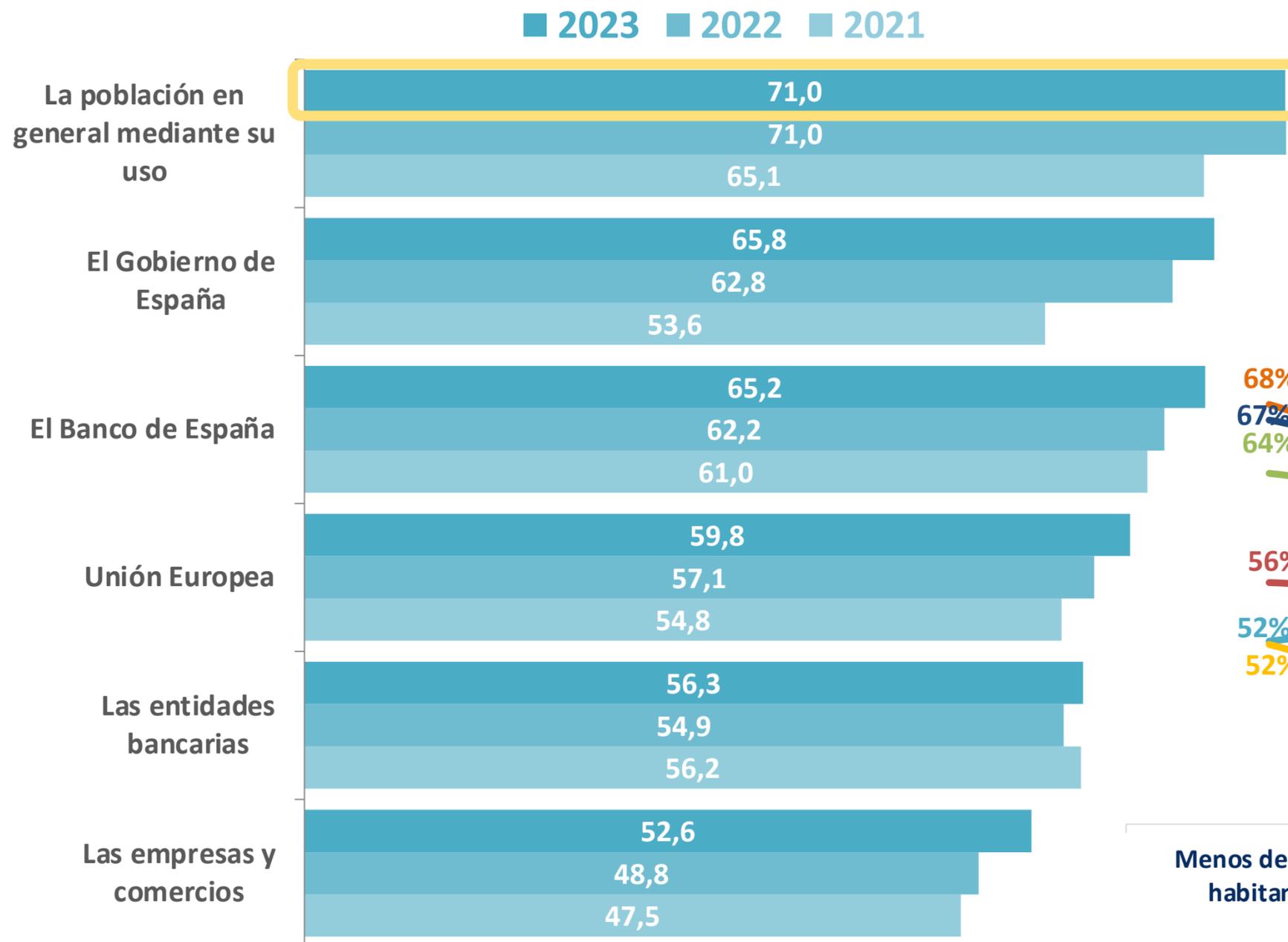
Por otro lado, la defensa del pago mediante tarjeta de crédito y transferencia se mantienen respecto a otros años (85,7% y 73,3%, respectivamente).

Sin embargo, otras formas de pago como el Bizum (56,1%) o Wallet (47,7%) son cada vez menos defendidas.

# Responsable de la defensa del dinero en efectivo (% sí)

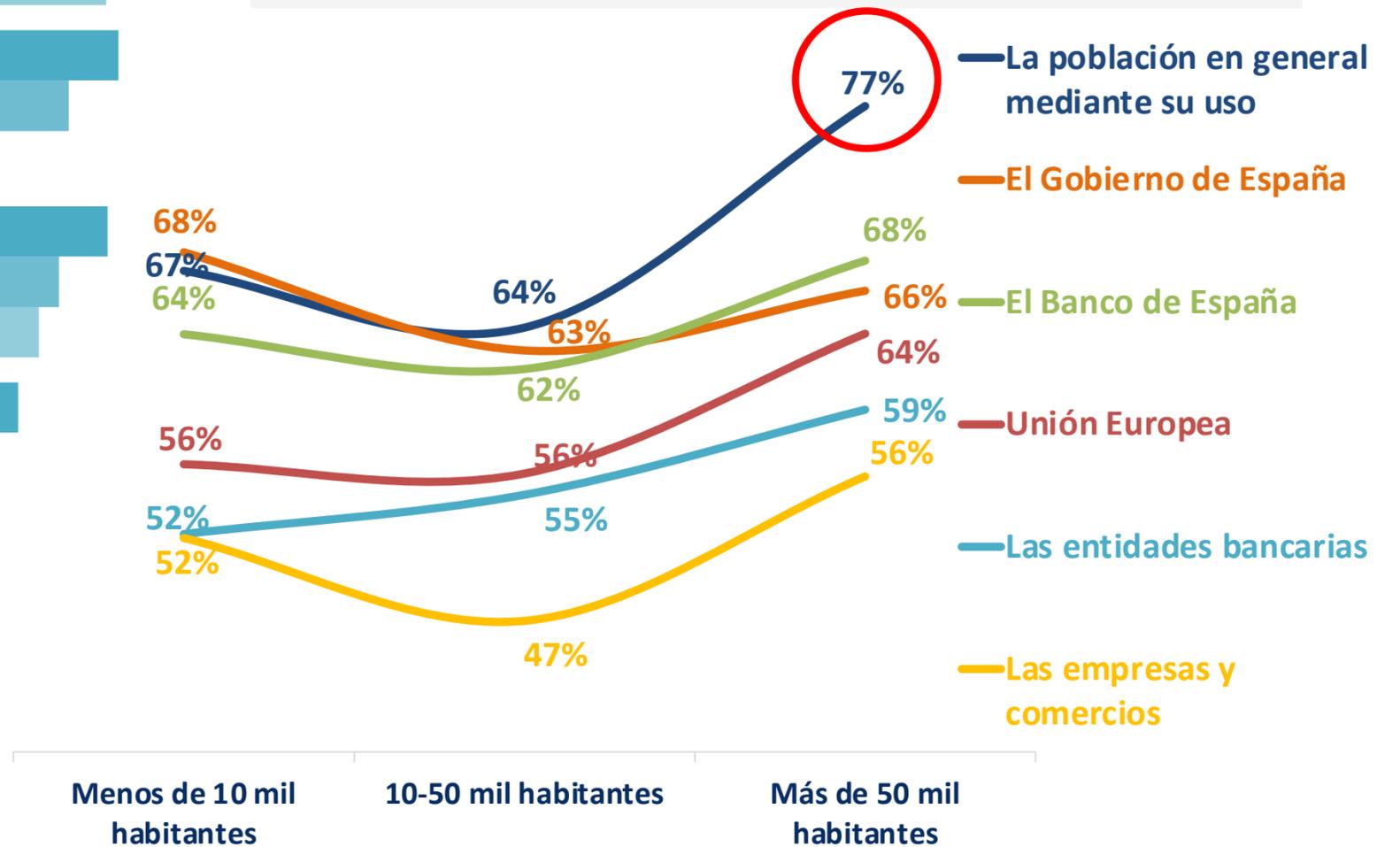


De los siguientes actores sociales, ¿quién cree que es el responsable de defender la existencia del dinero en efectivo?



La responsabilidad de la defensa del efectivo recae sobre una diversidad de actores en mayor medida que otros años.

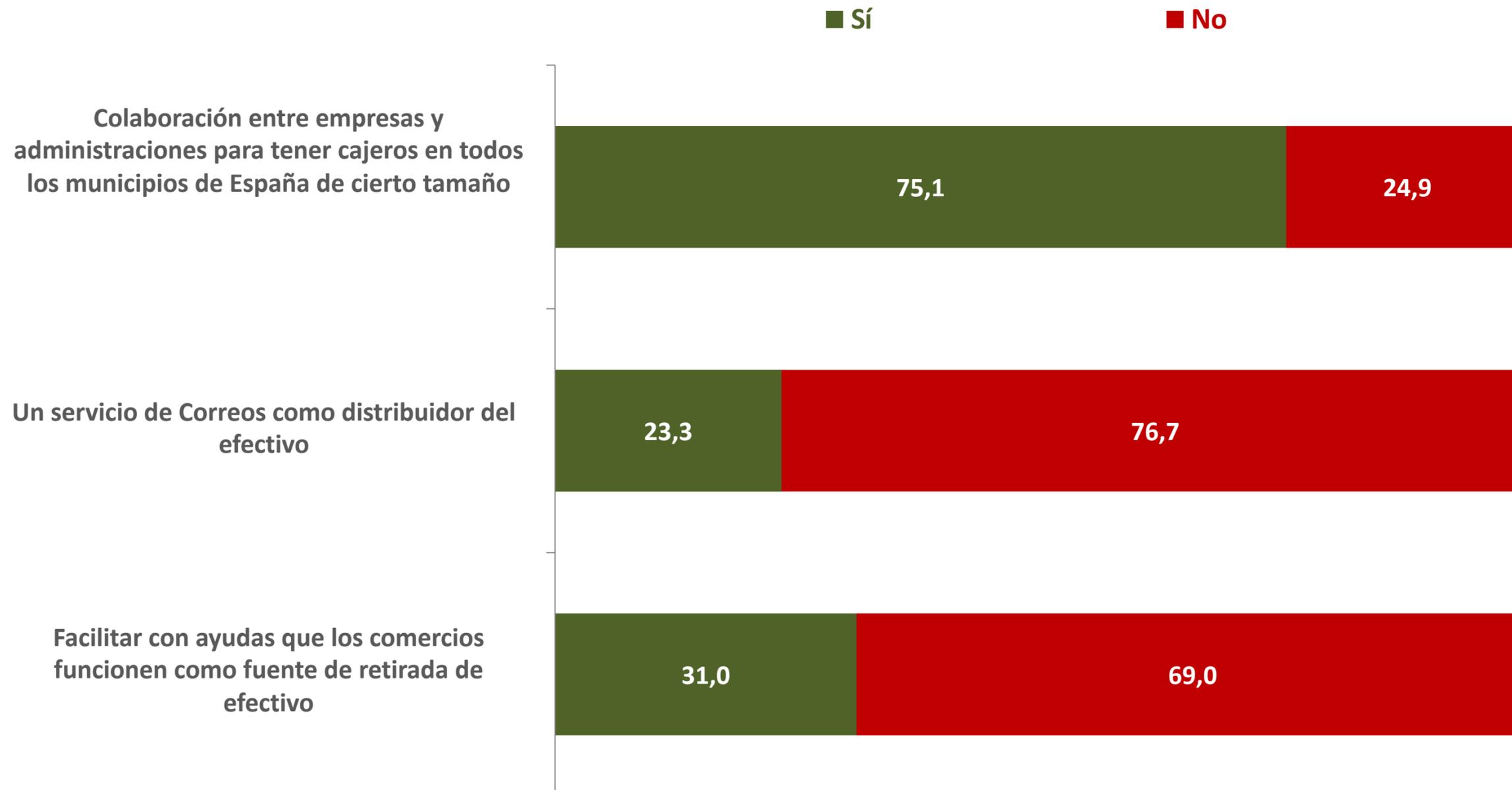
En este sentido, el actor visto como más responsable sigue siendo la propia población (71%), seguido del gobierno de España (65,8%) y el Banco de España (65,2%).



# Demandas a la Administración Pública



Para facilitar el acceso al efectivo y solucionar la exclusión financiera, ¿qué les pediría a las administraciones públicas?  
(Multirrespuesta)



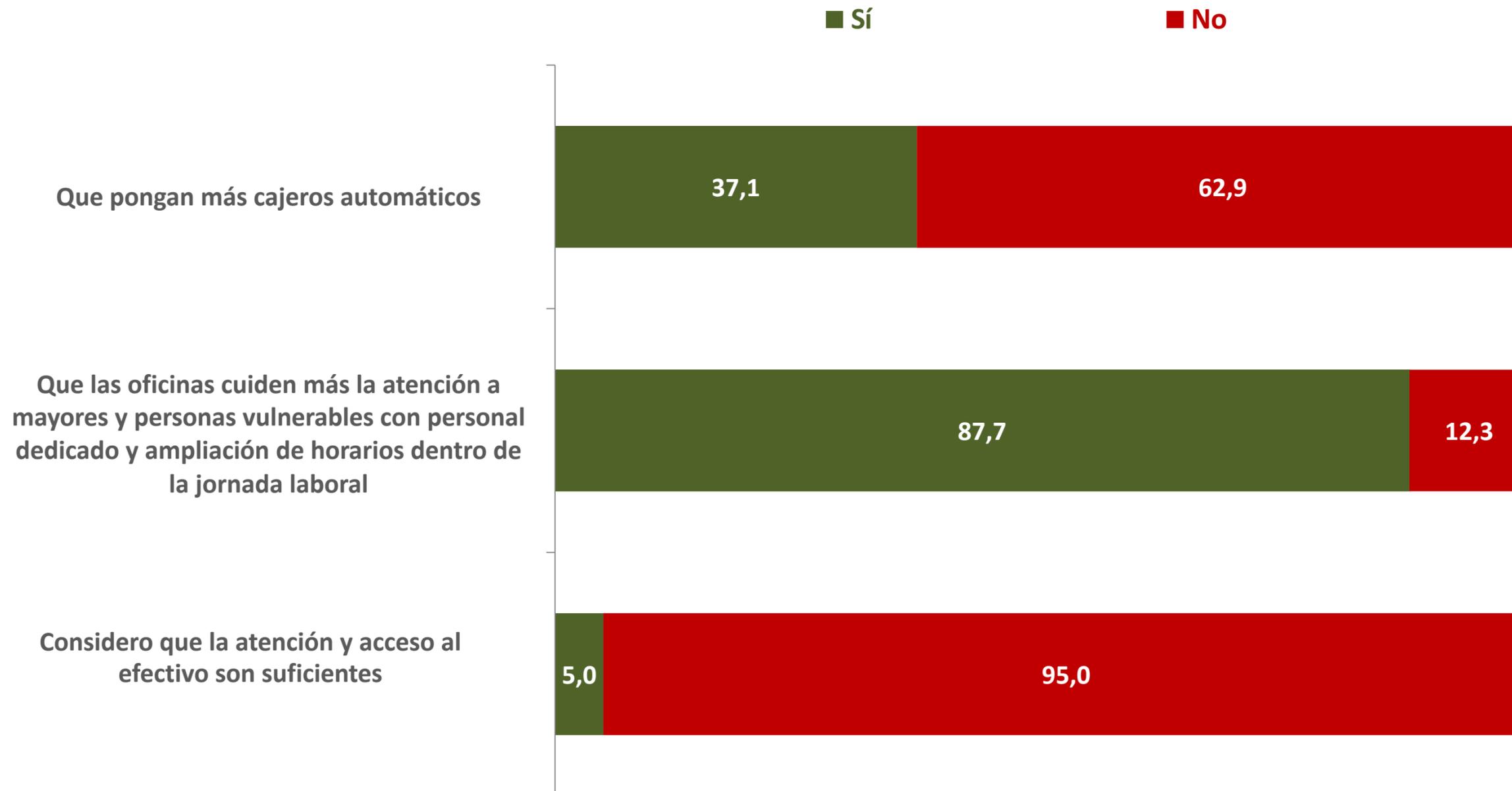
3 de cada 5 encuestados considera necesaria una colaboración entre empresas y administraciones para solucionar la exclusión financiera.

Por otro lado, menos de un tercio (31%) afirma que la solución reside en que los comercios funcionen como cajeros, mientras que solo un 23,3% considera que esta función debería tenerla Correos.

# Demandas a los Bancos y Cajas



Y, ¿qué le pediría a los bancos y Cajas? (Multirrespuesta)



Alrededor de 9 de cada 10 encuestados (87,7%) cree que la exclusión financiera podría solucionarse con una mejor atención de las oficinas bancarias a personas mayores y vulnerables, así como una ampliación de horarios.

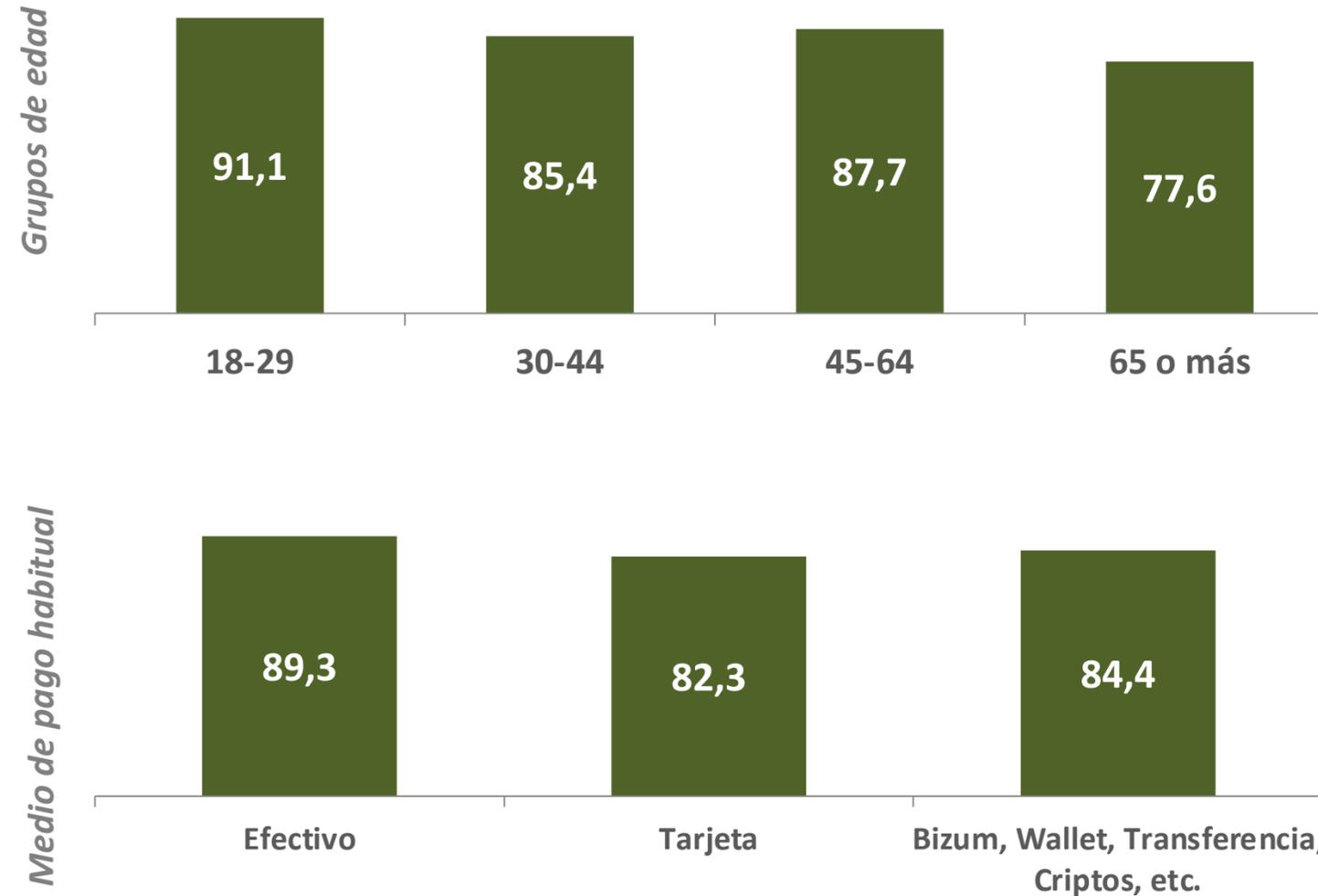
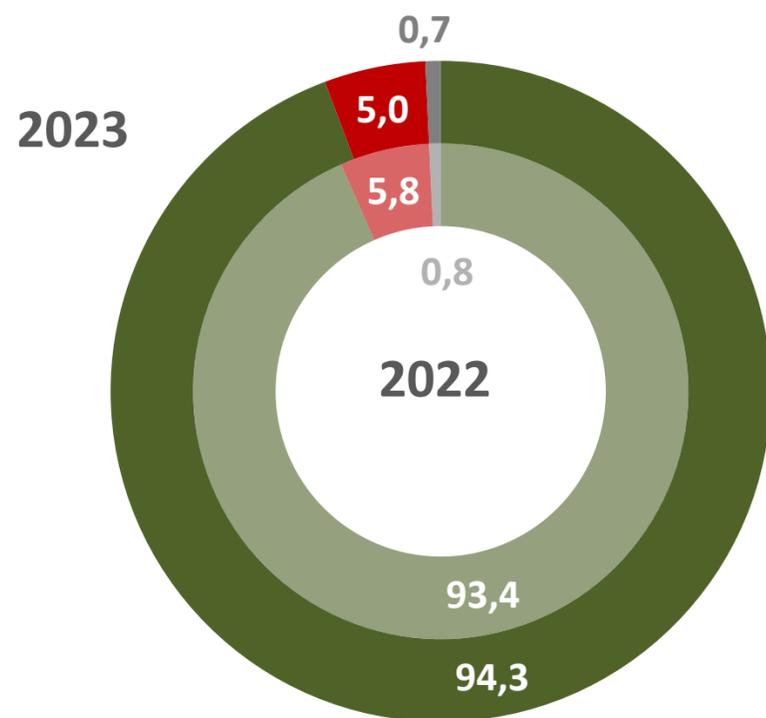
Más de un tercio (37,1%) optaría también por poner más cajeros automáticos, mientras que solo un 5% no cree que haya exclusión financiera en cuanto al efectivo.

# Seguridad del dinero en efectivo



Ante el riesgo de un apagón digital (como consecuencia, por ejemplo, de situaciones de emergencia meteorológica), ¿cree que el dinero en efectivo es esencial para la seguridad del país?

■ Sí ■ No ■ NS/NC



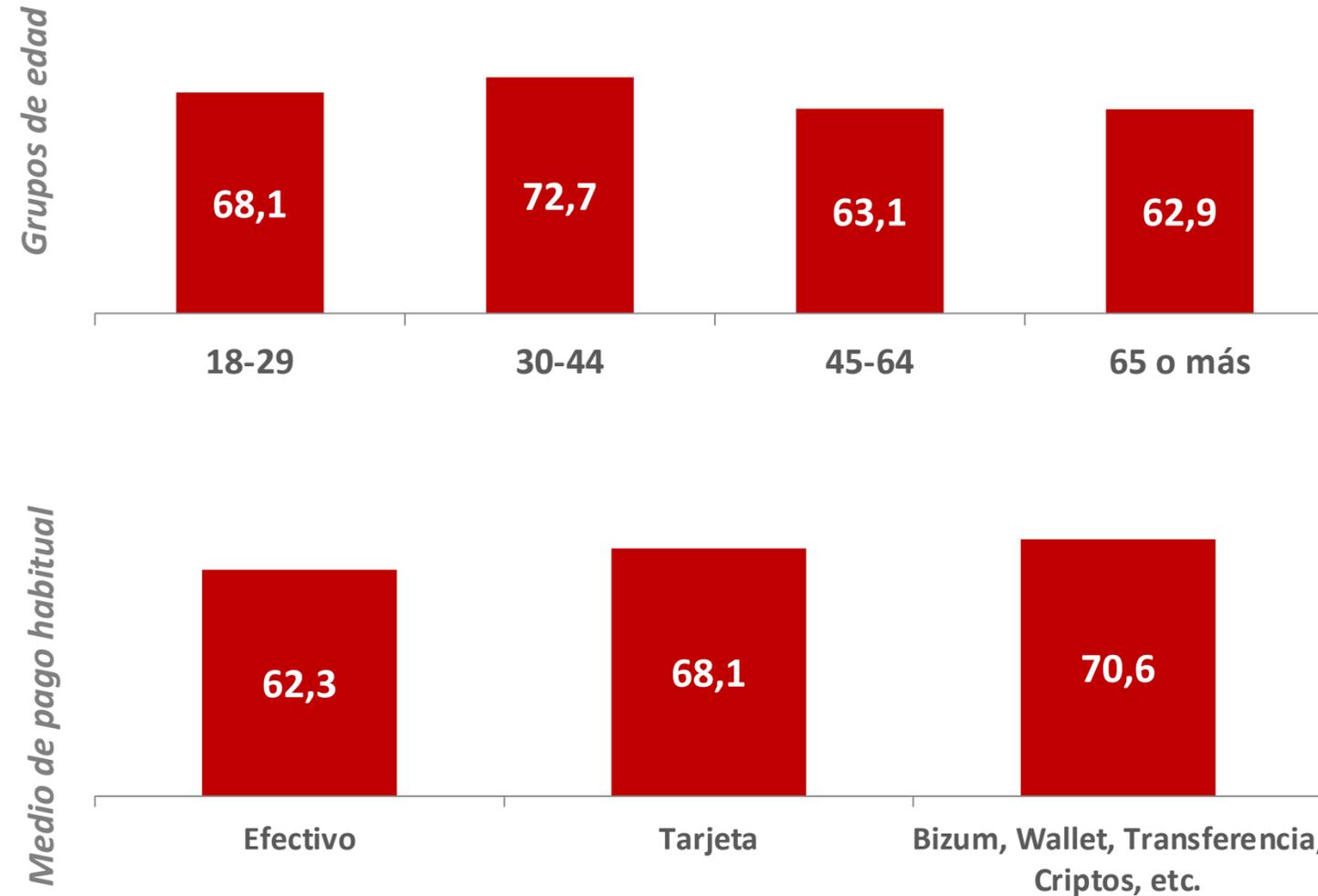
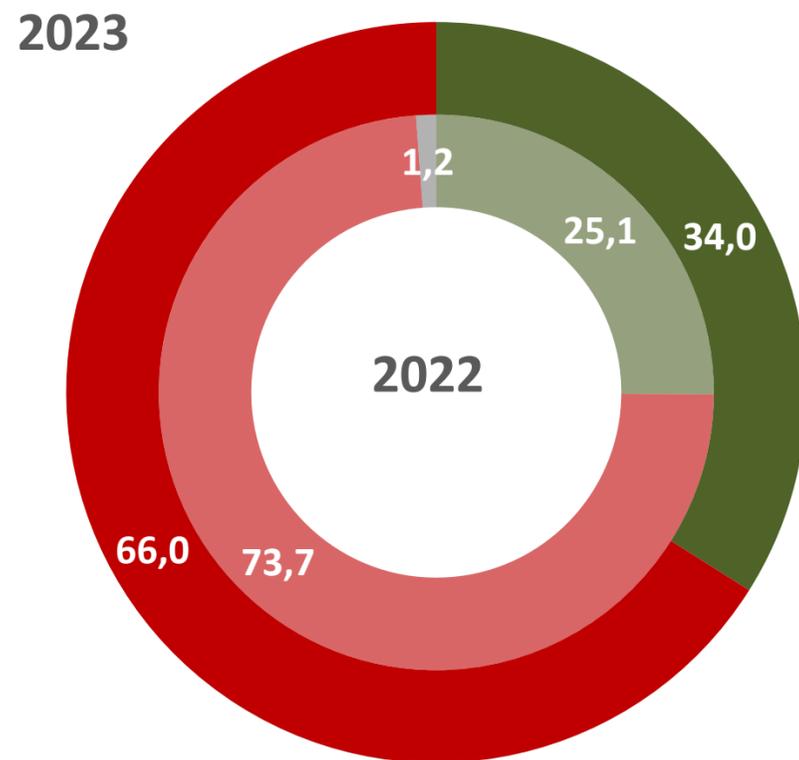
Respecto a 2022, el efectivo en situaciones de apagón digital es necesario para un 84,8% de los encuestados, 5 puntos por encima.

Los grupos que ven el efectivo esencial en estas situaciones son, especialmente, los más jóvenes (91%) y los usuarios habituales de efectivo (89%).

# Conocimiento de la ley de pago en efectivo

¿Con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ¿sabía usted que, desde 2022, todos los establecimientos están obligados a aceptar el pago en efectivo bajo posible sanción?

■ Sí ■ No ■ NS/NC



Más de un tercio (34%) de los encuestados tienen conocimiento sobre la obligatoriedad del uso del efectivo en establecimientos.

Este conocimiento es mayor entre los grupos de edad más mayores (37%) y los usuarios habituales del efectivo (38%).



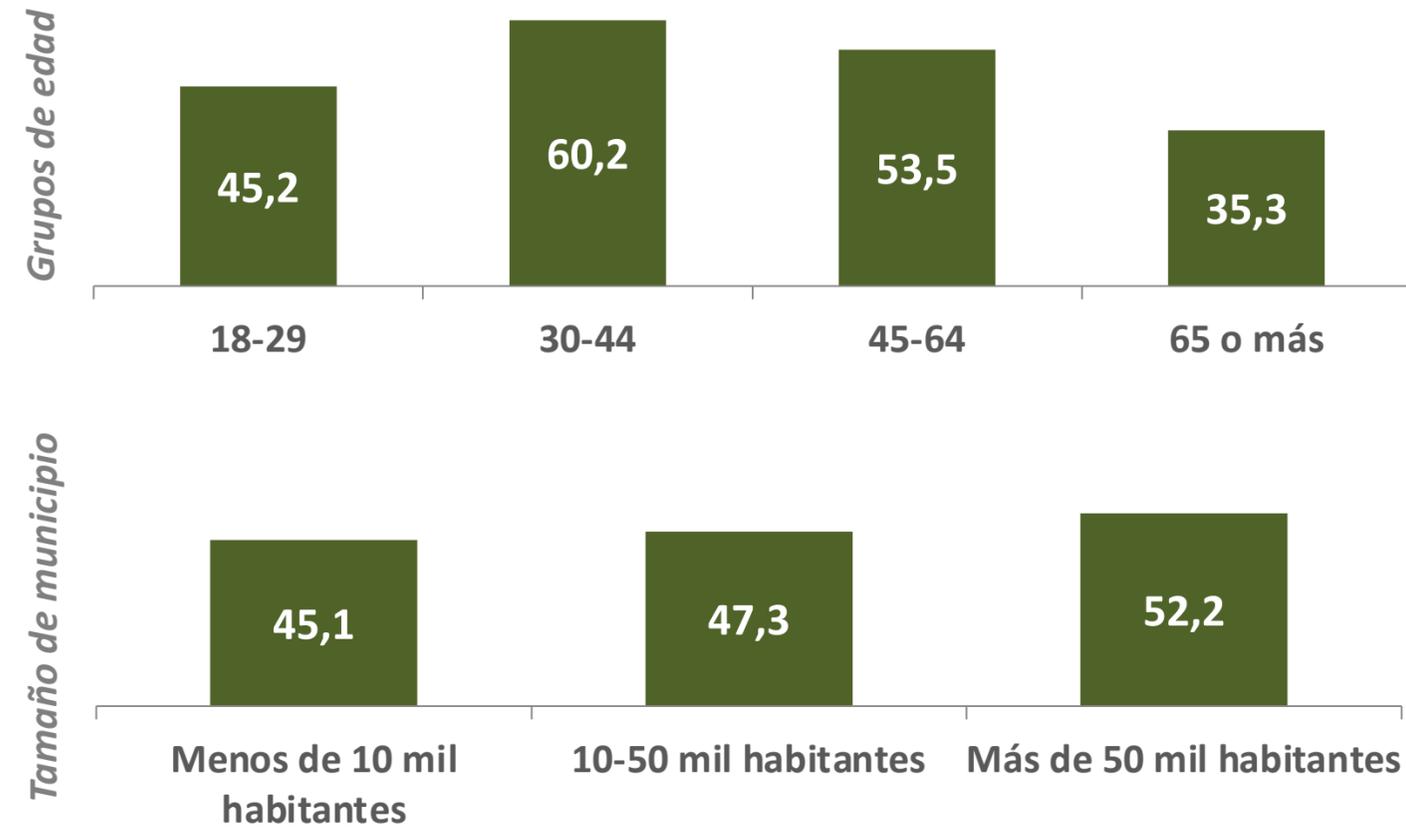
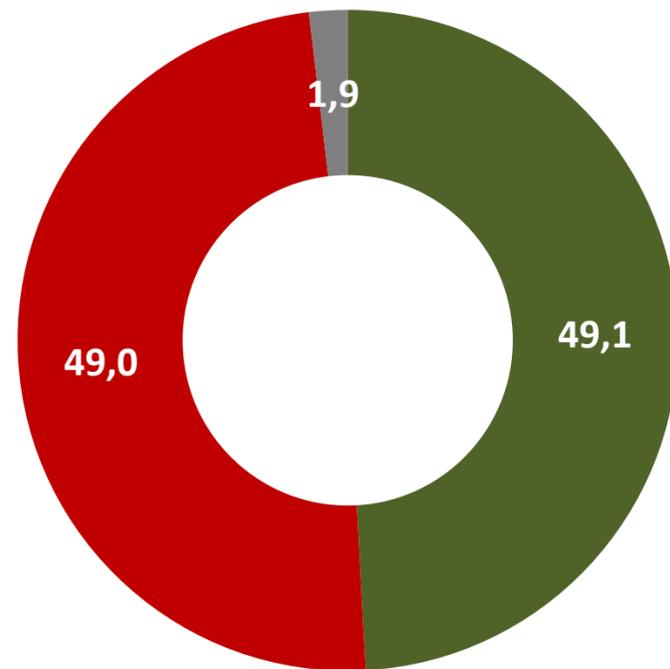
## Opiniones sobre formas de pago (efectivo y tarjeta)

# Exclusión financiera en España



¿Ha encontrado en el último año mayor dificultad para encontrar un cajero?

■ Sí ■ No ■ NS/NC



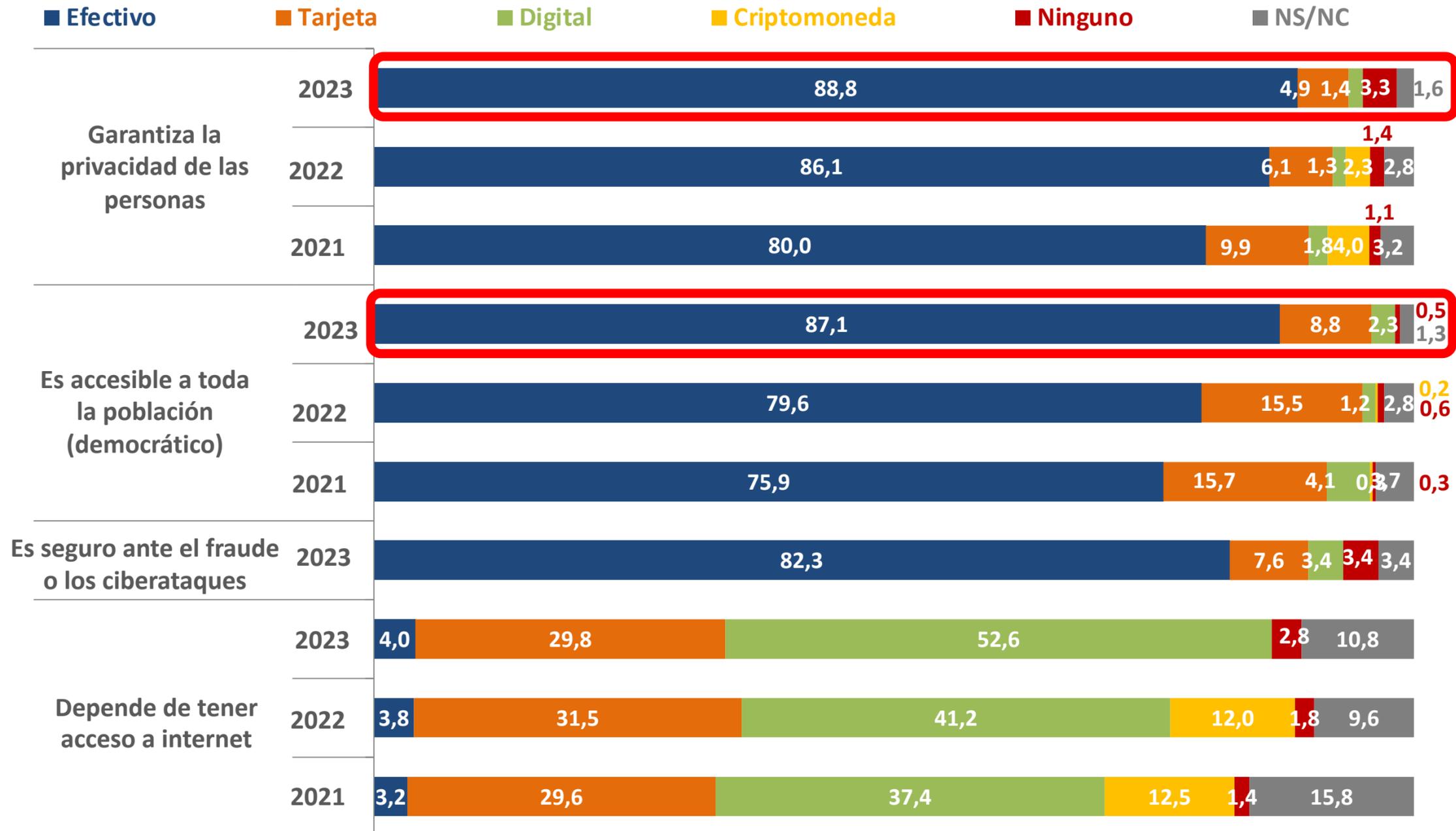
En torno a la mitad de los encuestados afirma haber encontrado en el último año problemas para encontrar un cajero (49,1%).

De forma concreta, los grupos más afectados son aquellos situados en la edad mediana, así como los que residen en municipios grandes (52%).

# Aspectos de las formas de pago



De los siguientes métodos de pago, ¿cuál cree que es el que más ...?



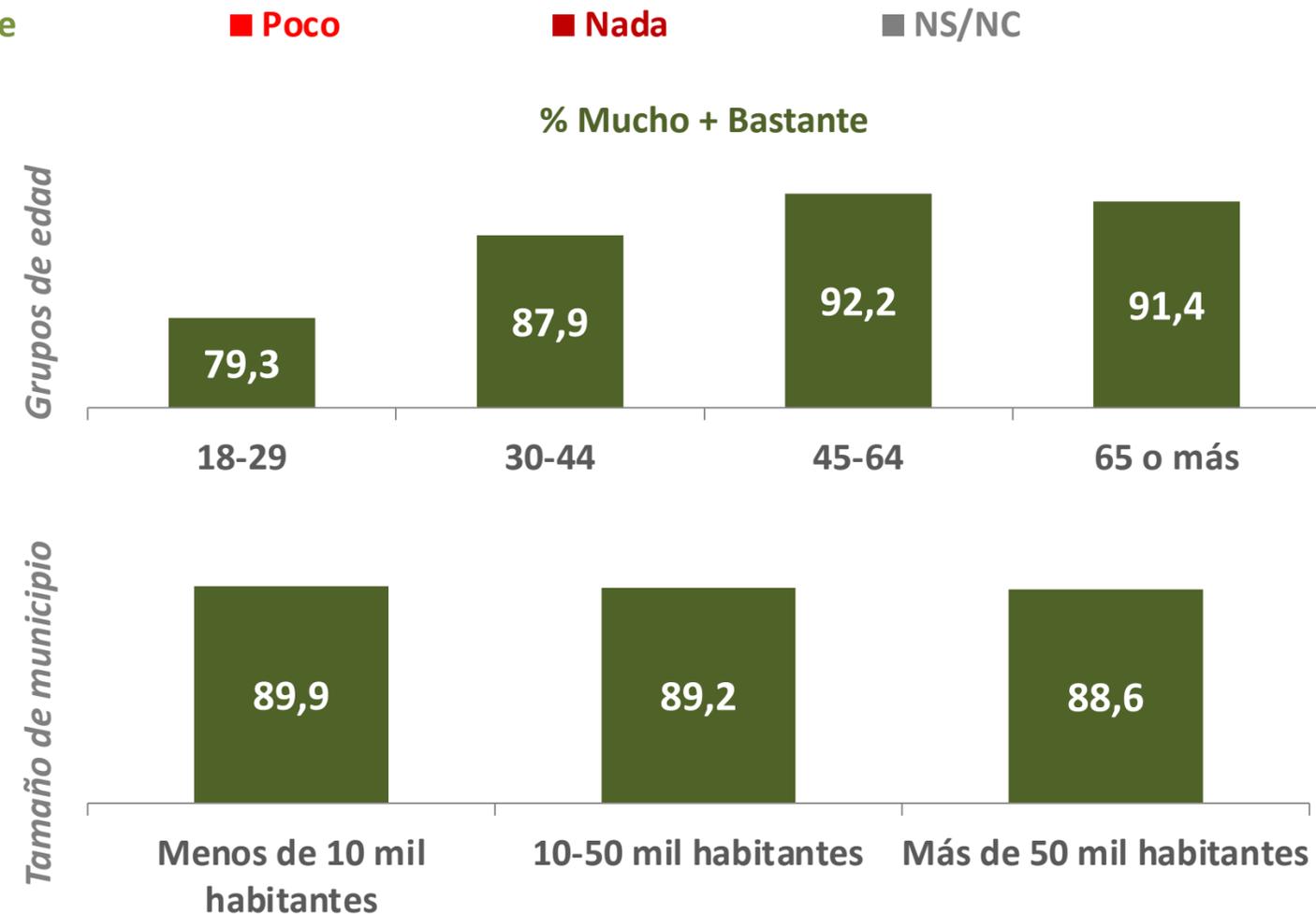
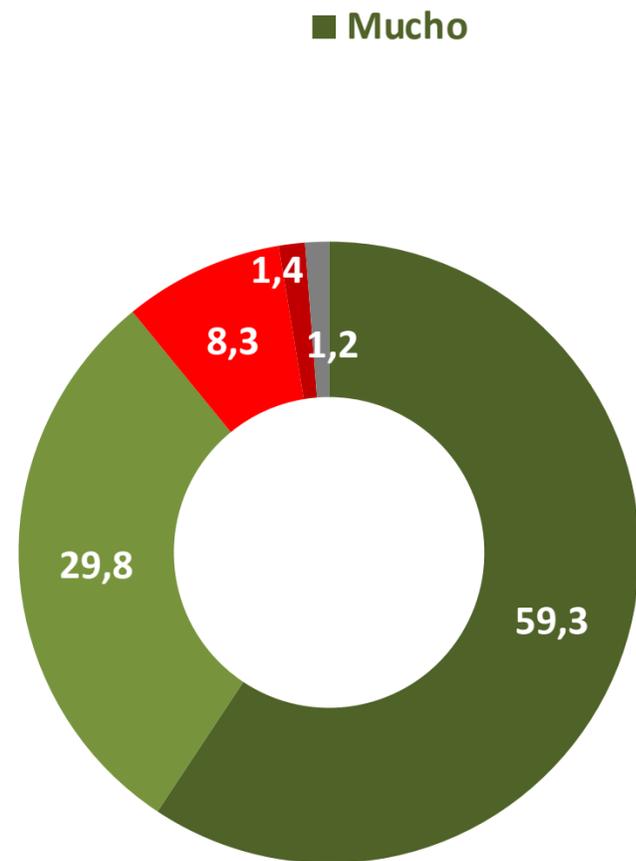
En comparación con años anteriores, el efectivo es percibido aún en mayor medida como el medio que más garantiza la privacidad de las personas (88,8%), así como el más accesible a toda la población (87,1%).

Además, 8 de cada 10 encuestados lo considera como el más seguro. Por otro lado, el pago digital se percibe en mayor medida como el pago que más depende del acceso a Internet (52,6%).

# Impacto negativo del fomento del pago digital



¿En qué medida cree que el fomento de los medios de pago digitales perjudica a aquellas personas con mayor dependencia (menores, mayores de edad o con discapacidad) y habitantes del medio rural?



Alrededor de un 80% de las personas encuestadas afirma que el pago digital afecta a las personas mayor dependencia, así como a los habitantes del medio rural.

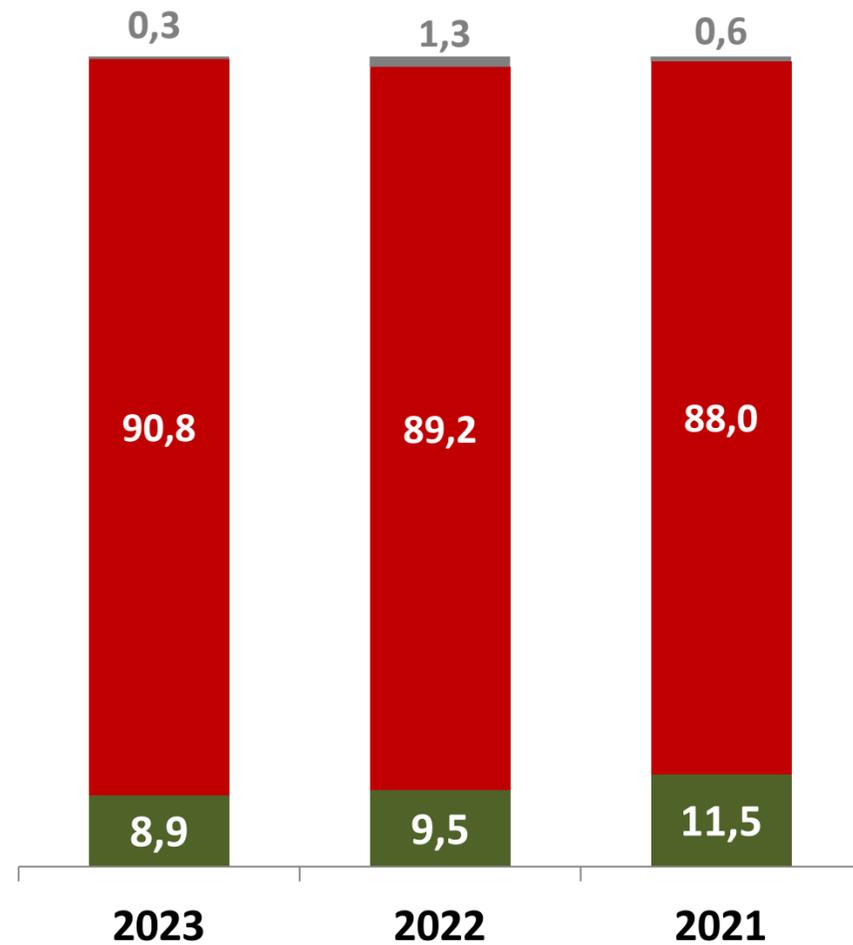
Esta creencia es más común entre los grupos de edad más mayores (92%) y menos entre los más jóvenes (79%).

# Desaparición del efectivo



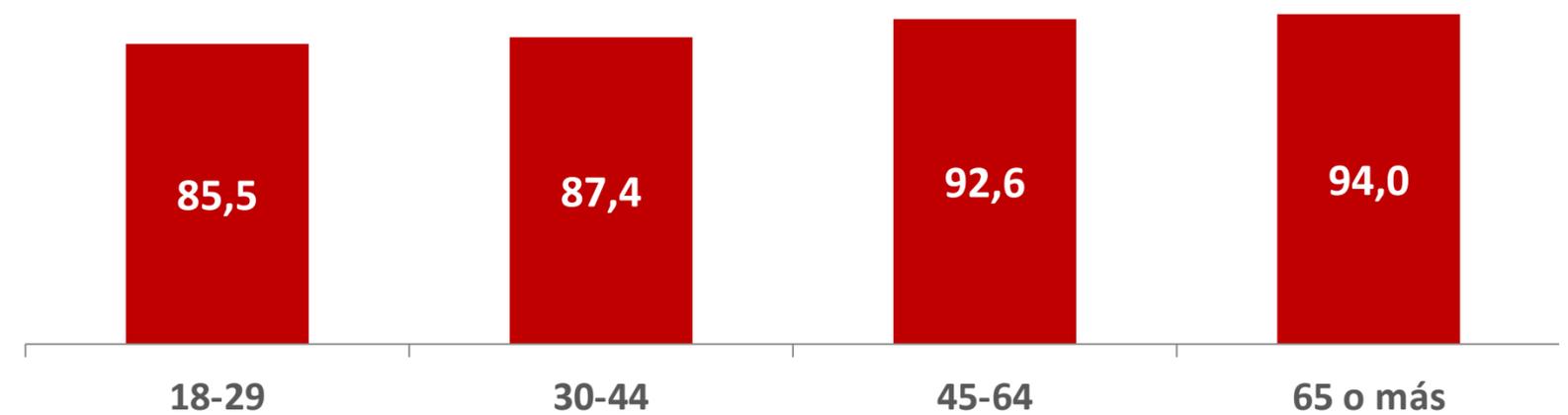
¿Y estaría Ud. a favor de que desaparezca el dinero en efectivo y sólo existan medios de pagos electrónicos?

■ Sí ■ No ■ NS/NC



Si en 2021 un 11,5% de los encuestados se mostraba a favor de la desaparición del efectivo, este dato desciende progresivamente hasta solo un 8,9% en 2023.

Grupos de edad



Medio de pago habitual





Consulting · Research · Communication

[www.gad3.com](http://www.gad3.com)

C/Alcalá 75,4 º izq.28009 -Madrid

T.: +34 91 369 7994

info@gad3.com

