



Universidad de Valladolid

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Trabajo de Fin de Grado

Grado en Finanzas, Banca y Seguros

Medios de Pago en Época de Pandemia: del Recelo Inicial a la Confianza en la Digitalización

Presentado por:

Javier de la Lastra Gómez

Tutelado por:

Pablo Alonso Villa

Valladolid, 3 de julio de 2021

RESUMEN

La finalidad de este Trabajo Fin de Grado es analizar los cambios más relevantes que se han producido en la historia moderna del dinero. Para ello, se realiza un recorrido que comienza con la masiva llegada de metales preciosos del Nuevo Mundo tras el descubrimiento de América; continúa por las etapas de caos y de orden que se vivieron asociadas al oro y al papel moneda; y concluye con la implantación de la tarjeta de crédito y el surgimiento de los nuevos medios de pago digitales, sobre todo, desde principios del siglo XXI.

Asimismo, se estudia cómo ha afectado a los medios de pago la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus. De este modo, el trabajo incluye una encuesta para conocer cómo ha cambiado esta situación la mentalidad de la sociedad a la hora de efectuar la compra de bienes y servicios.

Palabras clave: medios de pago, crisis, coronavirus y España.

Códigos de la Clasificación JEL: N10, N20 y E42

ABSTRACT

The purpose of this Final Degree Project is to analyze the most relevant changes that have taken place in the modern history of money. To this end, a journey is made that begins with the massive arrival of precious metals from the New World after the discovery of America; it continues through the stages of chaos and order that were associated with gold and paper money; and concludes with the introduction of the credit card and the emergence of new digital means of payment, especially since the early twenty-first century.

This project also studies how the health emergency caused by the coronavirus pandemic has affected the means of payment. Thus, the work includes a survey to find out how this situation has changed the mentality of society when purchasing goods and services.

Key Words: means of payment, crisis, coronavirus and Spain.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CRÓNICA DEL DINERO.....	5
2.1. El caos y el orden.....	6
2.2. Segunda Guerra Mundial y los acuerdos del Bretton Woods.....	10
2.3. Historia reciente de los medios de pago	11
3. SISTEMAS DE PAGO EN ESPAÑA	16
3.1. Situación de los medios de pago en España en 2019	25
3.2. Situación de los medios de pago en España en 2020	27
4. ENCUESTA.....	28
4.1. Objetivo y Justificación.....	28
4.2. Metodología	29
4.3. Análisis de los resultados.....	29
4.3.1. Análisis del perfil de los encuestados.....	29
4.3.2. Análisis de los pagos antes y después de la pandemia.....	30
4.3.3. Uso de los medios de pago digitales y sus consecuencias.	34
5. CONCLUSIONES	39
6. BIBLIOGRAFÍA	41
7. ANEXO.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 3.1: Tarjetas en circulación emitidas en España	20
GRÁFICO 3.2: Operaciones de compra en terminales de punto de venta	21
GRÁFICO 3.3: Operaciones de retirada de efectivo en cajeros	22
GRÁFICO 3.4: Evolución de las operaciones de pago en España entre 2013 y 2018	26

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 3.1: Uso frecuente de la tarjeta de crédito según tipo de operación (evolutivo 2019-2020)	28
---	----

1. INTRODUCCIÓN

En los tiempos en los que la moneda no existía, la única forma de conseguir bienes era mediante el trueque. Humphrey y Hugh-Jones (1992) definen el trueque como la actividad económica destinada al intercambio de objetos y servicios entre dos personas sin que medie el dinero en la operación. El trueque está considerado como el primer medio de pago utilizado por los seres humanos. Poco a poco este medio de pago fue perdiendo importancia y los humanos comenzaron a utilizar el trigo y el ganado como dinero simbólico para la adquisición de los bienes que deseaban.

Alrededor del siglo VIII a.C. tuvo lugar la primera acuñación de una moneda. Desde entonces, poco a poco las regiones fueron acuñando sus propias monedas, cada una con diferente valor. Durante más de 2.000 años estas monedas se elaboraban a partir de metales preciosos, generalmente oro y plata, por lo que tenían valor intrínseco, es decir, valían lo mismo que su composición. A medida que las transacciones y las poblaciones fueron creciendo, resultaba muy complicado utilizar este método ya que comenzaron a ser instrumentos de pago muy pesados, lo que dificultaba su transporte y facilitaba su robo. Por tanto, fue en siglo XVI donde se comenzó a extender el uso de billetes de banco, pese a que estos ya se empleaban en China desde el siglo IX.

A principios del siglo XIX se creó un sistema denominado patrón oro, en el que las monedas y billetes estaban respaldadas por una determinada cantidad de oro. Es decir, pese a que la moneda no estaba compuesta por metales preciosos y su valor era muy pequeño, esta daba el derecho a ser cambiada por oro. Este sistema llegó a utilizarse durante más de un siglo, pero en la década de 1960 el gobierno de Nixon decidió cambiar la historia monetaria y crear un sistema fiduciario, en el que el valor de las monedas y billetes está basado en la fe y en la confianza en la institución emisora. Es decir, realmente el efectivo no vale la cantidad que lo compone, pero toda la población da por válidos esos valores para poder comercializar.

Durante el siglo XX, tanto las tarjetas de crédito como Internet llegaron a la vida de las personas, instrumentos de pago en los que no se requiere el empleo de efectivo para completar las transacciones. A lo largo del siglo XXI, estos sistemas

han ido evolucionando, de tal modo que ahora con un simple clic en el ratón se puede comprar todo lo que uno desee.

Aunque ya desde los últimos años se ha observado una reducción en el uso de los medios de pago tradicionales, la crisis sanitaria provocada por el coronavirus ha acelerado este proceso. Así, se espera que en los próximos años los nuevos medios de pago digitales sustituyan totalmente a los tradicionales.

Es por esto que el propósito de este Trabajo de Fin de Grado es analizar cómo la pandemia mundial ha acelerado el proceso de sustitución de los medios de pagos tradicionales en España, sumándose así a otros hechos relevantes que en su momento revolucionaron los instrumentos de pago. Para ello, se ha realizado una encuesta con el objetivo de analizar el cambio de conducta de la población española a la hora de realizar las transacciones.

2. CRÓNICA DEL DINERO

El punto de partida de este trabajo es el Descubrimiento de América, considerado por Michael Wood (2000) como el mayor acontecimiento de la historia moderna por el indudable alcance que tuvo en la economía. Prueba de ello es que, en opinión de Keynes, la modernidad comienza con la acumulación de oro y plata que España trajo del Nuevo Mundo. Este acopio de metales preciosos motivó que se triplicaran los precios de los productos (Keynes, 1972).

El acceso a los recursos provenientes del Nuevo Mundo llevó a la Escuela de Salamanca a reflexionar sobre sus efectos en la economía. En concreto, Martín de Azpilicueta sostuvo que los precios responden en función de la cantidad de dinero que hay en circulación. Según su criterio, el descubrimiento de América hizo que el stock de oro y plata aumentara más rápido que el resto de los bienes, haciendo que los primeros perdieran valor respecto a los segundos, lo que propició una fuerte inflación. Este teólogo también observó que la subida de los precios no era la misma en todos los bienes y servicios del mercado, ya que los productos de alimentación aumentaron sus precios rápidamente mientras que maderas o tejidos lo hicieron en menor medida (Azpilicueta, 1965).

La actividad de los conquistadores quedó así vinculada a la historia del dinero, aunque podría ser mayor si la riqueza adquirida por la monarquía española se hubiera dedicado a incrementar la productividad a largo plazo o para construir

nuevas infraestructuras, en vez de emplearlo para endeudarse y poder afianzar la presencia del país en guerras (Prescott, 2002).

Por tanto, puede concluirse que la clave de las finanzas modernas la encontramos en la necesidad de las naciones de costear su participación en conflictos bélicos, como hicieron los Habsburgo de España para defender sus dominios o como sucedió en Gran Bretaña, cuando la presión durante la Guerra de los Nueve Años (1688-1697) llevó al Gobierno de Guillermo III a crear el Banco de Inglaterra, la institución más prestigiosa de las finanzas internacionales durante 200 años (Kwarteng, 2020).

2.1. El caos y el orden

En el siglo XVIII, el símbolo supremo de la riqueza era el oro y la plata. Sin embargo, de acuerdo con Kwarteng (2020), Law¹ propuso la novedosa idea de que el papel era más apto que estos metales preciosos para ser empleado como dinero (1705). Así, el papel moneda podía estimular el comercio porque “una cantidad mayor de dinero emplea a más personas que una menor” (Wood, 1824).

A finales del siglo XVIII, las guerras revolucionarias hicieron que los franceses y los norteamericanos se vieran obligados a emitir grandes cantidades de papel moneda para poder hacer frente a la escasez de dinero, favorecer la liquidez de sus estados y estimular el comercio, permitiendo además la financiación de las necesidades más inmediatas de la nación. Sin embargo, esta primera experiencia con el papel moneda no es recordada con agrado por los primeros escritores que hablaron sobre historia monetaria (Kwarteng, 2020). De hecho, este medio de pago no era estimado ni por la población ni por los políticos en el siglo XVIII. Para ellos, este tipo de dinero no tenía ningún tipo de valor real y lo consideraban un robo que iba a conducir el país a la ruina. Ante este rechazo, los gobiernos emplearon desesperadamente todos los recursos posibles para preservar el valor del papel, lo que condujo a una inflación alimentada por la impresión masiva de billetes.

¹ John Law (1671-1729) fue un economista y financiero escocés miembro de una familia de banqueros y orfebres formado en las Universidades de Edimburgo y Londres, donde estudió Matemáticas, Comercio y Economía Política. En 1705 publicó *Consideraciones sobre moneda y Comercio*, su obra más conocida. Fue quien impulsó la primera experiencia de papel moneda en Europa (Kwarteng, 2020).

Durante todo el siglo XVIII, el papel moneda se asoció con situaciones fiscales desesperadas, incertidumbre y disturbios. Esta experiencia hizo que los Estados Unidos establecieran una cláusula en su constitución en la que se proclamaba que el oro y la plata debían ser la única moneda de cambio legal de la nueva república. De esta forma, se otorgó al Congreso el poder de acuñar el dinero y regular el valor de este, quedando el dólar basado en una determinada cantidad de oro y plata (Friedman, 1992). Esta medida, se tradujo implícitamente en que, si bien el papel moneda podía cumplir un objetivo en periodos de guerras, el oro y la plata continuaban siendo las únicas medidas de valor en los países importantes.

El caos generado por el papel moneda tras las revoluciones francesa y estadounidense hizo que, a principios del siglo XIX, se reanudara en Inglaterra los pagos en oro, decisión que definiría las finanzas británicas durante un siglo. Fue el origen del patrón oro, un pilar de orden que dio estabilidad a los precios en la época victoriana y que hoy se ve como uno de los mayores logros de la civilización en el siglo XIX (Kwarteng, 2020).

La vuelta a los pagos en oro se traducían en un menor flujo de dinero y provocó que la Primera Guerra Mundial echara por tierra las certezas del patrón oro, que quedó relegado en favor de la impresión de papel moneda debido a que los gobiernos comenzaron a gastar grandes cantidades de dinero de las que no disponían. Los inmensos préstamos que los países se agenciaron estaban acompañados por una gran emisión de papel moneda. Mientras que naciones como Inglaterra o Francia consiguieron mantener la inflación en márgenes estrechos, Alemania, para hacer frente a los gastos derivados de su participación en el conflicto bélico, decidió emitir papel moneda de forma descontrolada, lo que provocó un aumento de la inflación.

Así, una de las principales consecuencias de la emisión descontrolada de dinero fue la hiperinflación alemana en la década de 1920. La cantidad de marcos que había en circulación en el país se había multiplicado por veinticuatro desde el inicio de la guerra. De esta forma, entre 1921 y 1923 el tipo de cambio pasó de ser 60 marcos por dólar a ser más de un millón de marcos por dólar (Balderstorn, 2002). El dinero llegó a depreciarse tanto que permitía a los niños utilizarlo como

juguete y obligaba a la gente a ir con carretillas llenas de dinero para comprar en las tiendas.

Para Coggan (2013), uno de los problemas del papel moneda respecto al patrón oro es que el primero siempre es visto como un reclamo, ya que puede ser “creado” a voluntad. Esto es lo que ocurrió en la hiperinflación alemana, donde se emitió papel moneda por encima de las capacidades de la economía alemana. Su nuevo billete, el Papiermark, perdió el respaldo en oro, lo que supuso un problema, ya que las economías de la década de 1920 exigían que el papel moneda tuviera aval de este metal precioso. Lo que se tradujo en tal depreciación de la moneda que, para hacer frente a las deudas con Francia, Bélgica o Gran Bretaña, les fueron exigidos recursos naturales en vez de dinero. La gravedad de esta crisis fue tan severa que, pese a haber pasado más de un siglo, la hiperinflación todavía condiciona la toma de decisiones de los políticos alemanes.

De acuerdo con Brand (1918), desde el punto de vista financiero, la Primera Guerra Mundial acabó como venían finalizando todas las guerras desde hacía ciento cincuenta años, es decir, con un alza de los precios como consecuencia de la excesiva expansión del crédito y de la moneda y con una depreciación del cambio. Otro de las consecuencias que trajo el fin de la Primera Guerra Mundial fue que Estados Unidos emergió como principal vencedor económicamente. De esta forma, Nueva York eclipsó a Londres como centro financiero del mundo, tras el fin de la lealtad del patrón oro por parte de la capital británica.

Los gobiernos quisieron entonces retornar al patrón oro, por considerarlo un símbolo de estabilidad necesario para recuperar el orden. La restauración del patrón oro prometía ser muy complicada, pero tanto liberales como conservadores estaban de acuerdo en que, a la larga, esta política era la adecuada. Tras el nombramiento de Nueva York como centro financiero, cualquier reanudación del patrón oro tenía que implementarse de acuerdo con las condiciones estadounidenses y no británicas, es decir, toda la responsabilidad de la estabilización de valor del oro había recaído sobre Norteamérica (Cassel, 1923), debido a que era aquí donde se encontraban casi todas las existencias de oro del mundo (Kwarteng, 2020).

Esta situación hizo que a lo largo de la década de 1920 Estados Unidos comenzara una expansión sin precedente del sector empresarial, alimentada por una burbuja crediticia, que le ayudó a adquirir una posición dominante en el mundo: era el mayor fabricante en cuanto a volumen de exportaciones y el mayor banquero del mundo, lo que se traducía en que prestaba más dinero que ningún otro país. Por esta circunstancia, la abrupta detención de la expansión crediticia en Estados Unidos en 1929 se tradujo en una depresión a nivel global.

La ineficiente política monetaria llevada a cabo por los dirigentes de la Reserva Federal durante la Gran Depresión se tradujo en una oleada de quiebras bancarias. En 1933, el número de bancos operativos en Estados Unidos era poco más de la mitad de los que había en 1929 (Robbins, 1934). Además, la mayoría de las personas que habían solicitado un préstamo cayeron a la bancarrota, ya que la bajada de los precios contribuyó a agravar las deudas. Aun así, Keynes (1932) afirmó que las economías mundiales estaban divididas en dos grupos: por un lado, estaban Francia y Estados Unidos, que eran las dos únicas naciones donde el patrón oro funcionaba libremente, y, por otro lado, estaba Inglaterra, que en 1931 había abandonado el patrón oro, permitiendo así detener el declive de los precios.

En 1933 comenzó el gobierno de Roosevelt. Al inicio de su mandato suspendió la convertibilidad a oro y las operaciones en divisas. Además, exigió a todos los poseedores de oro que entregaran este metal precioso a la Reserva Federal (Friedman y Schwartz, 1963). Además, ese mismo año el gobierno estadounidense comenzó a comprar oro y plata al extranjero, bajo la recomendación de Warren, que creía que las compras gubernamentales de metales preciosos alimentarían una inflación que reduciría las deudas y aumentaría el valor de los artículos (Friedman, 1992). Esto hizo que el valor del dólar se devaluara en más de un 50%, pero que a mediados de la década de 1930 Estados Unidos contara con más del 75% de las reservas de oro de los bancos centrales del mundo.

Esta situación hizo que los países que seguían con monedas respaldadas en oro tuvieran un valor demasiado alto, por lo que sus exportaciones eran demasiado caras para poder competir. Así, los países del bloque oro tuvieron o bien que abandonar el patrón oro o bien devaluar sus monedas para hacer que sus productos fueran atractivos.

2.2. Segunda Guerra Mundial y los acuerdos del Bretton Woods

Las exigencias de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) fueron financiadas mediante préstamos que no estaban respaldados en patrón oro alguno. Pese a que la Depresión de los años 30 y la Segunda Guerra Mundial parecieron despejar todas las dudas sobre la eficacia del oro, los pactos monetarios del Bretton Woods (1944) continuaban girando indirectamente en torno al este metal precioso. Los acuerdos del Bretton Woods establecieron una equivalencia fija entre dólares y oro (una onza de oro valdría siempre 35 dólares), convirtiéndose la moneda norteamericana en la divisa de referencia. Parece ser que el trauma de la Depresión y las tensiones de las dos guerras mundiales no fue suficiente para evitar que se asignase al oro un papel relevante en los nuevos acuerdos monetarios internacionales, por lo que este metal precioso continuaba siendo visto como un símbolo de estabilidad. El objetivo del Bretton Woods, considerado más exigente que el viejo patrón oro por sus exigencias de capital, fue un intento por recuperar el orden en un mundo devastado (Kwarteng, 2020).

La diferencia con el patrón oro anterior es que en el Bretton Woods todas las monedas quedaban fijadas respecto al dólar, el cual continuaba siendo convertible respecto al oro. Al contar los Estados Unidos con las mayores reservas de oro, en caso de que el oro siguiera teniendo importancia en el sistema monetario internacional, el dólar norteamericano se convertiría en la cadena que vincularía todas las monedas internacionales con el metal precioso.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, todas las naciones se enfrentaban a una enorme deuda pública. Frente a esta situación, se encontraba Estados Unidos que, al igual que ocurrió con la Primera Guerra Mundial, recibió una gran afluencia de oro hacia sus arcas, lo que se tradujo en un síntoma de poderío en el escenario económico internacional. Así, el país norteamericano se convirtió en la nación más importante de la época, mientras que los países europeos estaban exhaustos y desmoralizados (Kwarteng, 2020).

Esta situación hizo que la responsabilidad de restaurar el mundo cayera sobre Estados Unidos, al ser la única potencia capaz de liderar una recuperación económica general. Así, el Senado aprobó en 1948 el “Plan de Recuperación Económica”, más conocido como “Plan Marshall” (Cray, 1990) que, desde el punto de vista de la historia de las monedas y las finanzas, ayudó a solventar la escasez de dólares que limitaba la capacidad de los europeos de pagar importaciones desde Estados Unidos.

Era evidente que las naciones necesitaban dólares para comprar artículos norteamericanos, pero si estos les concedían un fondo ilimitado de dólares para facilitar el comercio, la confianza en el dólar podría finalizar. Se produciría una mayor demanda de oro, que mermaría las reservas estadounidenses acabando con el pilar del Bretton Woods (Eichengreen, 2011).

2.3. Historia reciente de los medios de pago

El fin del patrón oro empezó a vislumbrarse durante la década de 1960, cuando la capacidad de Estados Unidos para hacer frente al vínculo con el oro se vio constreñida por su relajada política presupuestaria y sus inmensos gastos. Cerrar la ventana al oro fue una situación dramática y atribuible por completo a un solo hombre: Richard M. Nixon.

En agosto de 1971 el presidente estadounidense se declaró keynesiano (Yergin y Stanislaw, 1988) y decidió cambiar la historia monetaria e inaugurar una época en la que el oro quedó desmonetizado en el mundo occidental. Estados Unidos tuvo que reconocer que después de 20 años de una política de generosidad volcada hacia el exterior, ahora sus intereses nacionales estaban por encima de los internacionales (Brandon, 1973). En definitiva, el fin de la convertibilidad de dólar con el oro y la subida de los aranceles sobre las importaciones por parte de Nixon simbolizó un retroceso del poder estadounidense.

La ruptura definitiva con el patrón oro fue un paso trascendental en la historia del sistema económico mundial, ya que el vínculo del dólar con el oro había existido desde la redacción de la constitución de los Estados Unidos. Así, se canceló unilateralmente el acuerdo de Bretton Woods. Tal fue la magnitud de este hecho que Kurtzman (1993) afirmó que el fin del patrón oro fue “el mayor reto para la economía mundial desde la Gran Depresión”.

Con el fin del patrón oro comenzamos a vivir en una sociedad en la que pedir préstamos se convirtió en algo accesible para la población general (Duncan, 2012). A la par que las monedas y los billetes se iban asentando como medio de pago favorito, otros instrumentos fueron apareciendo. Así, en este apartado hablaremos del origen de las tarjetas bancarias y de su importancia en la sociedad actual y de los nuevos medios de pago digitales que comenzaron a aparecer desde finales del siglo XX y, sobre todo, a principios del siglo XXI.

Uno de los cambios recientes más importantes en la historia de los medios de pago fue la emisión de las primeras tarjetas bancarias. En 1914, la empresa Western Union creó una tarjeta de crédito solo disponible para sus clientes más selectos, lo que permitía que tuvieran un trato preferente y el acceso a una línea de crédito sin cargos. No fue hasta 1949 cuando nació la primera tarjeta de crédito con la que se pudo pagar en múltiples establecimientos sin la necesidad de portar una tarjeta de cada uno de ellos.

El año clave para la eclosión definitiva de las tarjetas de crédito fue 1958. Fue entonces cuando se lanzó la tarjeta American Express, de la compañía de servicios financieros homónima, y la BankAmeriCard (la actual VISA) que ya presentaba las famosas bandas de color azul, blanco y dorado tan características de la compañía (ING Direct, 2013).

En España, la primera tarjeta de crédito se emitió en 1971, pese a que el crédito para facilitar el pago en establecimientos ya funcionaba en nuestro país desde hace varios años. La número 0001 le fue otorgada a Carlos Donis de León, el banquero que importó la idea de Estados Unidos. Desde entonces, el número de españoles que usan este medio de pago se ha extendido hasta convertirse en 2016 en el quinto país de la UE con mayor número de tarjetas en circulación, según las estadísticas publicadas por el Banco Central Europeo.

Actualmente, las tarjetas bancarias se han convertido en un elemento fundamental de la actividad financiera, además de suponer un ahorro para los países, ya que sustituir instrumentos de papel, como cheques, y el efectivo por medios de pago electrónicos puede generar ganancias de hasta un 1% del PIB (Fundación de las Cajas de Ahorro, 2009). Por ello, durante los últimos años, se han analizado los beneficios que traería para la sociedad el uso de medios de pago electrónicos en detrimento de los medios de pago en papel. No obstante,

los medios de pago tradicionales siguen siendo, por lo general, el instrumento de pago preferido por los consumidores de todo el mundo (Liñares, 2009).

Con el fin de incrementar el uso y la adopción de las tarjetas de pago, los bancos emisores han ido desarrollado desde los años 80 programas de incentivos, ofreciendo desde puntos aéreos canjeables por millas aéreas a reembolsos en efectivo o comisiones cercanas al cero o incluso negativas, como ocurre en Canadá (Liñares, 2009). Estas medidas han conseguido que, durante la última década, en la Unión Europea el volumen de los pagos realizados con tarjetas bancarias haya aumentado en casi un 60% (Fernández, 2020).

El cheque o los efectos comerciales, que son dos medios de pago sustentados en el papel, están reduciendo su importancia a un ritmo acelerado como consecuencia del efecto sustitución por las tarjetas de pago (Hasan, De Renzis, y Schmiedel, 2013). En 1990, una de cada cuatro transacciones de pequeño valor realizadas por medios distintos al efectivo se realizaba a través de uno de estos dos instrumentos de pago, mientras que desde 2016, el uso del cheque no alcanza el 1% del total de las operaciones. De acuerdo con los datos del Banco Central Europeo, a principios de siglo se liquidaron 150 millones de cheques, mientras que en 2016 esta cifra descendió hasta los 50 millones, lo que representa una reducción del 70%. De hecho, en otros países europeos, como Holanda o Polonia, estos medios ya se han extinguido (Hidalgo Pérez, 2017).

Podemos afirmar entonces que las sociedades están en una etapa de transición hacia una vida libre de efectivo. Podemos encontrar tarjetas de crédito y débito en los bolsillos de prácticamente toda la población, probablemente gracias a la gran ventaja que ofrecen respecto a la facilidad de llevar por la calle grandes cantidades de dinero con mayor seguridad y comodidad. De hecho, en España casi el 100% de la población adulta bancarizada internauta tiene al menos una tarjeta bancaria, y ocho de cada diez la utilizan en su día a día (Payment Innovation Hub y Afi, 2021).

Aparte de las tarjetas de crédito, otra de las revoluciones en los medios de pago llegó con Internet, que ha incentivado el uso de medios de pago digitales. Desde finales del siglo pasado, la digitalización ha hecho que el dinero sea algo más virtual que físico, ya que un simple clic permite realizar compras online sin ni siquiera introducir el número de tarjeta si contamos con una cuenta de usuario

asociada. Para llegar a este punto, han jugado un papel fundamental las empresas pasarelas de pago, que son un método seguro que mueve los datos confidenciales de los usuarios para que estos puedan comprar sin estar presentes físicamente en la tienda. La principal ventaja de este método de pago es que las transacciones se completan de una forma rápida y fácil.

Pese a tratarse de un hecho todavía muy reciente, los nuevos hábitos que las sociedades han tenido que adoptar para frenar la expansión del coronavirus han sido claves para algunos sectores de la economía, entre ellos, la industria de los pagos. En concreto, durante los meses de confinamiento domiciliario, la emergencia sanitaria puso a prueba la capacidad digital del comercio online y, durante las fases de desconfinamiento, también las estrategias para evitar el contacto en los establecimientos físicos. Así, los establecimientos han tenido que buscar la mejor forma de satisfacer las necesidades de un nuevo tipo de consumidor, más comprometido con los valores sociales y con la sostenibilidad, en el que una de sus principales preocupaciones es la seguridad y la higiene (Payment Innovation Hub, 2020).

En este sentido, uno de los grandes desafíos a los que han tenido que hacer frente las compañías ha sido a la forma de gestionar los pagos “a distancia”, para conseguir transacciones rápidas y sin interacciones físicas. Una de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud para disminuir el riesgo de transmisión del virus fue reducir el uso de efectivo, ya que las monedas y billetes cambian constantemente de manos (Garden, 2020). El temor a que este medio de pago actuara como trasmisor ha hecho que el futuro de los pagos en efectivo sea una cuestión sin respuesta clara, más ahora que está creciendo la popularidad de los pagos mediante e-wallets o cartera digital. Gracias a estos métodos, un usuario puede realizar pagos de forma sencilla y administrar su dinero de forma virtual desde su smartphone.

Con el fin de facilitar las transacciones sin contacto, se potenciaron las transferencias de dinero entre particulares y la adopción de las tecnologías contactless. Por ejemplo, una de las medidas adoptadas por las entidades financieras españolas miembros del Sistema Español de Pagos con Tarjeta fue aumentar el límite de los pagos contactless de 20 a 50 euros, para incrementar el importe mínimo para que el titular de la tarjeta introdujera el pin o firmase, lo

que, por un lado, agiliza las operaciones y, por otro, minimiza la posibilidad de contagio (De Barrón, 2020). De esta misma forma, la tecnología de identificación biométrica ha sido clave para evitar la interacción física. En definitiva, los pagos contactless aportan confianza y seguridad a la población, evitando, además, el cierre de determinados comercios durante la pandemia, ya que les han ayudado a mantener la seguridad y las restricciones.

Ha sido necesario que canales que apenas tenían relación con las compras, como mensajes SMS, correo electrónico, WhatsApp o las redes sociales, se hayan convertido en herramientas fundamentales para que los comercios tradicionales se adapten a esta nueva realidad. En esta línea, cabe destacar la solución Social Commerce impulsada por CaixaBank, que ha ayudado a paliar el impacto del coronavirus en los establecimientos que no cuentan con una página web propia. Este nuevo canal de venta permite realizar transacciones online a través de WhatsApp y redes sociales, minimizando así la inversión y el tiempo para crear una página web propia, eliminando la desconfianza que muchas personas tenían por la compra online (Payment Innovation Hub, 2020).

Otro de los canales que también ha experimentado un impulso durante el confinamiento ha sido la venta telefónica, que se ha centrado en atender a clientes con un perfil bajo de digitalización a la hora de realizar compras. Por lo tanto, a corto plazo hemos observado una aceleración en la innovación de los sistemas de pagos, centrados en garantizar las recomendaciones sanitarias, distanciamiento social y pagos sin contacto, tratando conseguir en todo momento experiencias satisfactorias con los clientes para aumentar su fidelización.

Es cierto que los cambios en los medios de pago provocan a corto plazo grandes incertidumbres entre la población como ocurrió cuando se implantaron las tarjetas bancarias o como está sucediendo ahora con las aplicaciones bancarias vinculadas al teléfono móvil. La población y las naciones se muestran reacias a incorporar los nuevos medios de pago que van surgiendo, ya que se prefieren la estabilidad del sistema anterior al riesgo que puede suponer incorporar un nuevo instrumento. Sin embargo, la idea que extraemos de los diferentes contextos históricos que han sido planteados aquí es que las graves crisis provocan que la sociedad cambie su mentalidad y se muestre más abierta al uso de nuevos métodos de pago por las ventajas y avances que ofrecen.

3. SISTEMAS DE PAGO EN ESPAÑA

Pagar es una actividad que todas las personas realizan de forma cotidiana y para la que existen una gran diversidad de medios de pago. En España actualmente conviven una amplia variedad de soluciones para completar las transacciones, muchas de ellas inexistentes hasta hace no mucho, como el pago con tarjeta, la digitalización de monedas y billetes (e-cash) o los pagos P2P, en los que no es necesario el uso de intermediarios que liquiden y compensen. Estos nuevos instrumentos van sustituyendo poco a poco a los efectos comerciales, cheques y se espera que, en los próximos años, reemplacen al efectivo (López, 2017).

El negocio de los medios de pago es la pieza fundamental de los servicios financieros. Se trata de una industria caracterizada por una constante innovación pero que, en el caso español, sigue estando dominada por el efectivo como medio de pago preferido para efectuar pagos cotidianos frente a otros instrumentos más modernos. Sin embargo, desde principios de siglo, los pagos digitales se han ido convirtiendo en el principal vector de crecimiento del sistema financiero, gracias, sobre todo, a la gestión de información de los clientes sobre la que los bancos ya no tienen propiedad exclusiva. Esto se traduce en que la mayoría de las personas ya no solo emplean el efectivo para realizar las transacciones, sino que utilizan diferentes medios de pago electrónicos en función del importe de la compra o del establecimiento (López, 2017).

España cuenta con diferentes medios de pago digitales, que podemos clasificar ya en tradicionales y nuevos métodos de pago. Dentro del primer grupo encontramos las transferencias de fondos, los créditos directos o adeudos domiciliarios y los pagos con tarjetas. Como evolución a estos tres instrumentos tradicionales, encontramos los nuevos medios de pago, como, entre otros, los pagos con smartphones, smartwatch, servicios de pago inmediatos de cuenta a cuenta y pagos online con tarjeta de forma directa o almacenados en e-wallets, como PayPal (López, 2017).

Las transferencias y los traspasos de fondos actúan mediante un mecanismo de push, donde el cliente es el encargado de iniciar el pago y el beneficiario es el que recibe el importe. Este canal ha sido el que más ha crecido en los últimos 30 años en lo que respecta a transaccionalidad de valor, pasando de un 9% en 1990 a concentrar cerca del 60% de las operaciones en 2016 (López, 2017).

Por su parte, los adeudos domiciliarios son la operación inversa a la transferencia bancaria, ya que operan bajo un mecanismo pull en el que es el comerciante el que inicia el pago una vez se haya recibido el consentimiento expreso por parte del cliente. Con este instrumento de pago, los españoles efectúan el 66% de las operaciones realizadas con medios de pagos electrónicos, aunque el importe de estas es mucho menor que en las transferencias.

En cuanto a la tarjeta, es uno de los instrumentos de pago al por menor más importantes de Europa. Con el objetivo de analizar la extensión y la utilización de este medio, vamos a realizar un ejercicio de retrospcción y mirada al futuro. Para ello, veremos cómo han cambiado desde la primera tarjeta de crédito emitida en España para después estudiar las características que definen el sistema de pago minorista y las repercusiones que estas han tenido sobre el uso de las tarjetas.

En 1971, el Banco de Bilbao se convirtió en la primera entidad española en emitir una tarjeta de crédito, bajo la marca BankAmericard (nombre original de VISA). En los primeros años, la aceptación de este medio de pago en España era muy reducida respecto a otros países desarrollados. Situación incomprensible si tenemos en cuenta que, históricamente, ha sido un mecanismo de pago que no ha tenido que hacer frente a una elevada competencia procedente de otros instrumentos de pago tradicionales diferentes al efectivo. Además, en lo que respecta al número de puntos de venta de servicios bancarios por habitante, España siempre ha sido uno de los más dotados del mundo (Bernal, 2001).

Para conocer mejor los motivos del rechazo de las tarjetas bancarias en España nos vamos a apoyar en un cuestionario sobre el mercado español de tarjetas bancarias elaborado por el Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Jaén en 1999².

Es importante señalar que las tarjetas de pago presentan tres formas: las tarjetas de débito, de crédito y de prepago. Las tarjetas de débito se suelen denominar “tarjetas de pago inmediato” ya que los pagos son cargados como máximo en dos días desde que se realiza la compra en la cuenta del titular. Estas tarjetas permiten a los consumidores acceder a los depósitos que tienen en sus

² La encuesta viene recogida en el libro “El mercado español de tarjetas de pago bancarias: situación actual y perspectivas” de Enrique Bernal

entidades financieras. Por su lado, las tarjetas de crédito o “de pago diferido” dan la posibilidad a los usuarios de acceder a una línea de crédito en sus bancos al realizar las compras. Por último, las tarjetas de prepago o “de pago adelantado” permiten a los consumidores pagar a los comerciales con fondos transferidos previamente a una cuenta de prepago (Bolt y Chakravorti, 2009).

Este cuestionario fue respondido por 45 expertos en la materia. Desde su punto de vista, los aspectos más relevantes para la no aceptación inicial de las tarjetas bancarias en España son la preferencia del consumidor por el uso de efectivo frente a otros instrumentos de pago y una fuerte desconfianza ante la falta de una regulación específica en caso de conflicto con las entidades bancarias. Asimismo, desempeñan un papel secundario el bajo nivel de renta per-cápita de nuestro país en comparación con el resto de los países desarrollados, la escasa cultura financiera de los consumidores y las condiciones adversas en la oferta, como los altos precios de algunos de los servicios ofrecidos y las deficientes estrategias de comunicación de las entidades emisoras.

Gracias a este estudio, se puede ver que la industria española de servicios de pago presenta una serie de particularidades que le diferencian del resto de países desarrollados. Por un lado, España se caracteriza por el elevado uso del efectivo, componente que propicia la economía sumergida y, por tanto, detrae recursos del estado de bienestar. De acuerdo con los datos del Sindicatos de Técnicos del Ministerio de Hacienda (Gestha), la economía sumergida alcanza un valor del 25% del PIB.

Por otro lado, en España históricamente el uso de cheques y transferencias bancarias ha contado con un escaso protagonismo frente a su importancia en otros países desarrollados. Esta circunstancia, ha afectado de cierto modo al empleo de las tarjetas de pago de dos formas contrarias. En primer lugar, ha permitido la permanencia de un segmento de servicios de pago al por menor casi inexplorado por las entidades financieras, estimulando así el mayor uso de las tarjetas bancarias. En segundo lugar, ha obstaculizado el asentamiento del empleo de métodos de pago emitidos por el sistema bancario, favoreciendo el uso del efectivo en detrimento de otros medios de pago. Sin embargo, el primero de estos efectos ha predominado sobre el segundo (Bernal, 2011).

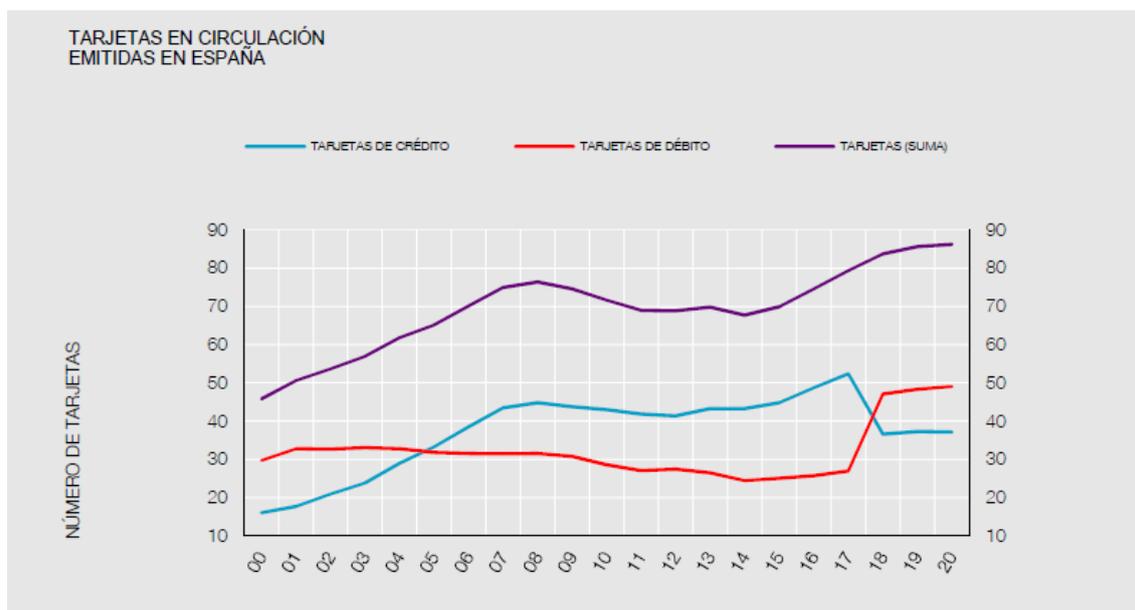
El gran cambio que han experimentado las tarjetas bancarias ha sido la implementación de la tecnología “contactless”. Mientras que las primeras tarjetas no disponían siquiera de banda magnética, este sistema permite al usuario realizar el pago acercando la tarjeta al sensor del terminal de punto de venta (TPV) del comercio. La gran ventaja de este método es su rapidez, ya que para los importes pequeños no es necesario introducir un código PIN de seguridad. El límite lo establece cada país y, desde 2020, en España este límite es de 50€, aunque el usuario puede cambiarlo comunicándoselo previamente a la entidad bancaria. Actualmente, en la mayoría de los países el porcentaje de usuarios que usan tarjetas que requieren insertarse en el datáfono es muy inferior respecto a aquellas que son “contactless”. Así, en el caso español, casi el 80% de la población usa la tarjeta “contactless” frente al 20% que usa la que necesita inserción en datáfono (Minsait Payments y Afi, 2020).

Se estima que la transición de medios de pago en papel a medios de pago electrónico puede suponer grandes ahorros en las economías del país. Por ello, esta transición se ha convertido en uno de los objetivos de política económica perseguidos por los países más avanzados (Fundación de las Cajas de Ahorro, 2009). Esta circunstancia, ha hecho que las entidades financieras hayan llevado a cabo diferentes programas de incentivos desde los años 80 con el fin de aumentar el volumen de operaciones realizadas con tarjetas de pago. De esta forma, se ha conseguido pasar de un 8% de concentración de transaccionalidad en 1990 a un 42% de los más de once millones de operaciones de pequeños pagos realizados en España en 2020 (Banco de España, 2020)³.

Gracias a estos programas de incentivos el número de tarjetas en circulación emitidas en España fue aumentando. Resulta interesante conocer cómo ha sido este crecimiento de las tarjetas bancarias, y para ello, nos vamos a apoyar en el gráfico 3.1 elaborado por el Banco de España (Banco de España, 2021).

³ <https://cutt.ly/Cni6hAd>

Gráfico 3.1: Tarjetas en circulación emitidas en España



Fuente: Banco de España: <https://cutt.ly/UnXmXBy>

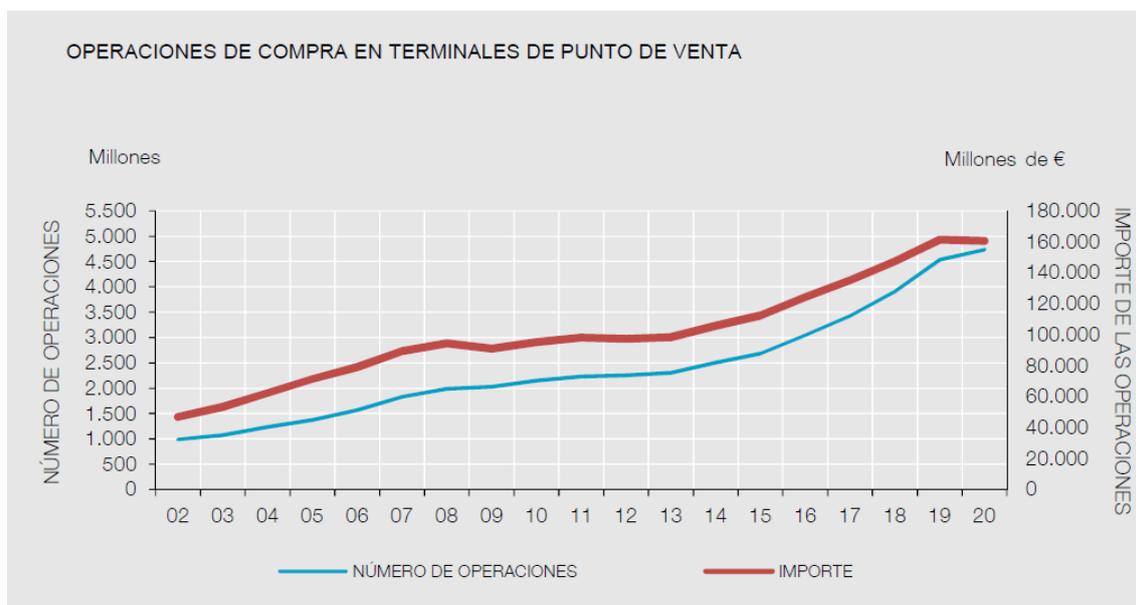
Podemos afirmar que el número de tarjetas en circulación en España desde que comenzó el siglo ha aumentado en casi un 100%, pasando de 45,8 millones a 86,2 al finalizar el último trimestre de 2020. Sin embargo, este crecimiento no ha sido igual para las tarjetas de crédito que para las de débito. En lo que respecta a las primeras, crecieron con fuerza durante los primeros 8 años del siglo, para después estancarse en 43 millones hasta 2015. Tras este año, de nuevo volvieron a crecer hasta alcanzar más de 52 millones de tarjetas de crédito emitidas. Sin embargo, en 2018 experimentaron una caída superior al 55%, hasta llegar a los 36 millones, cifra en la que se establecieron desde entonces.

Por su parte, la tarjeta de débito no tuvo una buena aceptación desde principios de siglo. Anualmente el número en circulación fue disminuyendo poco a poco hasta 2015, donde comenzó a crecer poco a poco. Fue en 2018 donde este tipo de tarjetas experimentaron un mayor crecimiento, pasando de 27 millones de tarjetas en circulación a 47 millones en tan solo un año. Desde entonces, los valores se han estabilizado.

El cambio tan brusco observado en el 2018 se debe a que, a partir del primer trimestre de 2018, se modificaron los criterios seguidos para la desagregación del número de tarjetas con función de débito o crédito (Camarero, 2019).

Otra muestra del crecimiento de las tarjetas en España está recogida en el gráfico 3.2, que analiza el importe y el número de operaciones realizadas con tarjetas emitidas por entidades adheridas a las redes españolas en dispositivos, que, estando situados en España, son proporcionados por dichas entidades (Banco de España, 2021).

Gráfico 3.2: Operaciones de compra en terminales de punto de venta



Fuente: Banco de España: <https://cutt.ly/UnXmXBy>

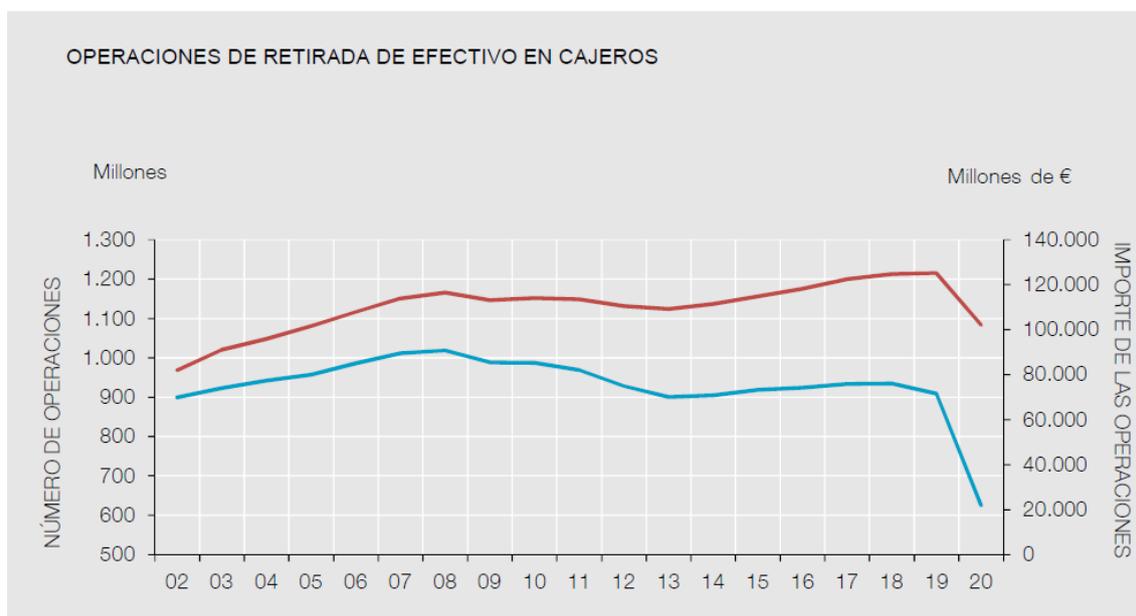
En conjunto, se observa un crecimiento de ambos datos desde principios de siglo hasta 2020, donde se pasa de mil millones de operaciones realizadas en 2002 con un importe de aproximadamente 50.000 millones de euros, a más de 4.500 millones de operaciones con un importe superior a los 160.000 millones en el último trimestre de 2020.

Para analizar mejor los datos, se pueden observar cuatro periodos. El primero comienza a principios de siglo XXI y finaliza en 2008. Esta primera etapa está acompañada de una favorable situación económica, por lo que el volumen de operaciones en España crece entre el 8 y 16,5%, mientras que los importes crecen entre el 10,7 y el 17%. Cuando comenzó la crisis financiera (2008), se observa que el número de operaciones realizadas y el importe de estas continúa creciendo, pero a un ritmo mucho más lento, un 5 y un 3%, respectivamente. Esta situación refleja que, pese a que la crisis atacó con fuerza a la economía

española, este medio de pago consiguió superarla y continuar creciendo, aunque fuera a unos valores muchos más bajos.

El tercer periodo coincide con el fin de la crisis económica en 2016, donde, al igual que en la primera etapa volvemos a ver tasas de crecimiento del número de operaciones por encima del 12% en todos los años. Por su parte, el importe de las transacciones consigue asentarse en los 100.000 millones y crecer hasta el 2020 al 9%. Por último, la cuarta etapa coincide con este último año, el 2020, donde, de nuevo, la economía española se ha visto afectada por una crisis, en este caso, sanitaria. El año ha finalizado con un crecimiento del 4,4% del número de operaciones realizadas, pero el importe de estas se ha visto reducido en un 0,5%. En ambos casos, los peores datos se registran durante el segundo trimestre, que coincidió con el establecimiento del estado de alarma, cuando el número de operaciones bajó en más de un 16% y el importe en más de un 17%. Resulta interesante analizar el número de operaciones de retirada de efectivo en cajeros y el importe retirado dentro de la evolución que han experimentado las tarjetas (gráfico 3.3) (Banco de España, 2021).

Gráfico 3.3: Operaciones de retirada de efectivo en cajeros.



Fuente: Banco de España: <https://cutt.ly/UnXmXBy>

Este gráfico muestra que, desde antes de la llegada del Covid-19, el número de operaciones de retirada de efectivo tenía tasas de crecimiento no superiores al 2% o negativas. Cabe destacar la espectacular caída del número de operaciones

de retiradas de efectivo en casi 300 millones en apenas un año tras la llegada de la pandemia, 31,25% respecto al 2019

Así, por ejemplo, en 2019 ya se observaron datos similares a los registrados a principios de la década. En lo que respecta al importe extraído, la evolución es similar. Pese a que durante la primera década del siglo sí que llegó a experimentar crecimientos superiores al 5%, desde la crisis financiera el porcentaje de importe extraído apenas ha crecido e incluso ha llegado a disminuir. De nuevo, son remarcables los datos recogidos en el 2020, donde ya desde el primer trimestre se registraron caídas del efectivo extraído nunca vistas, lo que podría estar vinculado a la cierta aversión por este medio de pago y a la recomendación de la OMS de utilizar otros instrumentos diferentes a los billetes y a las monedas.

En definitiva, el crecimiento experimentado desde principios de siglo pone de manifiesto la importancia de las tarjetas bancarias y el cambio de mentalidad tanto de los consumidores a la hora de comprar, como de los comerciantes que solo aceptan pagos con tarjetas por razones de comodidad y seguridad. Por ejemplo, American Airlines únicamente acepta pagos con tarjetas durante el vuelo en todos sus trayectos nacionales desde el 1 de junio de 2009 (Bolt y Chakravorti, 2009). Así, podemos afirmar que actualmente las tarjetas se han convertido en un medio de pago imprescindible para las economías desarrolladas, lo que ha ayudado a contribuir a mejorar la eficiencia y la estabilidad de los sistemas financieros, función esencial para aumentar la confianza del público en el dinero.

Con el objetivo de añadir nuevos competidores a las entidades proveedoras de tarjetas la Comisión lanzó la directiva PSD2 (Directiva (UE) 2015/2366). Con este movimiento, la UE pretende potenciar el uso de los sistemas de pago electrónicos, esperando que surjan nuevos instrumentos que permitan realizar compras online y pagar directamente desde la cuenta bancaria del usuario, sin que sea necesario acceder a la banca online para hacer la transferencia.

En este proceso de revolución de los instrumentos de pagos electrónicos, el medio que más miradas capta es el pago a través del teléfono móvil, instrumento que permite al cliente prescindir de la cartera para adquirir cualquier bien. Para su acogida, han jugado un papel fundamental las facilidades que dan las

entidades bancarias y los miles de aplicaciones que permiten esta forma de pago. Actualmente, cualquier persona que tenga un smartphone tiene a su alcance diferentes opciones de pago. La más común es en la que el consumidor abre el navegador de internet, añade a la cesta los artículos y pide y recibe los bienes y servicios seleccionados. Este tipo de pagos emplea tecnología sin contacto, en el que la información se almacena en su dispositivo y solo en necesario introducir el PIN para completar la transacción

Otro de los mecanismos de pago que permite el smartphone es mediante el empleo de aplicaciones, donde cada una nos ofrece una solución distinta. Hay algunas que generan un código QR que el comercio escanea para finalizar la venta, como hace Kuapay, y otras almacenan tarjetas de crédito y permiten pagar acercando el teléfono a la terminal de pago, como Google Wallet y la mayoría de las aplicaciones de entidades bancarias. En esta última opción, únicamente basta con acercar el smartphone con comunicación inalámbrica de corto alcance (NFC) al TPV e introducir el pin correspondiente o la huella dactilar en el propio dispositivo para aceptar la transacción.

El objetivo es que la tecnología NFC se vaya incluyendo en los nuevos teléfonos móviles que vayan sacando las compañías, para así conseguir que este medio de pago tenga más extensión, siempre y cuando el usuario esté dispuesto a introducir los datos de sus tarjetas bancarias en su teléfono móvil personal. Una de las ventajas de esta plataforma es la velocidad de las transacciones. Por ejemplo, este sistema permite al consumidor elegir con qué tarjeta quiere realizar la compra, en lugar de tener que buscar en la cartera como se hacía habitualmente.

De acuerdo con el Barómetro de Tarjetas MasterCard 2019, el 60% de las medianas empresas españolas admiten el pago con tarjeta, ya sea mediante un TPV físico (44%) o mediante un TPV virtual para la venta online de sus productos o servicios. Además, el 55% de estos comercios emplea ya la tecnología “contactless”, 12 puntos porcentuales más respecto a los resultados obtenidos en el último barómetro. Las principales razones que aportan los encuestados para el uso de la tecnología contactless son la rapidez y la comodidad. Además, cabe destacar que ha aumentado la confianza y la sensación de seguridad y ha disminuido las reticencias a su uso, ya que un 32% percibe este sistema de pago

menos seguro respecto a la tarjeta tradicional, porcentaje que ha disminuido en 18 puntos porcentuales respecto a 2017.

Este mismo informe revela que un 96% de la población española cuenta con un teléfono móvil, de los cuales un 85% tiene acceso a Internet mediante su smartphone (15 puntos porcentuales más respecto a 2016). Gracias a esta mayor presencia del dispositivo electrónico, un 7,4% de los encuestados afirman que han pagado en algún comercio (6 puntos porcentuales más respecto a 2017), y que, un 7% de los usuarios pagaría siempre así si todos los establecimientos dispusieran de tecnología para pagar con el smartphone. Una de las ventajas de la gran adopción en España de los teléfonos inteligentes y de Internet es que los clientes bancarizados estarán en la disposición de exigir cada vez más servicios financieros en la palma de su mano (Díaz, 2020).

3.1. Situación de los medios de pago en España en 2019

Para poder analizar el impacto del Covid-19 en los medios de pago, vamos a ver cómo era la situación en España en 2019 y cómo ha evolucionado tras la llegada de la pandemia. Para ello nos vamos a apoyar en la novena y en la décima Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago elaborado por Minsait en colaboración con Afi. Los expertos consideraron que el año 2019 fue clave para los medios de pago de bajo valor, ya que hace apenas un lustro era algo aparentemente invisible y ahora ocupa un espacio privilegiado en las agendas de los economistas. Los códigos QR, la financiación en puntos de venta y el Open banking son los elementos sobre los que se está construyendo los sistemas de pago del siglo XXI.

En 2019, se pudo observar a nivel global un fuerte impulso inversor de las BigTech en startups a fin de ser las grandes competidoras en el sector. En palabras de Francisco Sierra, director general de N26 en España, “que las BigTech entren a competir asusta a los proveedores tradicionales y la pregunta correcta no es si lo harán, sino cuándo lo harán”. Esta circunstancia hace que el reto del negocio bancario tradicional sea la búsqueda de una forma adecuada de complementarse y colaborar con estos nuevos competidores.

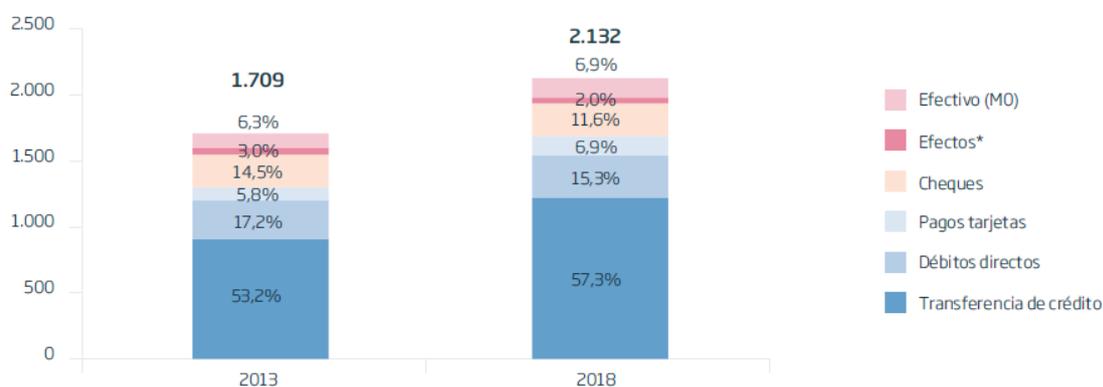
En 2019, el uso de efectivo como medio de pago para los gastos mensuales disminuyó en 14 puntos porcentuales el respecto a 2018, convirtiéndose así en

el país europeo donde se produjo una mayor caída. A esta circunstancia le acompaña una disminución del 6% en el uso de las tarjetas bancarias y un aumento en el empleo de medios de pago móvil. Por lo tanto, observamos que, ya desde el año pasado, nuestro país estaba en un proceso de reemplazo de los medios tradicionales de pago hacia nuevas tecnologías.

Cabe destacar también que en 2019 se observó un comportamiento bastante atípico en relación con la tenencia y con el uso de tarjetas. De los países analizados en la IX Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago (Inglaterra, Portugal y varios países latinoamericanos), España fue el único en el que la tenencia de tarjetas de débito disminuyó en favor de las tarjetas de crédito. Otra característica es que este segundo instrumento se utilizaba de forma habitual para todo tipo de compras, independientemente del importe, y para retirar dinero en efectivo desde los ATM.

La evolución de las operaciones de pago en España en los últimos cinco años queda recogida en el gráfico 3.4, elaborado por Afi a partir de datos del Banco de España.

Gráfico 3.4: Evolución de las operaciones de pago en España entre 2013 y 2018



* Efectos son títulos de crédito que pueden cobrarse (cuando son a favor) o deben ser abonados (si son a cargo) al llegar su fecha de vencimiento.

Fuente: X Edición del Informe de Tendencias en Medios de Pago

Este gráfico muestra que las transferencias de crédito son el instrumento de pago que mayor valor canaliza en nuestro país con cerca de 577 millones de trasferencias realizadas, representando un 57,3% del valor total de operación de pago en España. Por su parte, los pagos con tarjetas representan el 6,9% del valor de las operaciones de pago en España en 2018. Pese a que esta cifra es inferior respecto a otros países de Europa y aún se sitúa por detrás del cheque

en términos de valor, es el medio de pago que mayor volumen de operaciones genera, alcanzando casi los 4.000 millones de transacciones en 2018 (67,2% del total en España).

3.2. Situación de los medios de pago en España en 2020

En lo que respecta al 2020, el año ha estado marcado por la pandemia del Covid-19 que, aparte de afectar a los aspectos cotidianos de las personas, también ha supuesto una revolución en el uso de efectivo. En palabras de Luis Silva, director general de la Asociación Fintech México, “las restricciones a la movilidad, el distanciamiento social y el confinamiento han traído consigo un efecto indirecto y positivo: la aceleración de la digitalización”.

Durante los 99 días en los que la población española estuvo confinada en sus hogares, los usuarios se vieron obligados a realizar la mayoría de sus compras a través de Internet. Asimismo, los que acudían a tiendas físicas intentaban pagar con medios diferentes al efectivo, siguiendo la recomendación de la OMS. Es decir, la cuarentena hizo que las personas se vieran obligadas a aprender a usar los medios de pagos de los que ya disponían, pero que no usaban.

Históricamente, nuestro país ha estado rezagado del resto de Europa en la cotidianeidad del pago con tarjeta, por lo que la pandemia ha servido para que los clientes y los comercios españoles pierdan el miedo al pago con este instrumento. De los tres tipos de tarjetas que hay actualmente disponibles, tres de cada cuatro españoles se decantan por el uso de la tarjeta de crédito, siendo el país europeo que más la utiliza. Además, ahora nuestro país está alineado con el resto de Europa en cuanto a que el pago con tarjeta sigue siendo el instrumento favorito para las transacciones. De esta forma, respecto a 2019 observamos un crecimiento en el uso de la tarjeta según el tipo de operación (tabla 3.1):

Tabla 3.1: Uso frecuente de la tarjeta de crédito según tipo de operación (evolutivo 2019-2020)

	2019	2020
Compras de bajo valor	42,6%	49,3%
Compras de alto valor	48,8%	59,4%
Para sacar dinero del cajero	41,4%	47,5%

Fuente: X Edición del Informe de Tendencias en Medios de Pago

En lo que respecta al uso de dispositivos móviles, España es uno de los países europeos donde más se ha extendido el uso de aplicaciones entre particulares y el uso de smartphones para compras por Internet, igualándose con el uso del ordenador personal. Un dato que refleja el aumento del uso de los dispositivos móviles es que durante el último mes de estudio de la X Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago un 12,8% de los encuestados utilizaron su teléfono móvil o smartwatch para realizar un pago en un comercio físico, mientras que un 46,3% dio uso a una app de pago entre particulares a través del smartphone. Además, cabe destacar que, pese a que la forma de finalizar el pago con el móvil sea acercando el dispositivo al TPV, un 19,6% de los encuestados ha usado alguna vez un código QR generado por el móvil y un 13,7% ha finalizado la compra escaneada un código QR que hay en el establecimiento.

4. ENCUESTA

4.1. Objetivo y Justificación

Basándonos en la X Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago en España, nuestro objetivo con esta encuesta es descubrir si el coronavirus ha acelerado el esperado cambio hacia los medios de pago digitales. Aunque este cambio ya se consideraba inevitable por el uso de Internet, nuestra hipótesis es que una crisis sanitaria tan grave como la que hemos sufrido a nivel mundial podría ser el detonante de este desarrollo.

Para testar esta hipótesis se ha elaborado una encuesta consistente en 19 preguntas donde lo primordial era conocer los instrumentos de pago que utilizaban

los encuestados antes y después de la pandemia y su opinión acerca del futuro del efectivo y de los medios de pago digitales.

Este trabajo se ha realizado teniendo en cuenta la baja aceptación de la sociedad española a los nuevos medios de pago digitales, por lo que nos parecía interesante analizar los cambios a los que se va a tener que enfrentar la población para adaptarse a una nueva sociedad en la que se presupone que el efectivo va a desaparecer.

4.2. Metodología

Metodológicamente, este estudio se ha basado en una encuesta digital realizada a través de Google Forms. Además de permitirnos reafirmar o no las conclusiones extraídas en otros estudios, vamos a poder conocer lo que opinan los encuestados sobre la situación actual y el futuro de los medios de pago.

Para recabar la información, se ha remitido la encuesta tanto a estudiantes de la Universidad de la UVA como a personas de todas las partes de España. Además, se ha dado importancia a todos los grupos de edad, de tal modo que los encuestados han quedado recogidos en cuatro bloques: entre 18 y 34 años (28,1%), entre 35 y 49 años (23,5%), entre 50 y 64 años (41,3%) y mayores de 65 años (7,1%).

El trabajo de campo comenzó el lunes 26 de abril de 2021 y unas semanas después habían respondido 281 personas. Todos los encuestados respondieron a la encuesta de forma totalmente anónima ya que, según lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos vigente desde mayo de 2018, todos los datos que se recogen deben ser estrictamente confidenciales.

4.3. Análisis de los resultados

La encuesta consta de 19 preguntas, todas ellas de respuesta cerrada sobre el tema central de la investigación. Estas cuestiones se agrupan en tres bloques: análisis del perfil del encuestado, la forma de pago antes y después de la pandemia y el uso de los medios de pago digitales y sus consecuencias.

4.3.1. Análisis del perfil de los encuestados

En este primer bloque de la encuesta, el objetivo es ver las principales características del encuestado, en lo que respecta a su sexo, su edad, su

situación laboral y su nivel adquisitivo. De esta forma, de las 281 respuestas obtenidas, en lo que respecta a la distribución por género, un 67% de los encuestados son mujeres frente al 33% de los hombres. La distribución por bloques de edad es la siguiente: el 28,1% de los encuestados tienen entre 18 y 34 años. En principio es el sector de la población que, o bien ha crecido con los nuevos medios de pago digitales. El 23,5% de la muestra, tiene una edad entre los 35 y los 49 años. Este rango de edad es interesante a la hora de hacer un análisis comparativo ya que los nuevos medios de pago han aparecido cuando este grupo ha comenzado a tener un mayor poder adquisitivo. Por su parte, el 48,4% restante de las respuestas son de personas con una edad superior a los 50 años. Este sector se caracteriza por tener que adaptarse a los nuevos medios de pago, ya que durante toda su vida han empleado casi exclusivamente el pago en efectivo o con tarjeta bancaria. Por este motivo, este grupo es el que resulta más interesante en nuestro análisis.

Dado que cerca de las tres cuartas partes de las respuestas son de personas mayores de 35 años, tenemos un porcentaje similar de encuestados activos, cuya distribución es un 57,7% asalariado, un 7,8% autónomo y un 8,9% desempleado. El tanto por ciento restante corresponde a la población inactiva, de los que un 14,6% que se encuentra estudiando y el 11% restante recibe rentas por jubilación.

La cuarta y última pregunta de este bloque está relacionada con el nivel adquisitivo. Únicamente 276 de los 281 encuestados respondieron a esta pregunta, ya que se decidió que no fuera de obligada contestación ante la posibilidad de que algunas personas no quisieran continuar con la encuesta por considerarla una cuestión demasiado personal. En los datos recogidos en la encuesta el 63,4% de los encuestados reciben una renta superior a los 16.000€. el tanto por ciento restante se divide entre los encuestados que no reciben rentas del trabajo (18,8%), en la mayoría de los casos porque son estudiantes, y entre los que reciben menos de 15.000€ al año (17,8%).

4.3.2. Análisis de los pagos antes y después de la pandemia

El objetivo en este segundo bloque es descubrir si el coronavirus ha cambiado el método de pago de los ciudadanos españoles en función del importe de la transacción. De esta forma, este apartado consta de cuatro preguntas para que

cada encuestado nos informe del instrumento de pago que usaba antes y después de la pandemia en compras inferiores y superiores a 20€.

En cuanto a las transacciones de pequeño importe realizadas antes de la pandemia, el 76,5% de las personas respondieron que el medio que más utilizaban era el efectivo, un 23,1% usaba la tarjeta bancaria y tan solo una persona de las 281 encuestadas respondió que mediante aplicación bancaria. En cambio, cuando esta misma operación se realizaba después de la cuarentena el 53,7% de los encuestados respondieron que mediante tarjetas bancaria, un 39,5% usaban el efectivo y ya aparece con un 6,8% el porcentaje de personas que usan aplicaciones bancarias para este tipo de compras.

En las transacciones de pequeño importe es donde mayor movimiento de billetes y monedas se producía en la sociedad previa a la pandemia. Con el objetivo de reducir el riesgo de transmisión, la OMS recomendó reducir el uso de efectivo y tratar de priorizar los pagos sin contacto. Por ejemplo, en el ámbito del transporte público, muchas Administraciones Públicas determinaron la prohibición del uso de billetes y monedas para el pago de los tickets. Según apunta Miguel Ángel Prieto, director de Soluciones de Pago de Minsait, “ya no da vergüenza no recurrir al efectivo para pequeñas cantidades, como el diario o el pan”. Por tanto, como se esperaba, se ha producido una fuerte caída en el uso de efectivo por parte de los encuestados, en detrimento del uso de la tarjeta y de las aplicaciones bancarias.

Un dato a destacar es que el rango de edad de entre 50 y 60 años es en el que se ha producido un mayor crecimiento en el uso de las aplicaciones bancarias, pese a que en un principio se podría pensar que el mayor aumento se observaría entre los más jóvenes.

En lo que respecta a las transacciones de gran valor antes de la pandemia, el 71,5% de los encuestados afirman su preferencia por el uso de la tarjeta, frente a un 27,4% que prefería el efectivo para este tipo de operaciones. De nuevo, como ocurre en el caso de las pequeñas transacciones, tras la crisis sanitaria volvemos a observar un crecimiento en el porcentaje de encuestados que se decantan por las tarjetas (79,7%) y por las aplicaciones bancarias (5%) en detrimento del efectivo, que cae en 12,5 puntos porcentuales.

Como se puede ver, el número de encuestados que prefieren usar la tarjeta bancaria para este tipo de transacciones ha crecido un 10% . Esta circunstancia puede deberse, en parte, al acuerdo entre entidades emisoras y redes de tarjetas para aumentar el límite para poder pagar con tarjeta sin introducir el pin, que ha pasado en España de 20 a 50 euros. Esta circunstancia permite a los ciudadanos evitar llevar grandes cantidades de efectivo en la cartera y, además, aumenta la velocidad de las transacciones.

Una de las situaciones que ha facilitado esta pequeña transición del efectivo a los instrumentos “contactless” es que no ha supuesto ningún tipo de conflicto por parte de los consumidores y de los establecimientos, ya que en la gran mayoría de los casos, los locales ya estaban equipados con las diferentes modalidades de pago y cobro sin contacto, sobre todo con tarjeta.

Alguna de las circunstancias que explican la reducción del uso de efectivo por parte de los encuestados lo encontramos en otras tres preguntas de la encuesta.

En la primera de estas tres preguntas, se desea saber si desde la pandemia el encuestado ha aumentado el número de compras online. La respuesta a esta pregunta fue que más del 70% de los encuestados o bien continúan realizando el mismo número de compras por Internet (15,3%) o bien han aumentado el volumen (55,5%). Esta cuestión es relevante en el uso de efectivo ya que, actualmente, pocas compañías aceptan pagos contrarrembolso y solo aceptan pagos con tarjetas, PayPal, transferencia bancaria, pagos a través del móvil o monedas virtuales, lo que incentiva el uso de instrumentos de pago diferentes al efectivo. De esta forma, el 85% de los españoles afirma que la tarjeta bancaria sigue siendo el medio de pago más utilizado para las compras online, por encima de los pagos desde cuenta, las tarjetas prepago virtuales y las aplicaciones P2P como Bizum.

En este sentido, la X Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago revela que en 2020 el dispositivo más utilizado para comprar productos o servicios por internet ha sido el ordenador personal o el portátil, seguido muy de cerca por el smartphone. Sin embargo, mientras que respecto a 2019 el uso del portátil ha caído en 5 puntos porcentuales, el empleo del smartphone ha aumentado en 10. Por lo que estamos asistiendo a un cambio de tendencia, en

el que dentro de unos años veremos como el smartphone se convierte en el medio de pago preferido para las compras online.

En segundo lugar, la siguiente pregunta está orientada a conocer la aversión al uso de efectivo desde la pandemia. El rechazo a tocar billetes y monedas o el datáfono ha sido un fenómeno transversal a todos los países. En nuestro estudio, un 68,7% de los encuestados negaron haber sentido antipatía por el dinero físico tras la pandemia, mientras que el 31,3% restante reconoció que sí que ha tenido miedo por el uso de efectivo. Pese a que se podría pensar que a medida que avanzan los rangos de edad la aversión por el efectivo iría aumentando, la verdad es que los porcentajes en cada grupo de edad son similares, situándose en el 30% para los que afirman haber sentido aversión y en un 70% los que lo niegan. Esta sensación de rechazo se intensificó durante los primeros meses de la pandemia, cuando los billetes, monedas e incluso el contacto con el datáfono, sufrieron cierta estigmatización cuando se prestaba más atención al contagio por contacto físico.

Es importante destacar que el miedo al efectivo se ha notado menos en los países europeos, pero en Latinoamérica, que ha sido una de las regiones donde más población ha sacado dinero en efectivo durante la pandemia, la aversión ha sido mucho mayor. Por ejemplo, en Perú o en Brasil casi el 50% de la población ha sentido rechazo por el efectivo (Minsait Payments y Afi, 2020).

En último lugar, vamos a analizar si los encuestados han reducido la retirada de efectivo desde la pandemia. En ella, casi un 50% de los encuestados afirman que han disminuido su uso del efectivo, mientras que el otro 50% o bien no lo ha reducido o es similar la cantidad extraída.

De los 139 encuestados que respondieron que sí a esta pregunta, 102 (73,38%) pagaba en efectivo las compras de pequeño importe antes de la pandemia. Tras el Covid-19, de estas 102 personas, tan solo un 27,45% continúa empleando el efectivo, mientras que el resto o bien ha pasado a utilizar las tarjetas (60,78%) o bien da uso a las aplicaciones bancarias (11,76%). En cuanto a los 23 encuestados que pagaban las compras superiores a 20€ con efectivo antes de la pandemia, tan solo un tercio continúa haciéndolo, mientras que, de nuevo, más de un 60% de las personas utilizan ya las tarjetas para este tipo de

transacciones. En definitiva, esta pregunta evidencia el hecho de que tras la pandemia el uso de efectivo en la población española se está reduciendo.

Las ventajas del uso de la tarjeta no solo repercuten a la rapidez y a la comodidad a la hora de pagar por parte de los ciudadanos, sino que también repercute beneficios en el ámbito de los negocios y económico y ayuda a combatir la economía sumergida. De acuerdo con un informe de marzo de 2021 elaborado por Payment Innovation Hub, la digitalización de los instrumentos de pago aumentaría los ingresos públicos españoles entre 16.000 y 32.000 millones de euros anuales en recaudación fiscal.

La principal conclusión que extraemos en este segundo bloque es el cambio de tendencia para las transacciones tanto de pequeño como de gran importe. Esta caída, se ha visto compensada con el crecimiento en el uso de los medios de pago “contactless”, como las tarjetas y las aplicaciones móviles. Es decir, está claro que la crisis sanitaria no ha significado un cambio de rumbo radical, pero si se ha producido una fuerte aceleración de la tendencia a la digitalización que ha pasado a la primera línea de prioridad en los comercios, industrias y organizaciones.

4.3.3. Uso de los medios de pago digitales y sus consecuencias.

En este último bloque lo que se pretende analizar la aceptación del usuario a los nuevos medios de pago digitales y cómo pueden afectar estos instrumentos al efectivo.

El primer grupo de preguntas dentro de este bloque está orientado a conocer si el los encuestados tienen instalada una aplicación bancaria en su dispositivo móvil y cuáles son los motivos de tenerla o no tenerla. Además, también se quiere saber si desde la pandemia han aumentado el uso de aplicaciones para realizar compras o transacciones.

En primer lugar, 237 encuestados respondieron que sí que cuentan con una aplicación bancaria en su smartphone. Los motivos que hacen que más del 84% de la muestra cuente con este tipo de aplicaciones son varios, aunque en la mayoría de los casos es para realizar todo tipo de operaciones, es decir, compras, hacer transferencias bancarias y consultar saldos y movimientos. Por su parte, el 28% de los 237 encuestados que tienen aplicaciones bancarias, no

la utilizan para realizar compras, si no que las emplean para consultar los movimientos de sus cuentas (21,7%) o para hacer transferencias bancarias (6,3%). Por último, el 6,3% solo usa este tipo de aplicaciones para comprar.

La principal ventaja de tener instalada una aplicación bancaria es la rapidez a la hora de realizar las operaciones, que hace que no sea necesario que el usuario se desplace al banco y evitar así que se formen grandes colas. Por otro lado, por lo general, la banca móvil presenta mayores beneficios en experiencia de usuario que la banca en línea.

El estudio elaborado por Minsait Payments sobre las Tendencias en Medios de Pago revela que en España más del 30% de la población que tiene instalada una aplicación bancaria la utiliza al menos una vez al día y casi el 50% la utiliza al menos una vez a la semana para realizar consultas o gestiones. Datos que son similares a la media europea, pero que están lejos de los porcentajes de Latinoamérica, donde casi el 50% de la encuestados que tienen una aplicación bancaria la utilizan como mínimo una vez al día.

En lo que respecta a los encuestados que no cuentan con aplicaciones bancarias, representan un porcentaje del 15,7% sobre el total de la muestra. De todos ellos, tan solo 8 encuestados no tienen acceso a este tipo instrumento, ya sea porque el banco no le da la opción (5) o porque su teléfono móvil es incompatible (3). Por lo tanto, los principales motivos que explican la falta de instalación de las aplicaciones bancarias son por falta de confianza (43,1%) o porque prefieren otros medios de pago para realizar las transacciones (43,1%).

De este grupo de encuestados que prefiere otros instrumentos de pago para realizar las transacciones, más del 60% se decanta por el uso de efectivo para las compras de pequeño importe y por la tarjeta para las compras de importes superiores a 20 euros.

Otros motivos que pueden explicar la no instalación de las aplicaciones bancarias es por los errores que pueden tener los clientes al realizar operaciones online. Además, como es evidente, dependen de la conexión de Internet para realizar cualquier gestión, por lo que no pueden ser usadas por el usuario si este se encuentra en una zona sin cobertura. Es verdad que hay algunas entidades

financieras que están tratando de ofrecer la opción offline, pero aún queda camino por recorrer en este sentido.

En la pregunta número diez se quería conocer si desde la pandemia los encuestados han aumentado el uso de las aplicaciones en el móvil, ya sean aplicaciones bancarias, Bizum, etc., para realizar transacciones o compras. Un 58,4% de los encuestados afirmaron que sí que había incrementado el empleo de este tipo de aplicaciones frente al 27% que negaba que hubiera aumentado su uso. El porcentaje restante (14,6%) reconoció que era similar. De nuevo, los resultados de esta cuestión los podemos relacionar con la pregunta en la que se quiere conocer si desde la pandemia han aumentado las compras online. De las 164 personas que reconocieron haber aumentado el uso de las aplicaciones bancarias, cerca de un 70% ha aumentado el número de transacciones por Internet.

Para finalizar con este grupo de cuestiones acerca de la aceptación de los nuevos medios de pago digitales, en la siguiente cuestión se preguntó sobre de la seguridad que transmiten los nuevos medios de pago digitales. Un 71,2% de los encuestados respondieron que los nuevos instrumentos que están surgiendo les transmiten plena seguridad, mientras que el 28,8% restante dijeron que no sienten total seguridad por estos medios. Pese a la sencillez de la cuestión, es un tema relevante para la futura viabilidad de los nuevos instrumentos de pago.

Para remarcar la importancia de esta pregunta, cabe mencionar que uno de los principales objetivos marcados en la Agenda Digital para España 2025 es reformar la confianza de la población en el ámbito digital. En esta línea, la Directiva de Servicios de Pagos o PSD2 quiso dotar de mayor protección y seguridad a los usuarios que emplean pagos digitales.

Continuando con la encuesta, las dos siguientes cuestiones estaban relacionadas con la posible desaparición del dinero en efectivo. En primer lugar, se quería saber si pensaban que la crisis sanitaria iba a acelerar la desaparición del efectivo y, en caso de hacerlo en cuanto años. Un poco más de un tercio de los encuestados opinan que este medio de pago no va a desaparecer y que el Covid-19 no iba a afectar a su extinción. Por el contrario, el 67,3% de la muestra piensa que la crisis sanitaria ha acelerado el proceso de abandono de billetes y monedas por su efecto en el cambio de hábito de pago de la población. De estas

189 personas, el 92,59% opina que en menos de 26 años el efectivo va a desaparecer, de los cuales más del 60% piensa que lo hará entre 6 y 15 años.

Es muy difícil poder conocer qué ocurrirá con el efectivo en los próximos años, pero es evidente que el camino que va a seguir el efectivo va a estar muy marcado por lo ocurrido en estos últimos meses, donde se ha acelerado exponencialmente esta situación que los gobiernos llevaban años buscando por las enormes ventajas que aporta. Así, muchos consumidores que empleaban principalmente el efectivo lo han situado en un lugar no preferencial, mientras que muchos comercios que eran reacios a aceptar el pago con tarjetas ya lo hacen. Está claro que en algún momento el efectivo desaparecerá, más aún cuando parece que los avances en los medios de pago desde la pandemia no parecen tener marcha atrás, una vez que los clientes han visto las ventajas que estos reportan.

La siguiente pregunta se centra en conocer el medio de pago que piensa la muestra que utilizaría más en caso de que desaparezca el dinero. En este caso, la respuesta es clara, ya que el 63% de los encuestados responden que las tarjetas bancarias, frente a un 26,7% que confía en el crecimiento de las aplicaciones móviles y un 9,6% que cree que en los próximos años surgirán nuevos instrumentos de pago que les convencerán para usar en lugar del efectivo.

Para comparar los resultados obtenidos en nuestra encuesta, nos vamos a apoyar en el Barómetro de Tendencias Minsait Payments 2020. Este estudio muestra que más del 40% de la muestra considera que el medio de pago de bajo valor de uso mayoritario en España en 2030 serán los pagos a cuenta, frente a un 32% que piensa que serán las tarjetas. Analizando en conjunto ambos resultados, vemos como la consideración que otros medios de pago como dinero o billeteras electrónicos y las criptomonedas tengan un uso mayoritario en el futuro sigue siendo residual.

De acuerdo con la X Edición del Informe sobre Tendencia en Medios de Pago, el 42% de los expertos coincidían en que el blockchain acabará sustituyendo parcialmente a los medios de pago presentes actualmente. La clave para los nuevos medios de pago digitales estará en la capacidad que tenga la tecnología de facilitar la vida, pudiendo ofrecer soluciones simples y eficaces a sus clientes.

Asimismo, será necesaria la participación de todos los actores intervinientes y de las administraciones públicas para poder combinar la excelencia tecnológica con los fuertes requisitos regulatorios del sector financiero. Esta no será una labor sencilla, pero siempre hay nichos por explorar en el mercado, por ejemplo, hace tan solo un año era impensable utilizar el móvil para pagar en el autobús o usar la tarjeta para comprar el pan.

Para finalizar la encuesta, se quiso conocer si los encuestados consideran necesario recibir una formación sobre los nuevos medios de pago. El 65,8% de la muestra respondió que sí que le gustaría, frente a un 34,2% que no lo considera necesario. De acuerdo con un documento de trabajo publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en abril de 2021 la nota media de conocimientos financieros es de un 6 sobre 10. Por lo que el deseo de ver necesario recibir información sobre los nuevos medios de pago puede estar relacionado con los bajos conocimientos financieros de los españoles.

De tal modo, las entidades financieras deberían tratar de buscar la forma de educar a sus clientes sobre los nuevos medios de pago, en concreto, sus aplicaciones bancarias, a fin de mejorar la experiencia y la satisfacción del cliente.

5. CONCLUSIONES

A lo largo del trabajo, hemos visto que los cambios en los medios de pago han sido siempre un proceso complicado para las sociedades. Una vez que la población ha depositado su plena confianza en un instrumento de pago, después muestra ciertas reticencias a tener que cambiar y adaptarse a uno nuevo. Aunque ahora parezca impensable porque son medios de pago muy consolidados, tanto el papel moneda como las tarjetas bancarias también sufrieron comienzos complicados en su implantación. Hay que tener en cuenta que el papel moneda era dinero no fiduciario en una sociedad en la que el oro y la plata eran fundamentales, por lo que su crecimiento resultaba complicado. Las primeras grandes emisiones de papel moneda se produjeron cuando los gobiernos tuvieron que hacer frente a los elevados costes de las guerras sin disponer de reservas suficientes de estos metales preciosos. Con respecto a las tarjetas bancarias, el paso de los años motivó que los ciudadanos comenzaran a ver las enormes ventajas que este medio aportaba, consiguiéndose así consolidarse en la sociedad como uno de los medios de pago más habituales.

Algo similar está ocurriendo con los instrumentos de pago digitales que están surgiendo desde finales del siglo XX y sobre todo en los inicios del XXI. Durante estas décadas, hemos observado grandes avances en dichos medios de pago. Sin embargo, pese a aportar infinidad de ventajas a la población, ha sido una grave crisis sanitaria la que ha acelerado su uso y la que ha hecho ver a la sociedad los beneficios y las facilidades que conllevan en comparación con los medios de pago tradicionales.

Actualmente, los que más están creciendo son aquellos que permiten al interesado realizar la operación mediante su smartphone particular y sin necesidad de recurrir a efectivo o a la tarjeta, puesto que es suficiente portar el teléfono móvil adecuado y adaptado a las condiciones que marcan las entidades financieras. Por esta razón, la banca móvil ha supuesto un punto de inflexión en los medios de pago, ya que ha servido de palanca para que las aplicaciones de pago online se centren aún más en la experiencia del cliente, facilitándose así la operación. El segmento clave para este instrumento son los denominados millennials, una generación que ha nacido en un contexto digital afianzado y que,

en consecuencia, serán los encargados de testar todas las nuevas alternativas que el mercado proponga.

Esta transición hacia los medios de pago digitales se encuentra ya muy avanzada en algunos países y solo es cuestión de tiempo que el efectivo vaya desapareciendo de manera progresiva en el resto de los países desarrollados. Por ejemplo, en Suecia más del 95% de las compras al por menor se realizan sin efectivo y la mayoría de las sucursales bancarias ya no aceptan ni ofrecen monedas y billetes.

En el caso de España, podemos ver que la hipótesis planteada en nuestra encuesta se cumple, al constatar cómo han crecido los medios de pago digitales con motivo de la pandemia en detrimento de los medios de pago tradicionales. Pese a este crecimiento experimentado, nos parece relevante mencionar que la labor del Gobierno, de las Comunidades Autónomas y de las entidades locales va a ser fundamental para que la sociedad se pueda adaptar a estos cambios, sobre todo en el medio rural, en lo que ha venido a denominarse “España vaciada”, que son las zonas del país que están sufriendo los efectos de la despoblación debido a la pérdida de servicios a la que están sometidos desde hace unos años. Entre dichos servicios se encuentran los financieros, provocando que los habitantes del medio rural no dispongan en sus municipios de una oficina bancaria, ni siquiera de un cajero automático, situación a la que también ha contribuido la reducción de plantillas y el cierre de sucursales que ha llevado aparejado el proceso de fusión de las entidades financieras. En definitiva, pese a que es evidente que la digitalización de los medios de pago aporta enormes ventajas tanto a los ciudadanos (velocidad en las transacciones o comodidad en el transporte de dinero), como a los gobiernos (reducción de la economía sumergida) no toda la población cuenta con los medios apropiados para aprovechar las ventajas de esta digitalización universal.

Ante esta circunstancia, el reto al que se enfrentan ahora las administraciones es procurar la digitalización del medio rural, para ofrecer a sus habitantes la oportunidad de desarrollo que ofrecen las nuevas tecnologías, en el caso que nos ocupa, en todo lo relativo al manejo de los nuevos instrumentos de pago.

6. BIBLIOGRAFÍA

- AZPILICUETA, M. (1965). *Comentario resolutorio de cambios*. (A. Ullastres, Ed.) Consejo Superior de Investigaciones Científicas: Madrid.
- BALDERSTORN, T. (2002). *Economía y Política en la Región del Weimar*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Banco de España. (2021). «*Tarjetas bancarias de pago*». Principales estadísticas sobre los Sistemas de pago. Obtenido de <https://cutt.ly/UnXmXBy>. Recuperado el 26 de Mayo de 2021.
- BERNAL, E. (2001). *El Mercado Español de Tarjetas de Pago Bancarias: Situación Actual y Perspectivas*. S.L. Civitas Ediciones: Madrid.
- BOLT, W., Y CHAKRAVORTI, S. (2009). «Un panorama sobre la literatura de las tarjetas de pago». En Fundación de las Cajas de Ahorro, *Perspectivas del Sistema Financiero*, Número 97, pp. 1-14.
- BRANDON, H. (1973). *The Retreat of American Power*. The Bodley Head: Nueva York.
- CASSEL, G. (1923). «The Restoration of the Gold Standard». Londres. Obtenido de <https://cutt.ly/PmeAtJ7>. Recuperado el 15 de Mayo de 2021
- COGGAN, P. (2013). *Promesas de Papel*. El Hombre del Tres: Londres.
- CRAY, E. (1990). *General of the Army: Geroge C. Marshall, Soldier and Statesman*. Cooper Square Press: Nueva York.
- DE BARRÓN, I. (2020). «La banca amplía temporalmente de 20 a 50 euros el límite del pago sin contacto con tarjetas para no teclear el PIN». *El País*. Obtenido de <https://cutt.ly/sn1vxqT>. Recuperado el 2 de Junio de 2021.
- DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGO. (2020). «*Distribución de los pequeños pagos por instrumento*». Banco de España: Principales estadísticas sobre los Sistemas de pago. Obtenido de <https://cutt.ly/Cni6hAd>. Recuperado el 26 de Mayo de 2021.
- DÍAZ, A. (2020). *Más de la mitad de los consumidores escoge el pago contactless de forma habitual*. Mastercard: Notas de Prensa. Obtenido de <https://cutt.ly/xni6XgB>. Recuperado el 26 de Mayo de 2021

- DUNCAN, R. (2012). *The New Depression: The Breakdown of the Paper Money Economy*. Wiley: Singapur.
- EICHENGREEN, B. (2011). *Exorbitant Privilege: The Rise and Fall of the Dollar*. Oxford Univ PR: Oxford.
- FERNÁNDEZ, R. (2020). «Evolución anual del volumen de los pagos realizados con tarjeta bancaria en la Unión Europea entre 2011 y 2018». Statista. Obtenido de <https://cutt.ly/vbTp0rg>. Recuperado el 7 de Mayo de 2021
- FRIEDMAN. (1992). *Money Mischief: Episodes in Monetary History*. Harcourt Brace International: Nueva York.
- FRIEDMAN, Y SCHWARTZ. (1963). *A Monetary History*. Princeton University Press: Chicago.
- FUNDACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORRO. (2009). «Tarjetas de Pago. *Perspectivas del Sistema Financiero*», Número 97, V-X.
- GARDEN, B. (2020) «Dirty banknotes may be spreading the coronavirus, WHO suggests». *The Telegraph*. Obtenido de <https://cutt.ly/vbTaF4X>. Recuperado el 2 de Mayo de 2021.
- HASAN, I., DE RENZIS, T., Y SCHMIEDEL, H. (2013). *Retail payments and the real economy*. Banco Central Europeo.
- HIDALGO, M. (2017). «Europa asiste a los últimos golpes del talonario». *El País*. Obtenido de <https://cutt.ly/DbTaj6D>. Recuperado el 14 de Mayo de 2021.
- KURTZMAN, J. (1993). *La Muerte del Dinero*. Little Brown y Co: Cambridge.
- KWARTENG, K. (2020). *Historia del Dinero*. Turner: Madrid.
- LAW, J. (1705). *Money and the Trade Considered, with a Proposal for Supplying the Nation with Money*. Newton Page: Edimburgh.
- LIÑARES, J. M. (2009). «Sustitución del efectivo por tarjetas: el papel de los programas de incentivos». *Perspectivas del Sistema Financiero*, Número 97, pp. 83-91.
- LÓPEZ, V. (2017). «La Transformación en los Medios de Pago: del efectivo al bitcoin. En Analistas Financieros Internacionales, España. *Transformaciones Económicas, Financieras y Sociales*». Afi, Ediciones Empresa Global, pp. 158-171

- MAITLAND. (1907). *Domesday Book and Beyond*. Cambridge University Press: Cambridge.
- MAYNARD KEYNES, J. (1972). *Economic Possibilities for our Grandchildren*. Entropy Conservationists: Londres.
- MINSAIT PAYMENTS, Y AFI. (2020). «X Edición Informe: Tendencias en Medios de Pago».
- PAYMENT INNOVATION HUB. (2020). «IX Informe de Tendencias e Innovación en Medios de Pago».
- PAYMENT INNOVATION HUB, Y AFI. (2021). «Informe Sobre la Digitalización de los Medios de Pago en España: Desafíos y Oportunidades».
- PRESCOTT, W. H. (2002). *History of the Conquest of Peru*. Dover Publications Inc: Londres.
- ROBBINS. (1934). *The Great Depression*. Routledge: Londres.
- WOOD, J. P. (1824). *Memoirs of the Life of John Law*. Franklin Classics Trade Press: Edimburgo.
- WOOD, M. (2000). *Conquistadors*. BBC Books:Londres.
- YERGIN , D., Y STANISLAW, J. (1988). *The Commanding Heights*. Touchstone: Nueva York.

7. ANEXO

RESULTADOS ENCUESTA T.F.G.

1	EDAD	
	A Entre 18 y 34 años	28,10%
	B Entre 35 y 49 años	23,50%
	C Entre 50 y 64 años	41,30%
	D Mayor de 65 años	7,10%
2	SEXO	
	A Masculino	33,10%
	B Femenino	66,90%
3	SITUACIÓN LABORAL	
	A Estudiante	14,60%
	B Asalariado	57,70%
	C Autónomo	7,80%
	D Pensionista	11,00%
	E Desempleado	8,90%
4	NIVEL ADQUISITIVO	
	A No recibe rentas del trabajo	18,20%
	B Menos de 15.000€	17,80%
	C Entre 16.000 y 25.000€	30,10%
	D Más de 25.000€	33,30%
5	¿CÓMO PAGABA ANTES DE LA PANDEMIA LAS COMPRAS INFERIORES A 20€?	
	A Efectivo	76,50%
	B Tarjeta bancaria	23,10%
	C Aplicaciones móviles (PayPal, Bizum, etc.)	0,40%
	D Otros	0,00%
6	¿CÓMO PAGABA ANTES DE LA PANDEMIA LAS COMPRAS SUPERIORES A 20€?	
	A Efectivo	27,40%
	B Tarjeta bancaria	71,50%
	C Aplicaciones móviles	0,40%
	D Otros	0,70%

7	¿CÓMO PAGA DESPUÉS DE LA PANDEMIA LAS COMPRAS INFERIORES A 20€?	
	A Efectivo	39,50%
	B Tarjeta bancaria	53,70%
	C Aplicaciones móviles	6,80%
	D Otros	0,00%
8	¿CÓMO PAGA DESPUÉS DE LA PANDEMIA LAS COMPRAS SUPERIORES A 20€?	
	A Efectivo	14,90%
	B Tarjeta bancaria	79,70%
	C Aplicaciones móviles	5,00%
	D Otros	0,40%
9	¿TIENE INSTALADA EN SU TELÉFONO MÓVIL UNA APLICACIÓN BANCARIA?	
	A Sí	84,30%
	B No	15,70%
9.1	EN CASO DE TENERLA INSTALADA, ¿PARA QUÉ LA EMPLEA?	
	A Realizar compras	6,30%
	B Hacer transferencias bancarias	6,30%
	C Consultar saldos y movimientos	21,70%
	D Todo tipo de operaciones	65,80%
9.2	EN CASO DE NO TENERLA INSTALADA, ¿CUÁL ES EL MOTIVO?	
	A Falta de confianza	43,10%
	B Preferencia por otros sistemas de pago	43,10%
	C El banco no da opción	8,60%
	D Dispositivo móvil incompatible	5,20%
10	DESDE LA PANDEMIA, HA AUMENTADO SU USO DE LAS APLICACIONES EN EL MÓVIL PARA REALIZAR TRANSACCIONES O COMPRAS (BIZUM, APLICACIÓN BANCARIA, ETC.)	
	A Sí	58,40%
	B No	27,00%
	C Es similar	14,60%
11	DESDE LA PANDEMIA, ¿HA AUMENTADO LAS COMPRAS ONLINE?	
	A Sí	55,50%
	B No	29,20%
	C Es similar	15,30%

12	¿HA SENTIDO AVERSIÓN AL USO DE EFECTIVO DESDE LA PANDEMIA?	
	A Sí	31,30%
	B No	68,70%
13	¿HA REDUCIDO LA RETIRADA DE EFECTIVO EN LOS CAJEROS DESDE LA PANDEMIA?	
	A Sí	49,50%
	B No	28,80%
	C Es similar	21,70%
14	¿LE GENERAN SEGURIDAD LOS NUEVOS MEDIOS DIGITALES DE PAGO?	
	A Sí	71,20%
	B No	28,80%
15	¿PIENSA QUE ESTA CRISIS SANITARIA ACELERARÁ LA DESAPARICIÓN DEL EFECTIVO? EN CASO AFIRMATIVO, ¿EN CUÁNTOS AÑOS?	
	A Sí, en 5 años o menos	8,90%
	B Sí, entre 6 y 15 años	38,10%
	C Sí, en 16 años 25 años	14,60%
	D Si, en 26 años o más	5,70%
	E No	32,70%
16	EN CASO DE QUE DESAPAREZCA EL USO DE EFECTIVO, ¿QUÉ MEDIO DE PAGO USARÍA MÁS?	
	A Tarjeta bancaria	63,00%
	B Transferencia bancaria	0,70%
	C Aplicaciones móviles	26,70%
	D Nuevos medios de pago que surjan	9,60%
17	¿CONSIDERA NECESARIO RECIBIR UNA FORMACIÓN SOBRE LOS NUEVOS MEDIOS DE PAGO?	
	A Sí	65,80%
	B No	34,20%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta