

SERVICIOS FINANCIEROS

# TENDENCIAS EN MEDIOS DE PAGO 2017



**indra** Tecno**com**

Con la colaboración de



**Afi**



**indra** Tecnocom

Indra es una de las principales compañías globales de consultoría y tecnología, la empresa líder en tecnologías de la Información en España y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Dispone de una oferta integral de soluciones propias y servicios avanzados y de alto valor añadido en tecnología, que combina con una cultura única de fiabilidad, flexibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes. Indra es líder mundial en el desarrollo de soluciones tecnológicas integrales en campos como Defensa y Seguridad; Transporte y Tráfico; Energía e Industria; Telecomunicaciones y Media; Servicios Financieros; Procesos Electorales; y Administraciones Públicas y Sanidad. A través de su unidad Minsait, Indra da respuesta a los retos que plantea la transformación digital. En el ejercicio 2016, Indra tuvo unos ingresos de 2.709 millones de euros, 34.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países. Tras la adquisición de Tecnocom, Indra suma unos ingresos combinados de más de 3.200 millones de euros en 2016 y un equipo de más de 40.000 profesionales.

SERVICIOS FINANCIEROS

# TENDENCIAS EN MEDIOS DE PAGO 2017



Con la colaboración de



# 01. LO MÁS DESTACADO DEL INFORME 2017



## 1. LO MÁS DESTACADO DEL INFORME 2017

Tras un vertiginoso 2016, año en que irrumpieron soluciones novedosas y transformacionales de pagos móviles P2P y pagos instantáneos de cuenta a cuenta, prevalece la percepción de que este año 2017 no hemos sido testigos de ninguna innovación disruptiva específica en ninguno de los mercados contemplados en este Informe. Las expectativas para el próximo 2018 animan a considerar este año como un “año de transición” y de gestación de soluciones y cambios legales y reglamentarios que verán la luz a partir del mismo.

De cara a 2018 sí se prevén soluciones disruptivas fruto de las nuevas reglas de juego. Entonces estarán ya en plena vigencia tanto en Europa (PSD2) como, previsiblemente en México (Ley Fintech), Chile (autorización del prepago “abierto”) y Colombia (con la autorización de varias SEDPE), aunque sin poder concretar con claridad qué forma tomarán, qué grado de éxito alcanzarán y con qué velocidad de adopción.

También se ha celebrado en 2017 el 50 aniversario de la más popular de las redes de disposición (cajero automático) y, en el caso particular de España, el “declive” y eventual desaparición del cheque bancario ha sido objeto de atención mediática. También las criptomonedas que, si bien no son reconocidas como moneda por muchas autoridades, siguen creciendo en relevancia, liquidez y, en algunos mercados con control de capitales establecidos, también en uso.

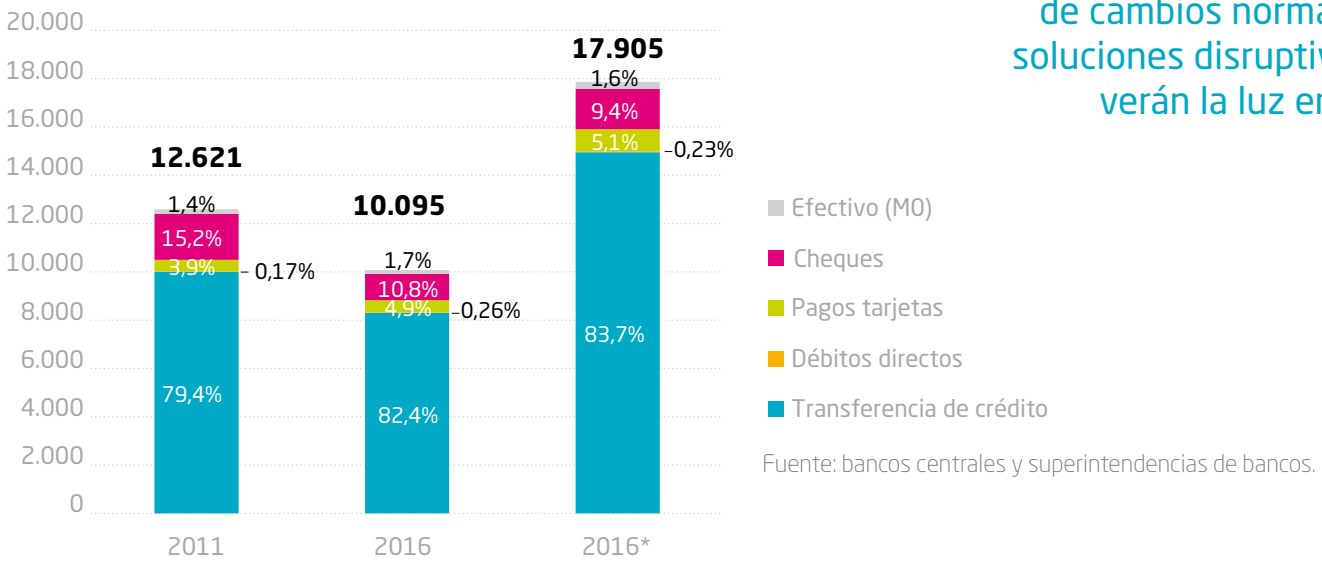
Desde una perspectiva regulatoria, el tramo final de 2016 y el año 2017 han estado marcados por cambios reglamentarios necesarios para hacer operativa la PSD2 en enero de 2018. Se encuentran en fase de consulta al cierre de la presente edición del Informe algunos estándares técnicos regulatorios a cargo de la Autoridad Bancaria Europea (EBA). Algo similar ocurría al cierre de la pasada edición, cuando el European Payments Council (EPC) aprobaba los estándares técnicos de procesamiento del sistema pan-europeo de pagos inmediatos (SEPA Instant Credit Transfer Scheme Rulebook) basado en las transferencias de crédito SCT<sup>inst</sup>. A la espera de verlo operativo en noviembre de 2017, se podrán unir de forma voluntaria los países SEPA que cuenten con una solución “básica” desarrollada y “conectable”, como es el caso de España. Por su parte, el Banco Central Europeo (BCE) anunció en junio el desarrollo de un servicio para la liquidación de pagos instantáneos en TARGET (TIPS) con previsión de arranque de operaciones en noviembre de 2018.

En Latinoamérica continúan los esfuerzos por avanzar en la universalización del acceso y uso de los medios de pago electrónico entre la población, convencidas las autoridades de que el abandono gradual de la dependencia del efectivo beneficia a la sociedad en su conjunto, para lo que son necesarias políticas activas y decididas. La interoperabilidad y generación de estándares de las soluciones de pago minoristas como condición necesaria para conformar ecosistemas de pagos universales de ámbito doméstico sigue siendo asignatura pendiente.

El comportamiento de los medios de pago minoristas sigue mostrando diferencias a nivel doméstico. En Latinoamérica, las transacciones caen un 3% en 2016 aunque fundamentalmente como efecto de la pérdida de valor de las monedas latinoamericanas frente al dólar estadounidense (ver Figura I), moneda esta última en la que se presentan las cifras analizadas en este capítulo, utilizando el tipo de cambio del cierre de cada ejercicio reportado. Persiste la tendencia a reducir la presencia y uso de los instrumentos de pago basados en papel (efectivo y cheques), que continúan perdiendo relevancia. El cheque, no obstante, sigue ocupando la segunda posición como medio de pago

con mayor valor transado a pesar de su declive generalizado en todos los mercados, si bien a distintos ritmos. Las transferencias electrónicas mantienen su protagonismo en el universo de los medios de pago minoristas, pues las interbancarias representaban en 2016 el 82,4% del valor total de las transacciones en Latinoamérica. A ello contribuyen innovaciones en materia de faster payments como en México (SPEI) y República Dominicana (Pagos Instantáneos), cuyo efecto se recoge por primera vez en la presente edición del Informe. Los débitos interbancarios directos en Latinoamérica apenas representan el 0,26% del valor.

Figura I. Valor de las operaciones de pago en Latinoamérica en 2011 y 2016, por instrumento, miles de millones de USD



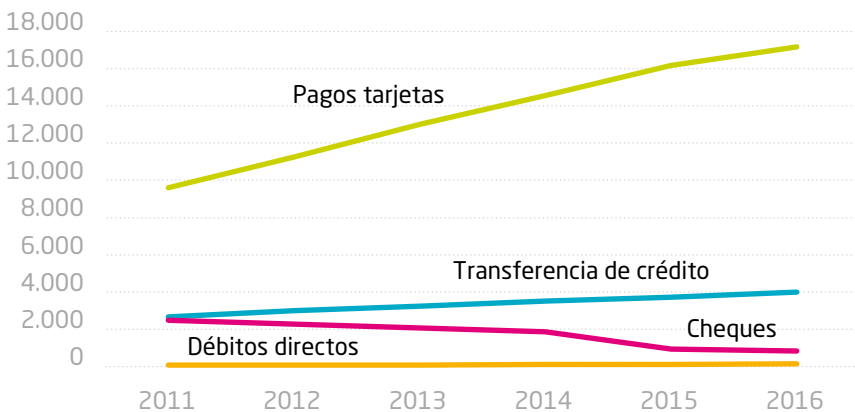
2017 puede ser considerado año de transición y de gestación de cambios normativos y soluciones disruptivas que verán la luz en 2018.

Nota: Se incorporan por primera vez las transferencias inmediatas de bajo valor de México (SPEI) y pagos instantáneos de República Dominicana. \*tipo de cambio 2011

Si consideramos el volumen de operaciones, la primera posición la ocupan los pagos con tarjeta (77,6%), como puede observarse en la Figura II. El cheque continúa registrando una contracción en el volumen de operaciones hasta representar el 3,7% del total en 2016 (desde el 16,8% en 2011), resultado de su sustitución gradual por

las transferencias electrónicas que ocupan la segunda posición como medio de pago más utilizado (18,1%) y, en mucha menor medida, los débitos directos interbancarios (0,6%). Estos siguen creciendo de forma muy pausada en buena parte de los países, e incluso se anticiparía que apenas van a modificar su comportamiento en un futuro cercano.

Figura II. Número de operaciones de pago en Latinoamérica, 2011-2016, millones



En Latinoamérica continuarán los esfuerzos por avanzar en la universalización del acceso y uso de los medios de pago electrónico.

Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.

## 01. Lo más destacado del Informe 2017

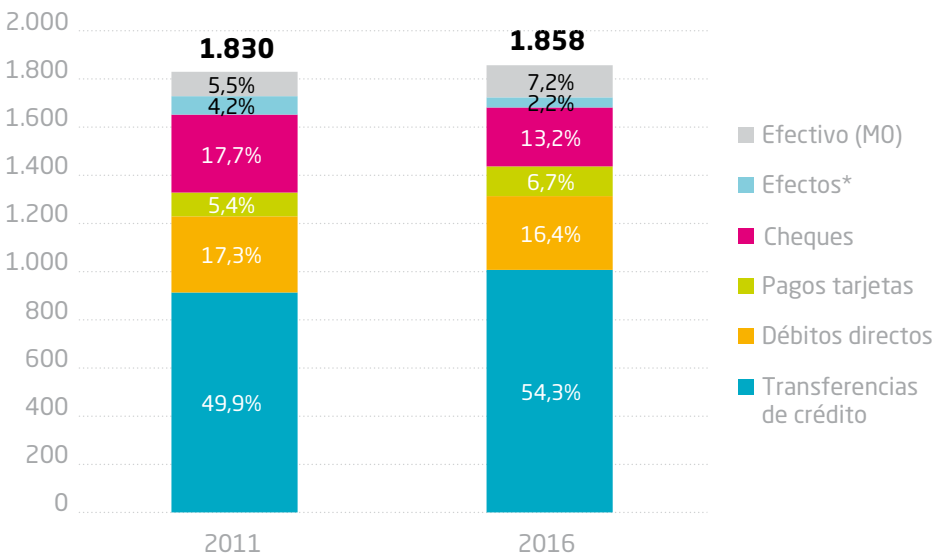
España, por su parte, recupera muchos de los indicadores habituales del periodo pre-crisis, algo que reflejan también los datos de Portugal, con mayor dinamismo en este último caso. Las transferencias interbancarias ocupan la primera posición en términos de valor (54,3%), tal como refleja la **Figura III**, mientras que los débitos directos concentran el 16,4% del valor de las operaciones, y las tarjetas de pago un 6,7%.

En volumen de operaciones las tarjetas muestran una tendencia creciente, y ya representan el 63,7% del total (**Figura IV**), seguido por los débitos directos, que concentran el 24,9% de las transacciones electrónicas de bajo valor, aunque su participación ha caído desde registros del 29,7% en 2011. Transferencias de crédito y pagos con tarjeta son los únicos que han crecido en volumen en el periodo 2011-2016.

A pesar de los renovados esfuerzos por reducir la dependencia del uso del efectivo -con diferente grado de intensidad en cada país-, su uso no ha dejado de crecer en los últimos años, siendo este crecimiento especialmente intenso en México (16,0%), mientras que en Perú y República Dominicana- donde su uso es muy intenso - el avance ha sido menor (4,4% y 5,8% respectivamente).

En España, el uso del efectivo creció un 0,9% en 2016. Los billetes y monedas en circulación contabilizaron 130.414 millones de euros, representando un 11,5% del PIB, dos puntos por encima del registro de 2011. Otra variable que permite aproximar la intensidad de uso del efectivo es valor de los retirados de efectivo en cajeros automáticos, que alcanzó 118.275 millones de euros en 2016, un 3,1% más que en 2015.

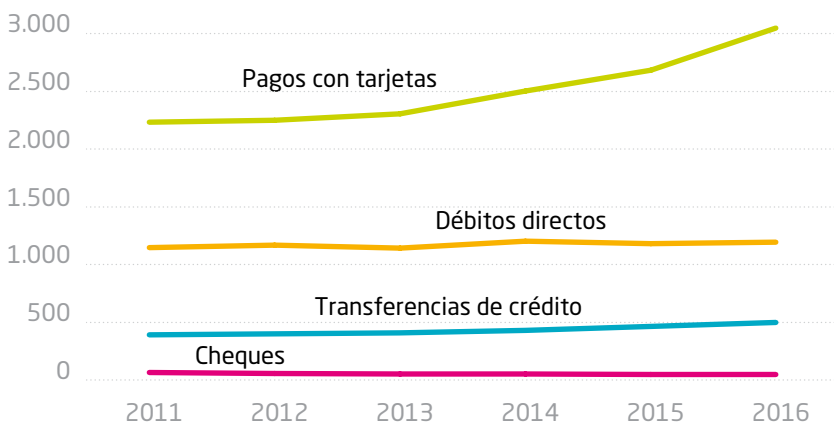
**Figura III.** Valor de las operaciones de pago en España en 2011 y 2016, miles de millones de EUR



Fuente: Banco de España.

\* 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.

**Figura IV.** Volumen de las operaciones de pago en España en 2011 y 2016, millones de transacciones



Fuente: Afi, a partir de Banco de España

A pesar de los esfuerzos por reducir la dependencia del efectivo, su uso no ha dejado de crecer.

En volumen de operaciones, las tarjetas muestran una tendencia creciente y ya representan el 63,7% del total.



La evolución del parque de tarjetas de pago bancarias presenta una distribución desigual según el país analizado, predominando las de débito en todos ellos salvo en España, donde las de crédito casi duplican el parque de débito en 2016 (Tabla I). México abandona el máximo registrado en 2015 de 5 tarjetas de débito por cada tarjeta de crédito y cae hasta una ratio de 4,4:1, mientras que el resto de mercados latinoamericanos se mantienen cercanos a una proporción de 2:1.

**Las tarjetas de débito predominan en todos los países, salvo en España.**

**Tabla I. Número de tarjetas de débito y de crédito en circulación, 2016**

	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito	Total
<b>Brasil</b>	318.393.632	148.868.215	<b>467.261.8476</b>
<b>Chile*</b>	21.154.499	12.994.934	<b>34.149.433</b>
<b>Colombia</b>	25.176.567	14.933.713	<b>40.110.280</b>
<b>México*</b>	136.714.377	31.226.708	<b>176.941.085</b>
<b>Perú</b>	15.419.939	8.224.214	<b>23.644.153</b>
<b>República Dominicana</b>	3.898.940	2.460.763	<b>6.359.703</b>
<b>España</b>	25.760.000	48.750.000	<b>74.510.000</b>
<b>Portugal</b>	14.056.221	6.043.522	<b>20.099.743</b>

Fuente: Afi, bancos centrales y superintendencias de bancos.

\*No incluye tarjetas de crédito del retail.

Chile continúa siendo el líder en el crecimiento anual compuesto para el periodo tanto en tarjetas de crédito (18,0%) como de débito (9,9%), seguido a muy corta distancia en esta segunda modalidad por México (9,8%) y Colombia (9,7%). El crecimiento en tarjetas de crédito en 2016 es liderado por España, donde el parque crece un 8,8%, un crecimiento de signo positivo en línea con el que se ha venido registrando desde 2012, año en que se revirtió la tendencia decreciente inaugurada en 2007. Brasil cae en crédito un 8,6%, siendo junto a Portugal los únicos países que acumulan crecimiento negativo en el periodo 2011-16, más pronunciado en el caso del país luso.

Analizando la presencia de las tarjetas en relación con el tamaño de población, se observa estabilidad en la modalidad de débito en todos los mercados salvo en Colombia y República Dominicana, únicos mercados donde crece el número de tarjetas por habitante en 2016. Las caídas más significativas en este indicador las registran México (4,8%) y Perú (7,2%).

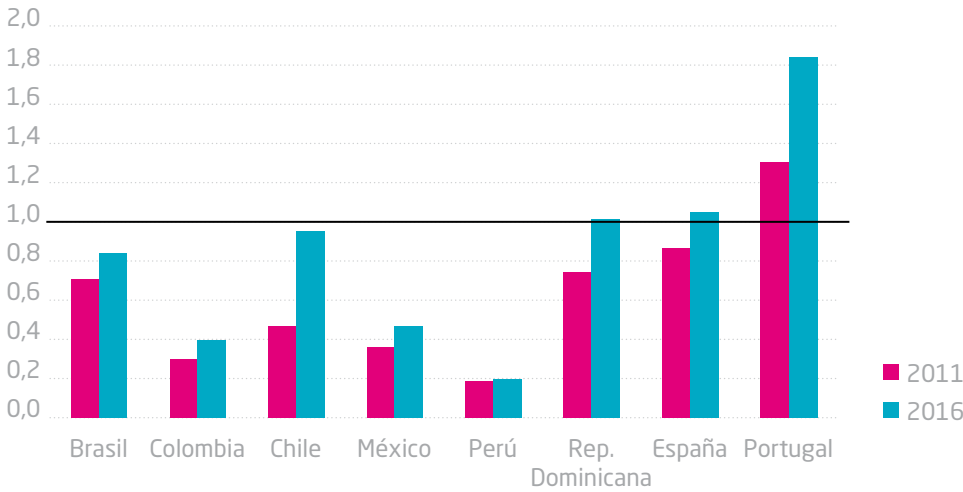
España continúa por la senda del crecimiento económico – y por tanto del consumo – y ha afianzado el cambio de tendencia en la evolución del número de tarjetas en circulación, como reflejan los 4,6 millones de tarjetas adicionales en 2016, que hacen que el parque total alcance los 74,5 millones de tarjetas, recuperando el nivel registrado en 2009 (aunque 2,2 millones por debajo del máximo histórico registrado en 2008), si bien con un trasvase de 5 millones de plásticos de modalidad débito a crédito. Este avance en el parque de tarjetas en España, del 6,6% interanual, ha repercutido positivamente en la ratio de número de tarjetas por cada mil habitantes tanto en el caso de las de débito, que ha detenido el deterioro registrado desde que se recogen datos en el marco de este Informe como, y especialmente, en el caso de las de crédito. Las tarjetas de débito, lejos de los 31,6 millones en circulación en 2008, crecen un 2,6% en 2016. Definitivamente, el cambio de tendencia que comenzó en 2015 se mantiene en 2016.

Analizando la intensidad de uso que los titulares hacen de sus tarjetas de pago (sin distinguir entre pagos y retiros), destacan Chile y España como los países más dinámicos en 2016: para débito, ambos países registran tasas de crecimiento en 2016 del 24,0% y 22,7% en número de operaciones respectivamente. Para tarjeta de crédito sigue siendo Chile el mercado indiscutiblemente más dinámico, con un crecimiento en el número de operaciones del 22,4%. Les siguen Colombia (12,7% en crédito, 10,3% en débito), Perú (11,8%, 17,9% respectivamente) y Dominicana (11,3% y 10,4%). En último lugar se encuentran Brasil (4,5%, 6,2%), México en débito (6,9%) y España en crédito (7,0%).

El uso de tarjetas de pago en el punto de venta en España (sin poder distinguir por la información pública disponible, entre las modalidades de débito y crédito) ha aumentado considerablemente en 2016, registrando un crecimiento del 13,5% en el número de operaciones, tasa que casi duplica la registrada en 2014 (7,2%). En términos de valor, crecen en 2016 un 9,8% y ya superan de forma sistemática el valor de los retiros con tarjeta en ATM. España, país que superó la ratio de 1:1 en valor de pagos con tarjeta sobre valor de retiros en marzo de 2016, registra al cierre de 2016 una ratio de 1,1: 1, lejos aún del 1,8 de Portugal, país que superó dicha ratio en 2009. Chile y República Dominicana se acercan a la unidad y Perú sigue registrando la ratio más reducida, sin apenas cambios en los últimos cinco años.

**Chile y España son los países más dinámicos en intensidad de uso de las tarjetas de pago, sin distinción entre pagos y retiros.**

Figura V: Ratio valor de transacciones con tarjeta en POS vs ATM (retiros efectivo), 2011-2016



Fuente: bancos centrales, superintendencias de bancos.

POS: Terminal punto de venta. ATM: cajero automático

En relación al ticket promedio de los pagos realizados con tarjetas de débito y crédito observamos que en Latinoamérica -salvo la excepción de Colombia que registra un gasto superior (40 dólares)-, en lo relativo a tarjetas de débito presenta un comportamiento similar, en torno a los 24 dólares promedio de la región en los casos de Chile, México, Perú y Dominicana. Por su parte, las tarjetas de crédito presentan un comportamiento más desigual, con los importes más alejados del promedio (55 dólares) los registrados por Perú (88 dólares), Colombia (85 dólares) y Chile (75 dólares), mientras que México (46 dólares) y Dominicana (54 dólares) se encuentran más cercanos e incluso por debajo.

En Latinoamérica, la intensidad de uso de las tarjetas para realizar pagos presenta comportamientos distintos en función de su modalidad (débito / crédito), cuyas estadísticas oficiales sí se encuentran disponibles por tipo de transacción (compras / retiros), a diferencia de España y Portugal. En débito, Chile muestra una mayor intensidad de uso, con 35 transacciones por tarjeta y año, seguido de Brasil (22). En torno a las 10-12 se encuentran Colombia, República Dominicana, México y Perú.

En el caso del crédito se distinguen tres grandes comportamientos. Por un lado, la mayor intensidad de uso registrada en Brasil y República Dominicana con alrededor de 40 transacciones por tarjeta y año. Por otro, con entre 20 y 25 transacciones por tarjeta y año, encontramos a México (26) y Chile (20). En último lugar se encuentra Colombia (12).

En España, el uso de la tarjeta de débito (sin distinción entre pagos y retiros) se sitúa ligeramente por encima de las 80 transacciones por tarjeta/año, desde las 68 registradas en 2015 y las 39 de 2011.

La facilidad de financiación de consumo con tarjeta de crédito continúa mostrando el mayor dinamismo que históricamente ha mostrado en Latinoamérica en relación con España. Dicho esto, el crecimiento en España en 2016 ha superado los dos dígitos (22,0%) por primera vez en la historia, si bien debe aclararse que dicho dato incluye operaciones con tarjetas de crédito de pago único al contado aunque su tipo de interés sea cero, tal como dictamina la Circular 1/2010 de Banco de España<sup>1</sup>.

Todos los países de la región superan a España en valor de financiación respecto al PIB, destacando Colombia (5,3%), Perú (3,3%) y Brasil (3,0%) como los mercados que con mayor intensidad recurren a la financiación del consumo con tarjeta de crédito, en términos relativos.

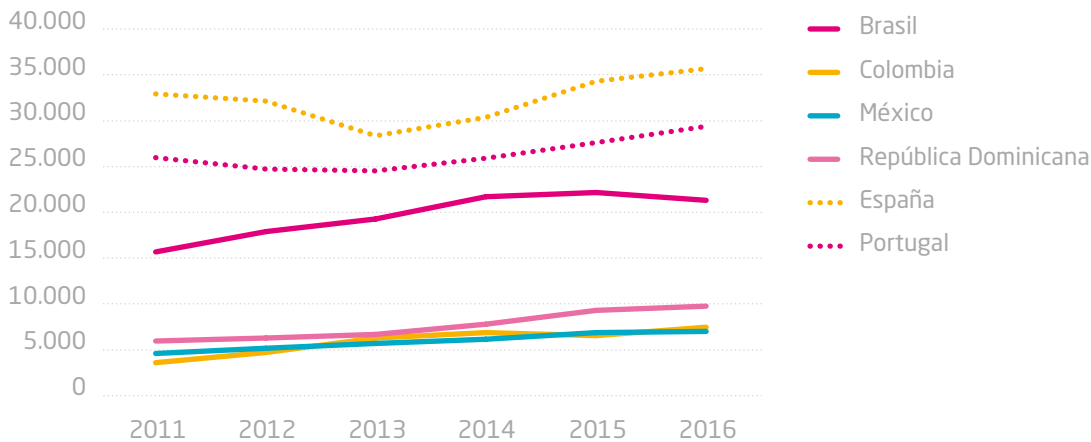
Las redes de ATM y de POS en Latinoamérica han registrado un crecimiento desigual durante los últimos cinco años. En Brasil y Chile, la red de cajeros ha experimentado un adelgazamiento del 3,4% y 3,1% en 2016 respectivamente. En Portugal la caída ha sido del 3,2%, mientras que España recupera levemente el crecimiento (0,2%) tras una caída ininterrumpida desde 2008, dejando el parque de cajeros automáticos al 81% del tamaño registrado en esos años pre-crisis. Destaca, sin lugar a dudas, el excepcional crecimiento de Perú, país que contabiliza un nada despreciable 10,1% de crecimiento en ATM en 2016, aunque mucho menor que el crecimiento experimentado en 2015 (122,5%). La red de POS muestra dos grandes categorías de países, tal y como se muestra en la Figura VI: República Dominicana, Colombia y México con menos de 10.000 por cada millón de habitantes; Brasil, España y Portugal con más de 20.000 POS (35.000 en el caso de España).

**Colombia, Perú y Brasil son los mercados que más recurren a la financiación de consumo con tarjeta de crédito, en relación al PIB.**

<sup>1</sup> Revisando no obstante los datos publicados por la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) referidos a operaciones de financiación al consumo con tarjetas, vemos que el crecimiento es más modesto (5,5% en el caso de tarjetas revolving y 1,2% para tarjetas no revolving).



Figura VI: Número de POS por cada millón de habitantes, 2011-2016



Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.  
Datos no disponibles para Chile y Perú

En materia de corresponsales no bancarios, si en la edición anterior de este Informe Perú fue el país que lideraba el ranking de número de corresponsales en relación a la población, en 2016 redobla su liderazgo con más de 3 corresponsales por cada 1.000 habitantes. Colombia mantiene el segundo puesto al que cayó en 2015 con cerca de 2 corresponsales por cada 1.000 habitantes, con Brasil en tercera posición un nuevo año, tras décadas de liderazgo indiscutible en esta variable de acceso. República Dominicana sigue aventajando a México, en la cola y con crecimiento tímido.

Como también venimos analizando en este Informe, el comercio electrónico minorista en Latinoamérica ha experimentado un crecimiento exponencial durante los cinco últimos años, prácticamente triplicando el volumen de ventas realizadas por este canal (40.000 millones de dólares en 2016 vs. 18.000 millones de dólares en 2011). México, afectado en menor medida en 2016 por la depreciación de su moneda, supera a Brasil con unas ventas totales en 2016 de 13.700 millones de dólares (12.900 millones de dólares en el caso de Brasil). Colombia ocupa la tercera posición (6.700 millones de dólares) seguido de Chile y Perú (2.800 millones de dólares). República Dominicana anota 840 millones de dólares y se mantiene en una posición más rezagada.

Por su parte, en España, el comercio electrónico ha casi triplicado el volumen de negocio desde 2011. Las cifras publicadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativas al ejercicio 2016, que contabilizan las compras realizadas por Internet mediante tarjeta de crédito o débito, avalan este comportamiento: se registraron 365 millones de operaciones de comercio electrónico (30% más que en 2015) que supusieron un volumen de negocio de 24.000 millones de euros, un 20,8% más que en 2015.

El capítulo monográfico de este Informe está dedicado a los retos que la transformación digital y la innovación están imponiendo a la industria financiera en general, y a la de los pagos en particular. La digitalización está dibujando un ecosistema, de perímetro borroso, por el que las entidades proveedoras de servicios de pago, tanto tradicionales como nuevas, se encuentran transitando a distintos ritmos, desde distintos puntos de partida y con diferentes grados de libertad en función de su naturaleza y del legacy que atesoran. Incluso los bancos centrales se han unido a esta tendencia global de transformación digital, y se encuentran valorando la posibilidad de convertirse en emisores de dinero digital (e-cash).

Los ritmos están determinados tanto por tendencias externas – avances tecnológicos, impulso regulatorio e intensificación sin precedentes de la competencia – como por factores internos, tanto de industria como de estrategia institucional, en la que mucho pesan las decisiones en relación a las infraestructuras legacy. Y es que en el mundo de los pagos, el back-office, las infraestructuras, las cámaras de compensación y liquidación y las reglas – normativas o acuerdos de industria – que determinan las relaciones interbancarias son parte fundamental, habilitante, de los distintos sistemas y ecosistemas de pagos.

En este contexto, las dos principales variables generadoras de disrupción en los pagos – regulación e innovación – pueden materializarse como amenazas u oportunidades para agentes tradicionales y nuevos, tal como queda recogido en la [Figura VII](#).

**México superó a Brasil en facturación de comercio electrónico en 2016.**

Figura VII: Variables generadoras de disrupción en medios de pago



Fuente: Afi.

Hoy es impredecible cómo las innovaciones en pagos, unidas al aumento de la presión competitiva animada por impulso regulatorio e incursión de nuevos agentes, conseguirán eclosionar en soluciones que modifiquen sustancialmente cómo pagamos cotidianamente. Y más aún prever cuál será la solución de adopción masiva y, por tanto, qué agentes PSP o tipologías de agentes PSP verán consolidada su posición en el nuevo contexto.

La última parte del Informe analiza, como en la anterior edición, el comportamiento y percepciones del segmento de población bancarizada. Se han renovado buena parte las temáticas abordadas para dar luz sobre y aportar contexto a los actuales retos del sector de los medios de pago, entre los que destacan el tránsito de los pagos físicos a los virtuales; las barreras al uso de tarjetas; la autenticación reforzada en los pagos remotos; el papel de los nuevos players tecnológicos y la disposición de los clientes bancarios a ceder información de carácter personal a cambio de ventajas.

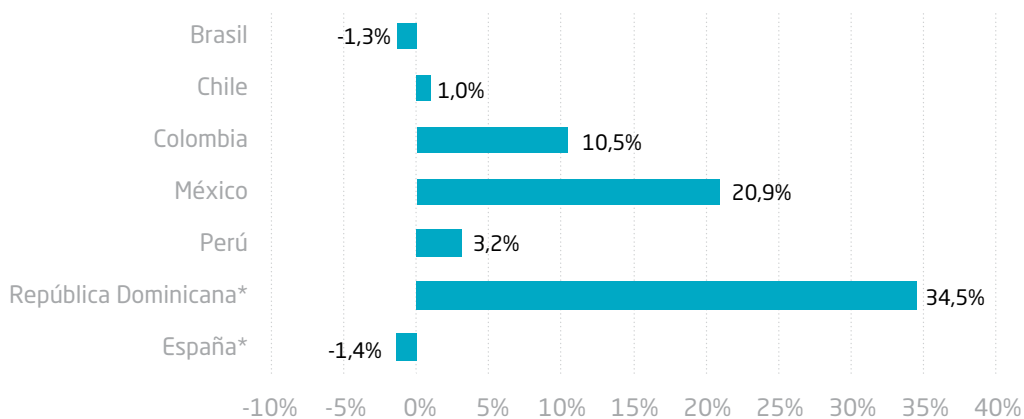
En materia de tenencia de tarjetas, se están produciendo cambios en algunos países, mientras que otros muestran gran estabilidad (Figura VIII). Los mayores crecimientos se han producido en República Dominicana (34,5%), seguido por México y Colombia (20,9% y 10,5% respectivamente), mientras que en los restantes países las variaciones no son significativas: en España la tenencia se mantiene estable y en Brasil y Chile ha disminuido respecto a 2016.

Contrastando estos resultados con los publicados en el capítulo 4 de este Informe, se deduce que posiblemente el crecimiento experimentado en el número de plásticos en circulación en algunos países (como sería el caso de España) es acaparado por bancarizados que ya disponían de tarjeta, sin aumentar el porcentaje de tenedores sobre la población bancarizada. En Brasil, se deduce dicho efecto de desprendimiento en el caso de las de crédito.

En el análisis comparativo global entre los pagos realizados con medios de pago basados en papel (efectivo y cheques) frente a los electrónicos (tarjetas, transferencias, débitos directos), destaca un mayor equilibrio entre ambas modalidades en términos de uso mensual, y en algunos países el pago electrónico ya es la forma principal de pago (Figura IX). Es el caso de España, donde se evidencia que las domiciliaciones bancarias contribuyen notablemente a que el pago electrónico supere al pago en papel. En cinco países, no obstante, el efectivo sigue siendo el medio de pago con el que se atiende el mayor volumen de gasto. Rompe esta pauta, además de España, México, donde la tarjeta es el medio principal.

Figura VIII. Incremento anual de tenencia de alguna tarjeta en población bancarizada 2016-2017

### Incremento anual de posesión de tarjeta (Débito, Crédito, Cajero y Prepago uso múltiple) 2016-2017

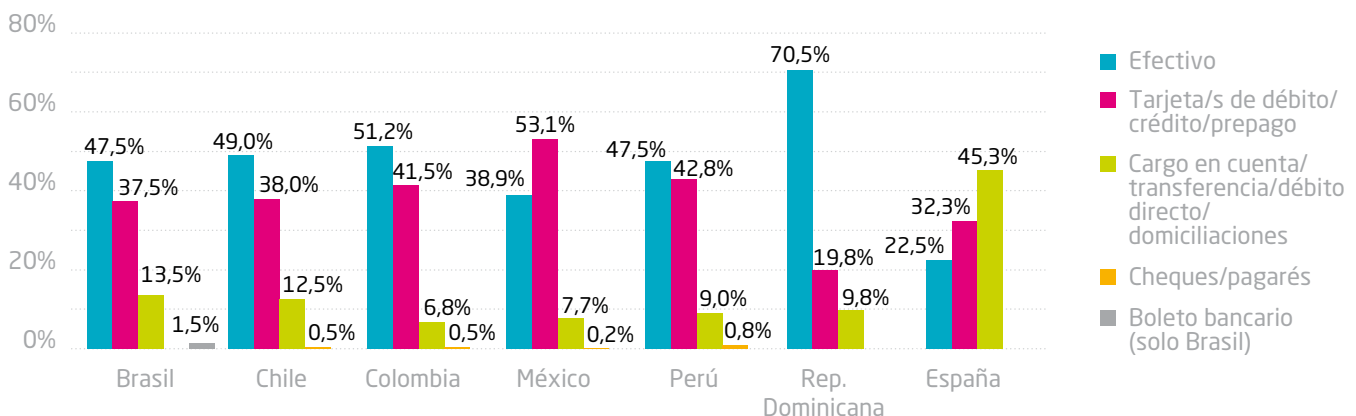


Fuente: elaboración propia a partir de investigación

n: Población bancarizada

\*: No corresponde Tarjeta de cajero en República Dominicana y España

Figura IX. Medio con el cual ha pagado la mayor parte de los gastos del último mes - Población bancarizada - (2017)



Fuente: elaboración propia a partir de investigación

n: Total población bancarizada por país (400)

Los mayores crecimientos en tenencia de tarjetas se producen en República Dominicana y México.

## 01. Lo más destacado del Informe 2017

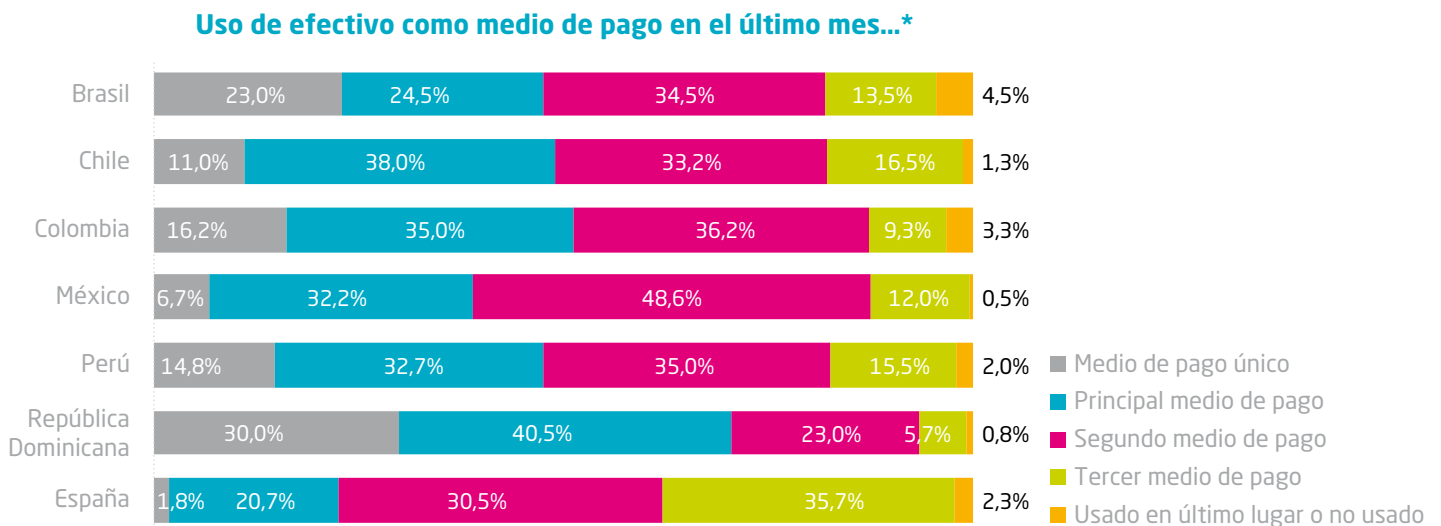
Correspondiendo a una todavía reducida disponibilidad de tarjeta de pago, los dominicanos son los que muestran un uso más intenso del efectivo (Figura X), ya sea como opción de pago único (30,0%) o principal (40,5%). Le siguen Colombia (51,2% lo utiliza como medio único o principal) y Chile (49%), siendo España el país donde el efectivo ha perdido intensidad de uso para pagos mensuales, aunque aún es el principal medio de pago declarado por el 22,5% de los bancarizados.

En relación al uso de la tarjeta para realizar pagos, es extensa la percepción de los titulares de la existencia de barreras y condicionantes impuestos por el comercio o el canal de compra, aunque de manera desigual según el tipo de barrera y el país. Que el comercio no acepte el pago con tarjeta es una limitación que la mayoría de los usuarios,

a excepción de los brasileños, manifiestan experimentar al menos algunas veces. Las limitaciones más frecuentes corresponden a México y República Dominicana, donde más de un tercio declara que esta situación se le presenta siempre o al menos bastantes veces (35,8% y 33,4% respectivamente). Le siguen Colombia y Perú, donde uno de cada cuatro encuentra dicha limitación con similar alta frecuencia (28,8% y 25,4% respectivamente). España es el mercado en el que se han superado estas limitaciones en mayor medida, si bien destaca la percepción acerca de la dificultad de realizar pagos de pequeño importe con tarjeta (74,8% de los titulares de tarjeta declaran percibirla).

Lo anterior desvela que existe un amplio margen de mejora para estimular el uso de la tarjeta como forma de pago en buena parte de los países a través de iniciativas dirigidas al comercio.

Figura X. Uso de medios de pago en el último mes: efectivo. Población bancarizada (2017)



Fuente: elaboración propia a partir de investigación

n: Total población bancarizada por país (400)

\*Último mes hace referencia al mes inmediatamente anterior al del estudio de campo (ver ficha técnica).

Analizando el grado de equipamiento tecnológico, se aprecia un crecimiento significativo en la disponibilidad de ordenador personal (laptop o desktop) en Colombia, Perú y República Dominicana, mientras que España muestra un nivel menor de disponibilidad de dicho equipamiento entre población bancarizada. La disponibilidad de Smartphone crece significativamente en Brasil, Chile, Colombia y México y la de la Tablet en todos los países explorados. Más del 85% de las personas bancarizadas conectan diariamente a Internet, frecuencia que ha registrado un crecimiento significativo en España, Perú y República Dominicana.

Considerando la proporción de compradores online sobre el total de la población bancarizada internauta, se observa una retracción de la compra online del 23,4% entre brasileños, 19,4% entre chilenos y 14,4% entre españoles, demostrando que la compra online no mantiene el ritmo de crecimiento que cabría esperar derivado de la mejora de la conectividad. Por el contrario, México, Colombia y República Dominicana mantienen aproximadamente la proporción compradores/ internautas que ya se observaba en 2016. Perú es el único país que ha expandido la compra online por encima de lo esperado, a un ritmo que supera el crecimiento del equipamiento y conexión a Internet.

Atendiendo a la frecuencia de compra online, México, República Dominicana y Brasil mantienen los mismos patrones que en 2016 mientras que en Colombia aumenta la compra semanal y la de una sola vez, y en España, Perú y Chile disminuye la frecuencia. No se observa un único patrón en la evolución de la compra online, sino que dependen en cada país del comportamiento de variables sociodemográficas – edad, nivel de estudios, socioeconómico, zona de residencia-, equipamiento tecnológico disponible y medios de pago.

La experiencia de la población bancarizada compradora online con los distintos sistemas de autenticación de doble factor y la actitud hacia estas medidas de seguridad es un aspecto analizado en la presente edición del Informe, por su necesaria aplicación en transacciones de pago remotas. En todos los países, mensajes de texto / SMS con una clave específica es en general la medida de seguridad más utilizada, sobre todo por españoles (90,3%) y peruanos (85,6%) mientras que en los restantes países los niveles de uso fluctúan entre el 63,6% en Brasil y el 75,8% en México.

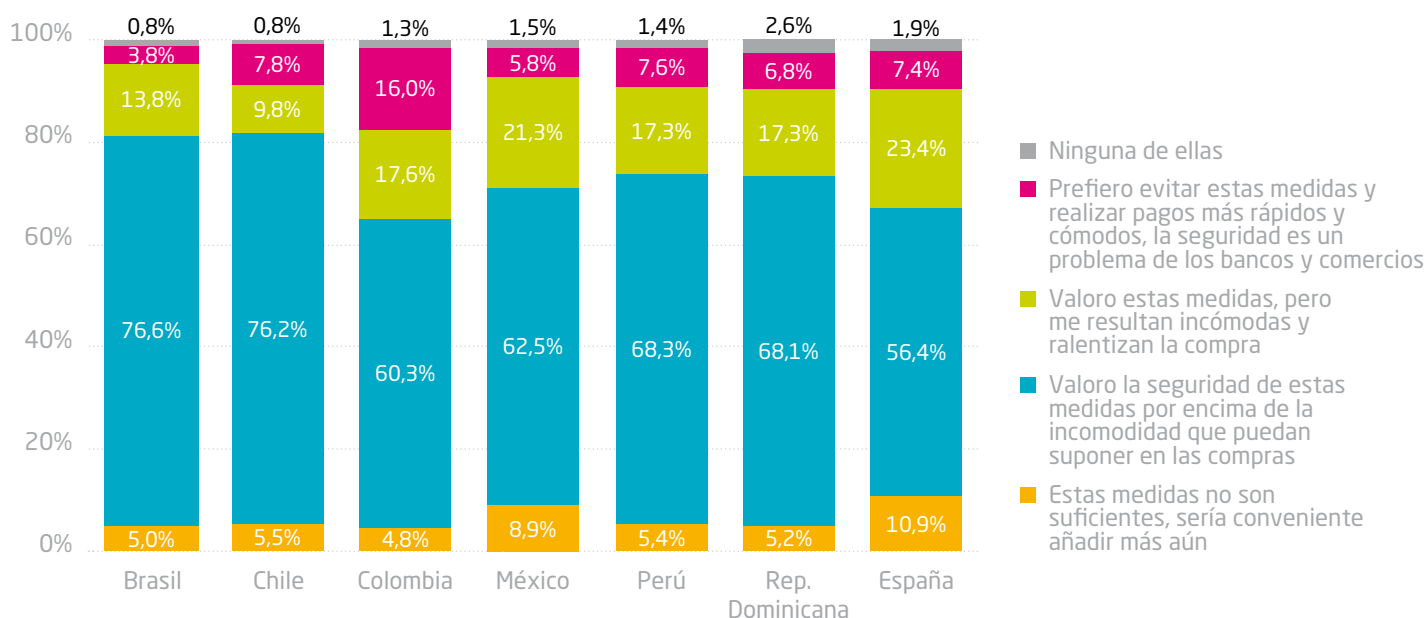
El token es el segundo dispositivo de seguridad utilizado en las compras online: en México, Perú, Brasil y Colombia, uno de cada dos compradores online ha utilizado este mecanismo, mientras que en Chile y República Dominicana la experiencia de uso es significativamente menor (uno de cada tres) pero no tanto como en España, donde el uso del token es aún menos difundido (18,7%).

La tarjeta de coordenadas está afianzada en España y Chile (62,6% y 52,7%, respectivamente) mientras que solo ha sido usada por el 18,6% de los colombianos. En los restantes países los niveles de uso fluctúan entre un 37,8% de México y 28,9% de Perú y República Dominicana. Por último, las soluciones de autenticación sustentadas en la biometría (huella digital, reconocimiento facial, de iris o voz) son los procedimientos menos difundidos, destacando el caso de Brasil (27,6%) mientras que en el resto de países su uso no supera el 15%.

Los compradores online otorgan más importancia a la seguridad que a la incomodidad que supone el uso de estos mecanismos (Figura XI): la amplia mayoría muestra un grado alto de tolerancia y solo unos pocos manifiestan preferir procedimientos más cómodos y rápidos. Brasileños (76,6%) y chilenos (76,2%) son los que más valoran la seguridad mientras que en España, Colombia y México, los registros favorables a la seguridad, aunque mayoritarios, son menores (56,4%, 60,3% y 62,5% respectivamente).

## Los compradores online otorgan más importancia a la seguridad que a la incomodidad que supone el uso de mecanismos de autenticación reforzada.

Figura XI. Actitud hacia las medidas de seguridad en compras online entre población bancarizada compradora online (2017)



Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

n: Base: población bancarizada compradora online.

Los cambios que se están sucediendo en la industria financiera de la mano de la innovación tecnológica y de los nuevos modelos de negocio impulsados por las compañías fintech y otros players tecnológicos suponen un reto para las entidades financieras tradicionales. El desarrollo de la oferta de productos y servicios financieros más adaptados y personalizados—entre ellos, los de pago—de estos terceros players depende en gran medida del acceso y análisis de datos personales de los clientes bancarios. Para identificar indicios que ayuden a entender las posibilidades que surgen de estos cambios y la actitud de los bancarizados ante las nuevas propuestas digitales, se analiza el comportamiento de la población bancarizada compradora online como usuaria de cierto tipo de actividades y servicios digitales.

Los servicios de gestión financiera personal y, en menor medida, de pagos/ envíos de dinero online entre particulares son las actividades con menor penetración en todos los países, pero su presencia es considerable y significativa en términos de desarrollo. La experiencia y la comprensión de estas propuestas es todavía limitada, por lo que el margen de mejora es amplio. Dicho esto, los países que destacan con un mayor desarrollo

y uso de servicios online avanzados (pagos / envíos de dinero entre particulares y gestión financiera) son chilenos (26,5%), mexicanos (23,9%) y colombianos (22,0%) bancarizados. Españoles (10,3%) y en segundo lugar brasileños (15,3%), son los que menos los usan.

Al explorar la disposición de la población bancarizada con experiencia en compra online a considerar la oferta de compañías tecnológicas en la contratación de servicios / productos financieros, se observa una buena consideración hacia esta faceta de los players tecnológicos en Latinoamérica, mientras que en España esta actitud es minoritaria.

Por su parte, la disposición a ceder información personal a compañías tecnológicas o a entidades financieras a cambio de mejores condiciones en productos o servicios es, en todos los casos, reducida, y solo algo mejor hacia los bancos. Dicho esto, la disposición es mayor en la cesión de los perfiles en redes sociales que de datos financieros, en que los bancos se ven algo más favorecidos. La cesión de datos requiere, en todo caso, ventajas concretas, evidentes y relevantes para movilizar a los usuarios.



**indra** Tecnocom

Avda. de Bruselas 35  
28108 Alcobendas  
Madrid (Spain)  
T +34 91 480 50 00  
[indracompany.com](http://indracompany.com)

Indra reserves the right  
of changing these  
specifications without  
noticing in advance