

Iniciativa



Cantabria Pago Digital

Dinamización de las economías locales a través del pago digital

Resultados del diagnóstico sobre “Prácticas de pago en Suances”

Suances, 4 de octubre de 2017

Tránsito a la Economía Digital:

Diagnóstico de las prácticas de pago de Suances

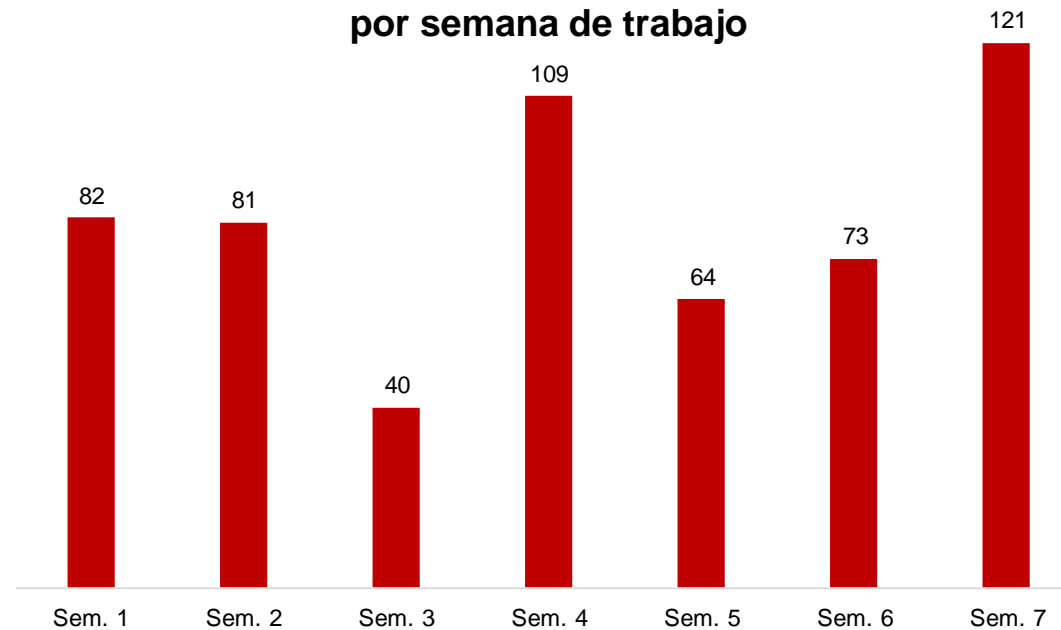


Evolución del trabajo de campo

Estudio

- Periodo de levantamiento de información: 2 de agosto - 15 de septiembre de 2017.
- Equipo de cuatro mediadores durante el mes de agosto, y tres a partir de septiembre.

**Evolución del nº de encuestas realizadas,
por semana de trabajo**



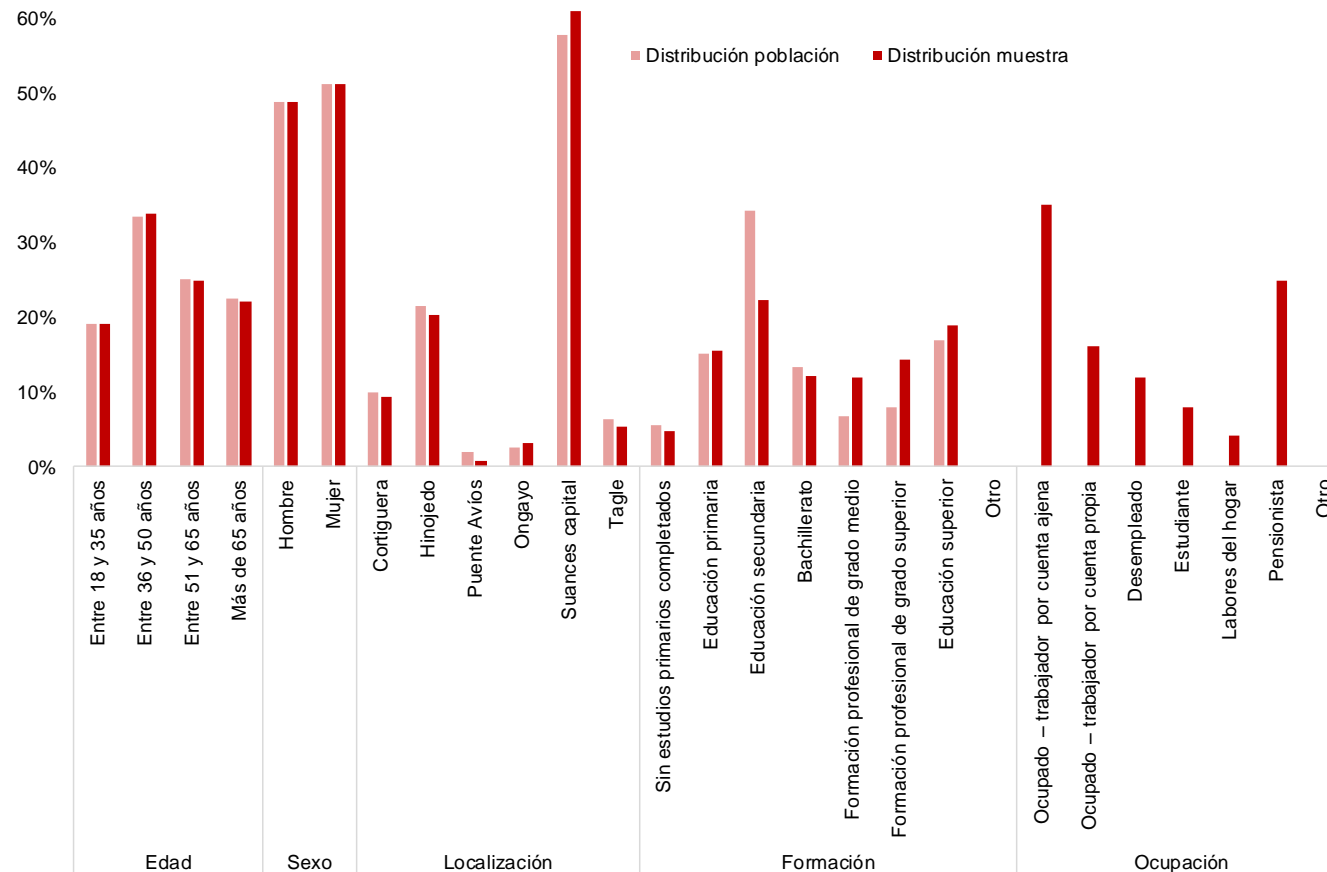
N: 569

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Caracterización

Ciudadanos

**Características muestra de ciudadanos
(distribución en %)**



N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances,

Caracterización

Establecimientos

Establecimientos de la muestra por tipo de actividad (%)



N: 179

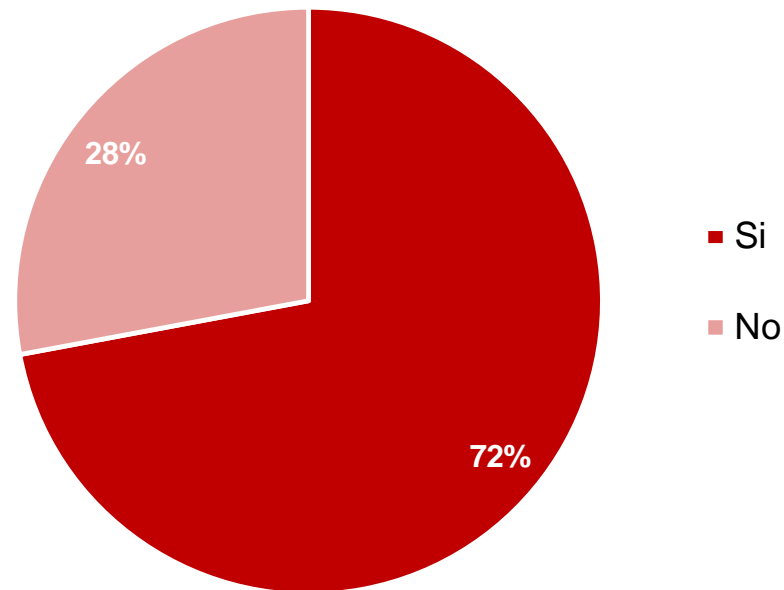
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Establecimientos

Prácticas de cobro y pago

- Tres de cada diez comercios no acepta el pago con tarjeta en su establecimiento.

¿Acepta pago con tarjeta?



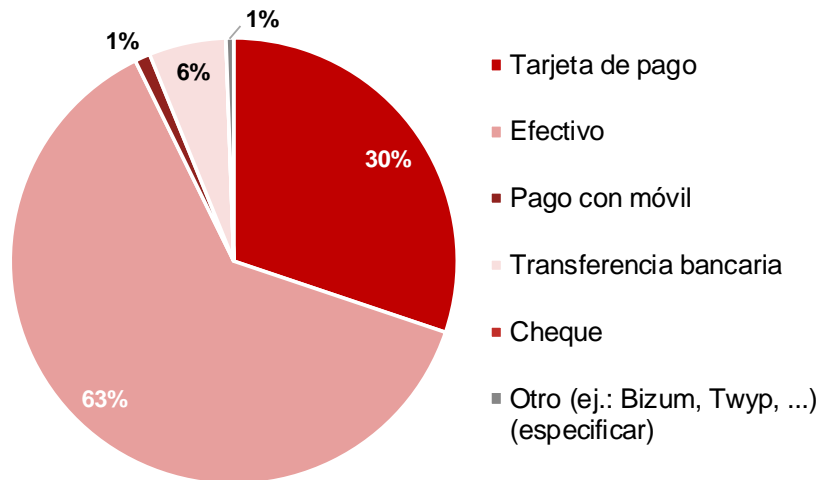
N: 179

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances.

Establecimientos

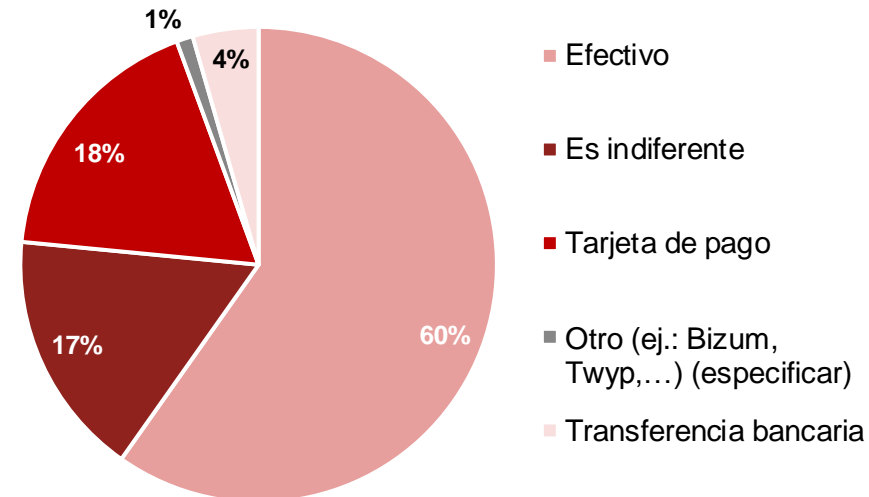
- El efectivo es el **medio de pago más utilizado** en dos de cada tres establecimientos. Las tarjetas lo son para uno de cada tres.
- El efectivo es el **medio de pago preferido** para seis de cada diez comercios. Las tarjetas lo son para uno de cada seis. El resto se declara indiferente.

**Medios de pago más utilizados
(frecuencia)**



N: 179

Medios de pago preferidos



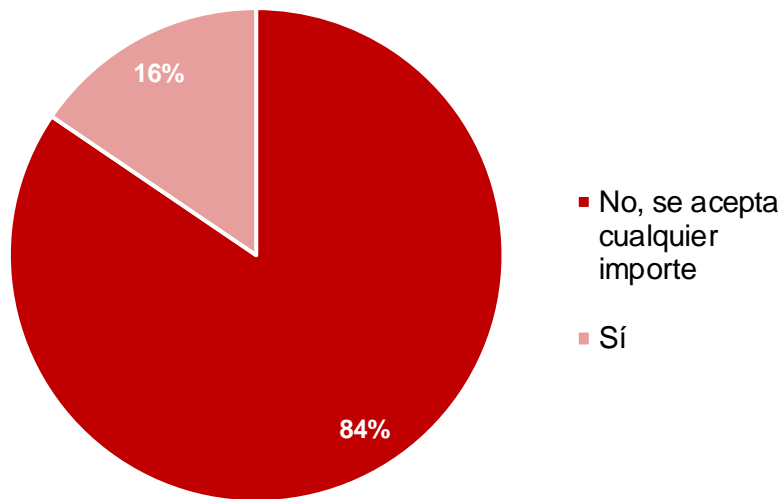
N: 179

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances.

Establecimientos

- Uno de cada seis comercios exige un importe mínimo para aceptar pagos con tarjeta, motivado por variable coste.
- El importe mínimo más habitual es 10€; el más reducido es 5€ y el más elevado 20€.

Existencia de un importe mínimo para pagos con tarjeta

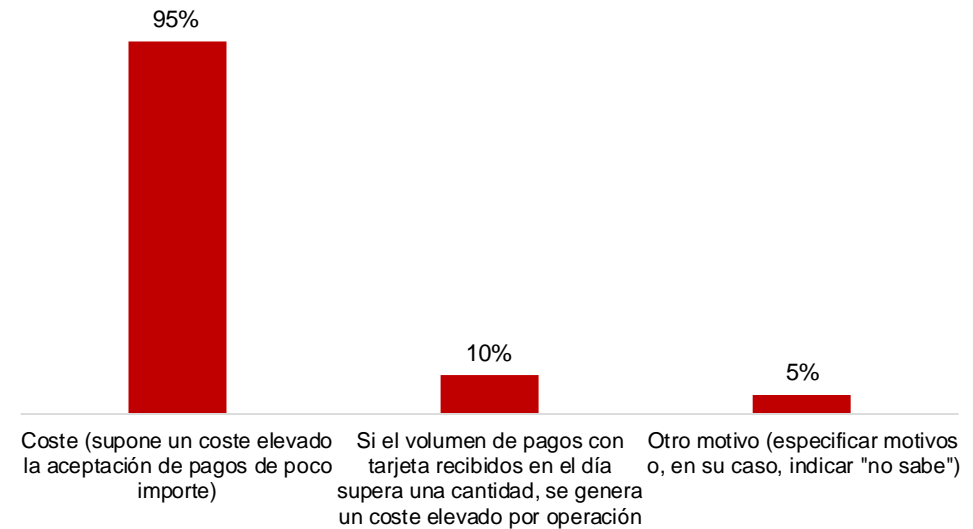


N: 129

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Importe mínimo

Motivo del importe mínimo



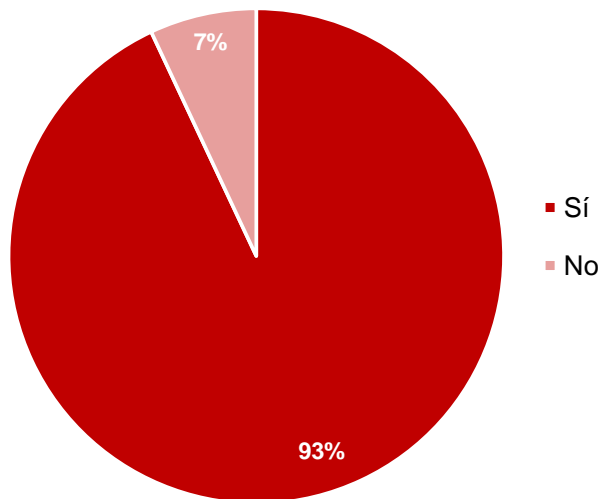
N: 20

Establecimientos

- 93% de los comercios con TPV, adaptado a pagos sin contacto. Hay pequeño margen de mejora en el equipamiento.
- Extendido el conocimiento del pago móvil (93%) pero no su uso, reconocido por solo cuatro de cada diez establecimientos.

Contactless y pago móvil

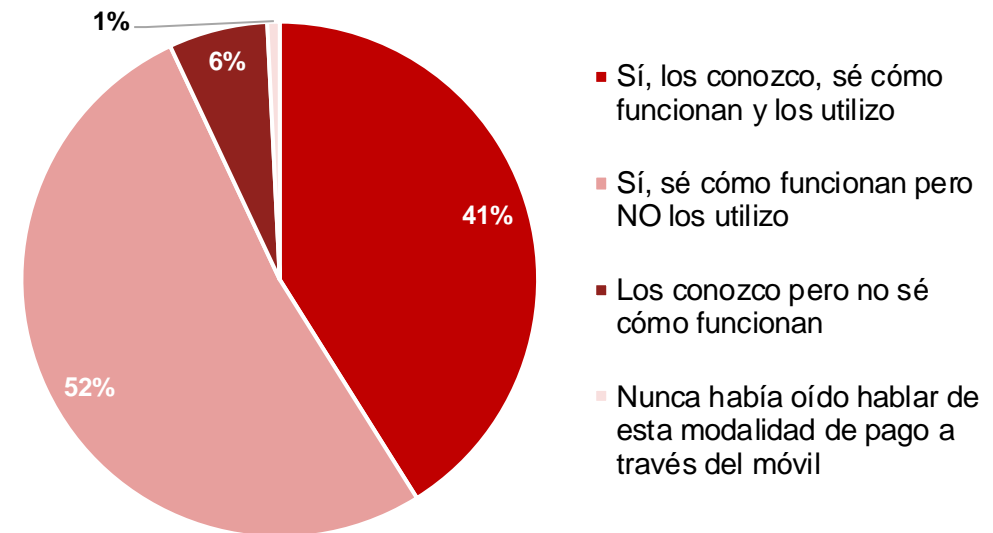
Equipamiento TPV contactless



N: 129

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Conocimiento de pagos móviles

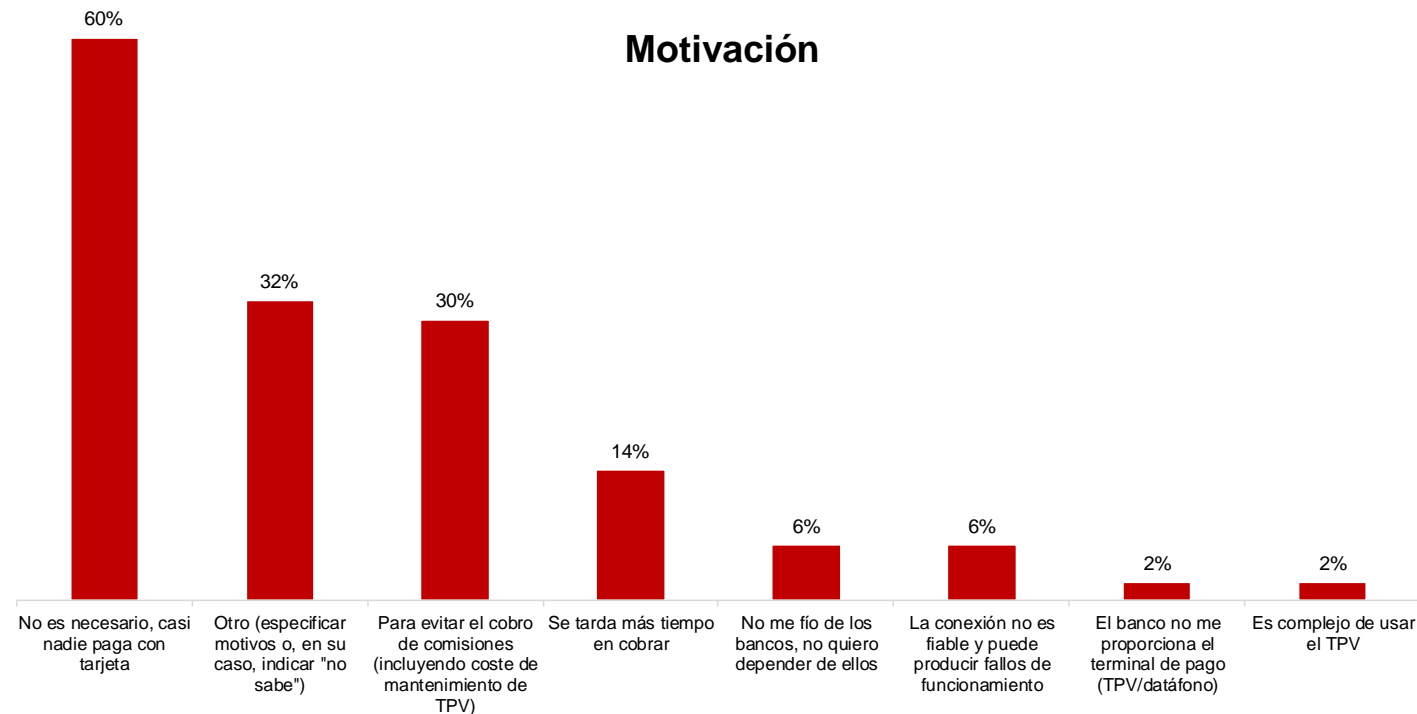


N: 129

Establecimientos

No aceptan pago con tarjeta

- Principal motivo declarado por establecimientos que no aceptan pago con tarjeta (60%): “casi nadie paga con tarjeta”.
- Segundo motivo: coste asociado a la aceptación (30%).



N: 50

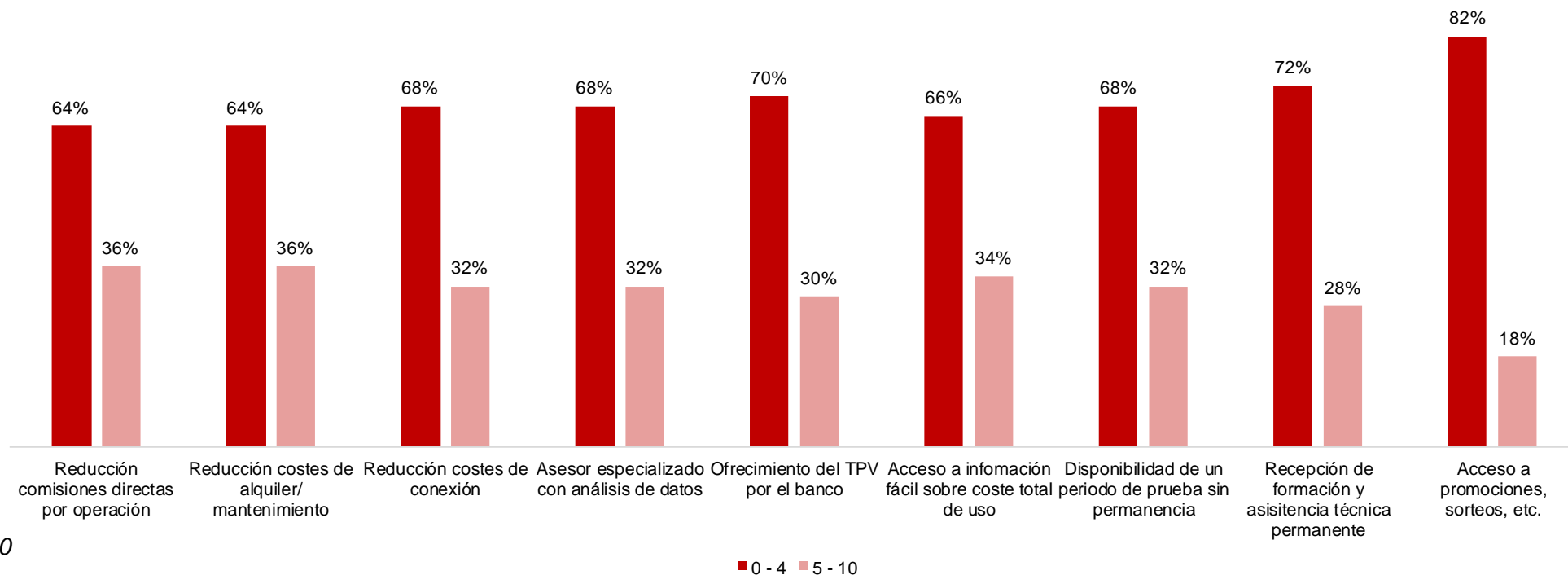
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Establecimientos

No aceptan pago con tarjeta

- La mayoría de los establecimientos no parecen sensibles a incentivos.
- Entre los potenciales incentivos, la reducción de costes asociados a la instalación y uso del TPV despiertan interés.

Incentivos para la aceptación



N: 50

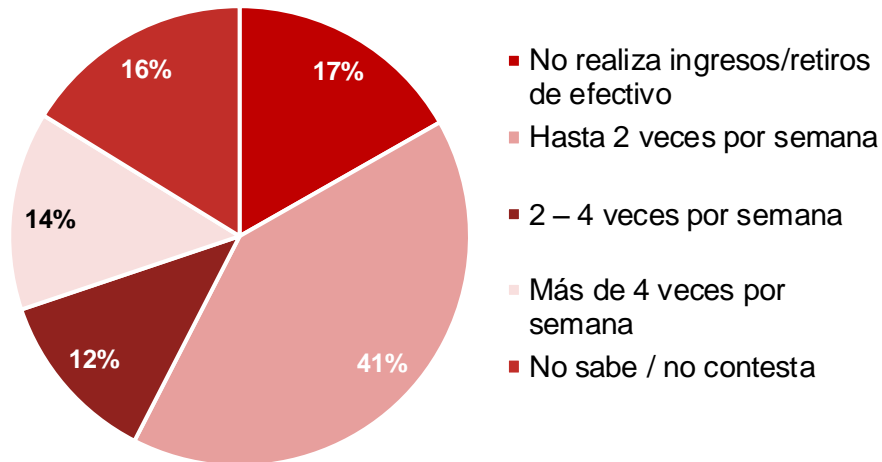
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Establecimientos

- La gestión del efectivo en los negocios supone al menos dos **visitas semanales al banco** para dos de cada tres comerciantes. Uno de cada cuatro lo hace dos o más veces.
- La gestión del efectivo ha supuesto **incurrir en incidentes desagradables** (robos, billetes falsos, pérdidas, etc.) a cuatro de cada diez comercios.

Costes asociados al uso del efectivo

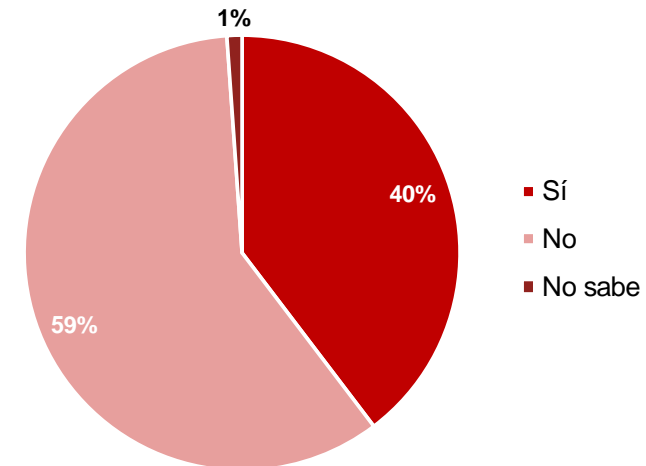
¿Con qué frecuencia acude al banco a retirar / ingresar efectivo para su negocio?



N: 179

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

¿Ha tenido algún incidente relacionado con la gestión del efectivo en su negocio?

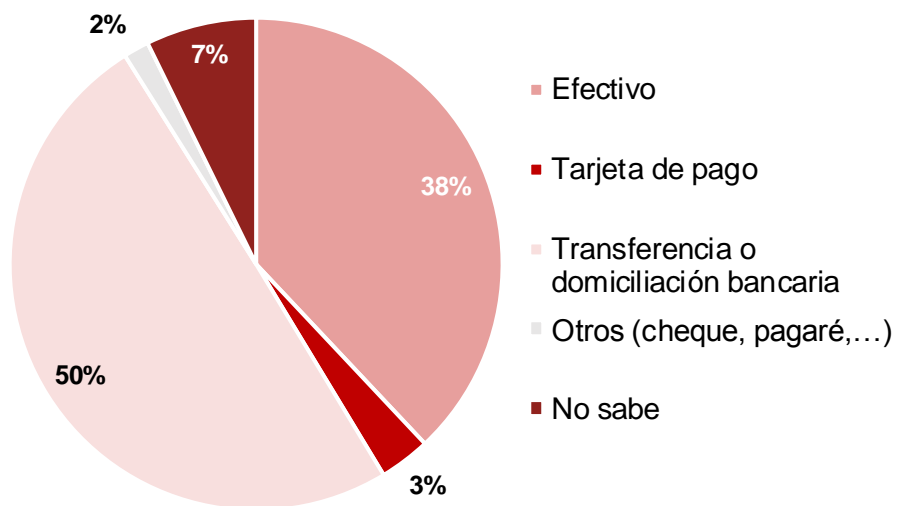


N: 179

Establecimientos

- Cuatro de cada diez establecimientos paga en efectivo a sus proveedores.
- Uno de cada cinco asocia un menor coste de gestión de los cobros con tarjeta frente al efectivo.
- Uno de cada tres asocia un coste menor al efectivo frente a la tarjeta. Uno de cada dos los considera similares.

Medio de pago a proveedores

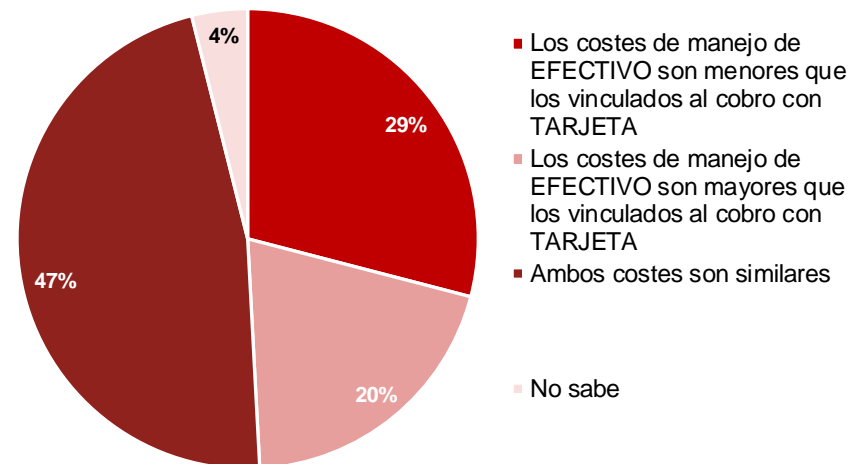


N: 179

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Costes asociados al uso del efectivo

¿Cómo considera los gastos de gestión de efectivo respecto a los gastos de aceptación de tarjeta?



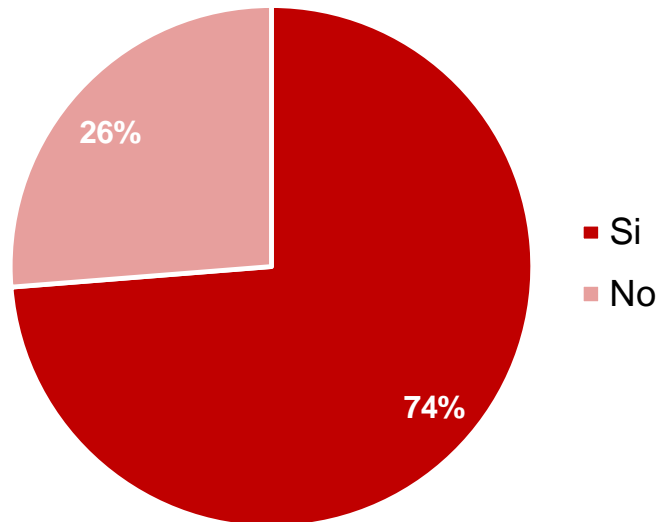
N: 179

Establecimientos

- Tres de cada cuatro establecimientos tienen presencia en Internet (web propia u otra modalidad.)
- Solo uno de cada tres establecimientos vende sus bienes o servicios a través de Internet.

Grado de digitalización

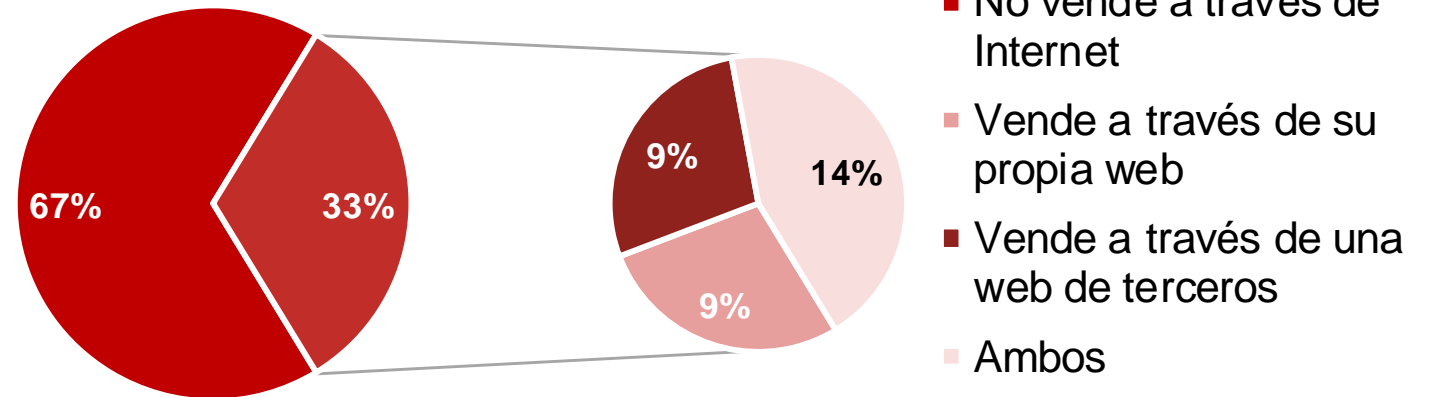
Presencia en Internet (página web u otra)



N: 179

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Venta por Internet

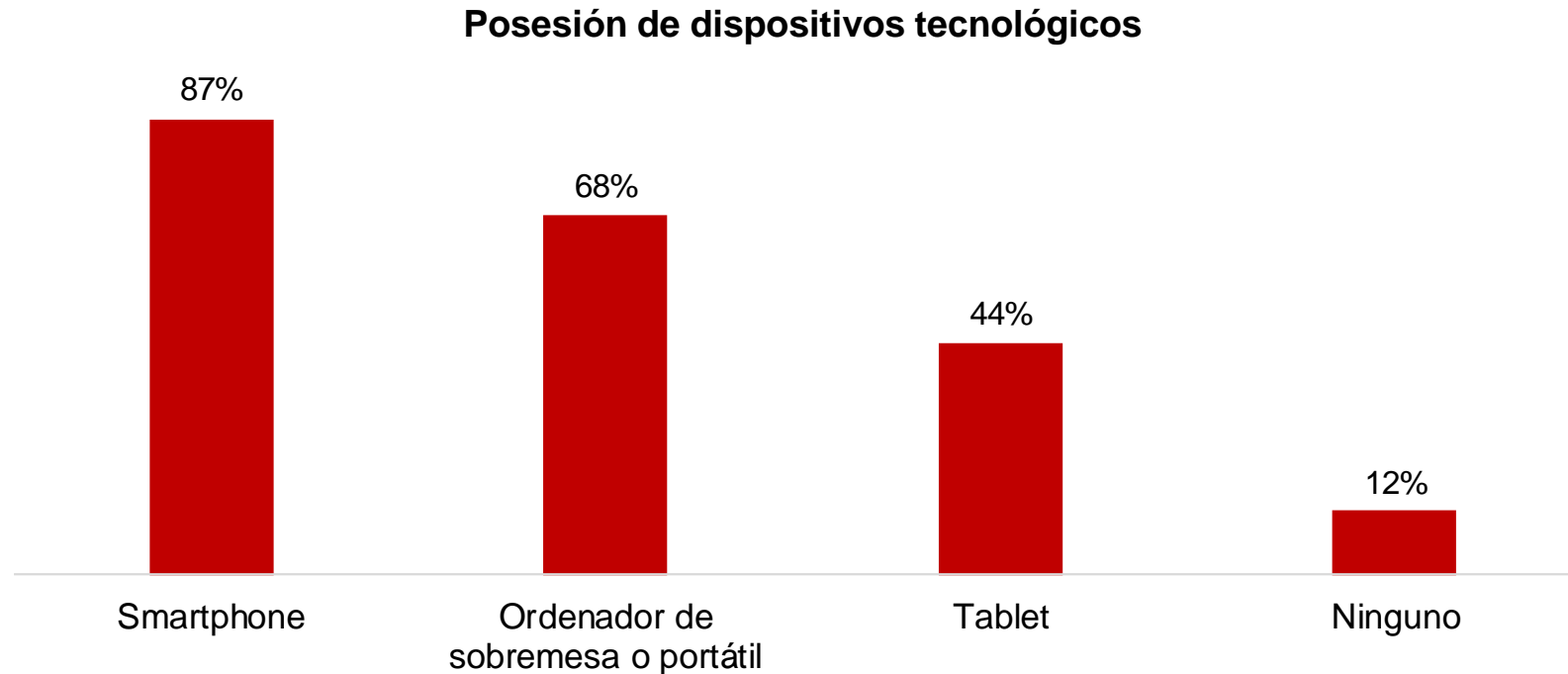


N: 132; N: 41

Ciudadanos

Grado de digitalización

- Uno de cada ocho adultos no dispone de dispositivo tecnológico de ningún tipo
- El dispositivo mayoritario (87%) es el Smartphone, seguido de ordenador personal (68%).



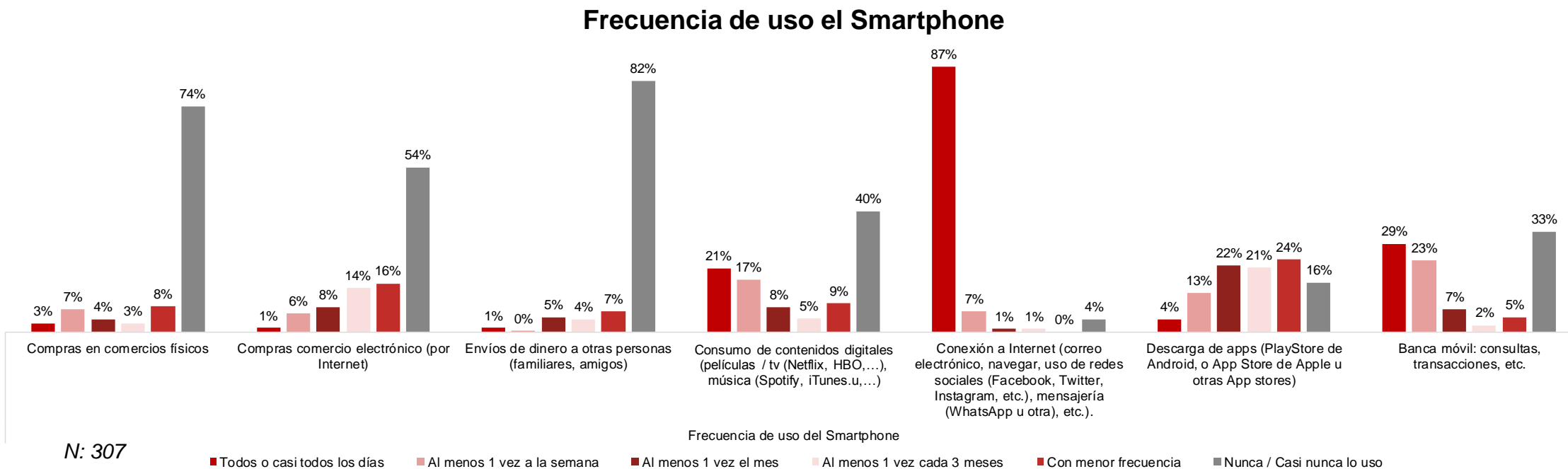
N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Grado de digitalización

- 9 de cada 10 se conecta a Internet a través de su Smartphone a diario.
- Uno de cada tres accede a la banca móvil a diario, en misma proporción que la población que nunca lo hace. Uno de cada cuatro lo hace todas las semanas.
- El uso del Smartphone para realizar compras y enviar dinero es minoritario.



Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Grado de digitalización

- El acceso diario a Internet es prácticamente universal entre los ciudadanos equipados.

Frecuencia de acceso a Internet



N: 311

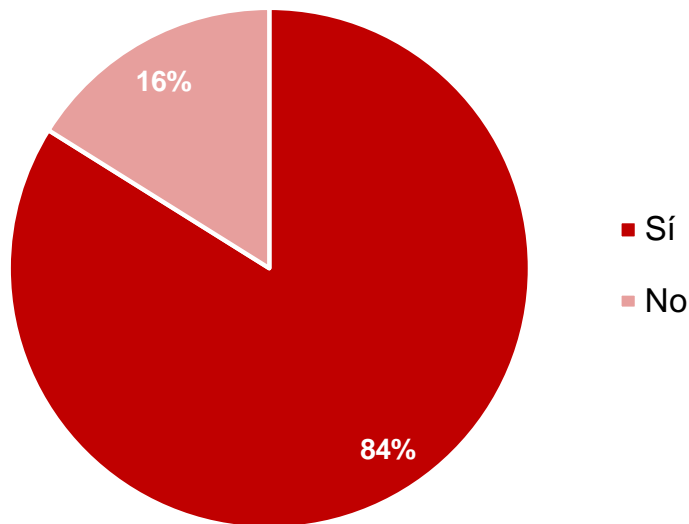
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

- Uno de cada seis ciudadanos no dispone de tarjeta de pago.
- La **tarjeta de débito** es el plástico de tenencia masiva (97%).
- Cuatro de cada diez declaran tener tarjeta de crédito y uno de cada tres, de prepago.

Posesión y tipología de tarjetas

¿Posee tarjeta de pago?

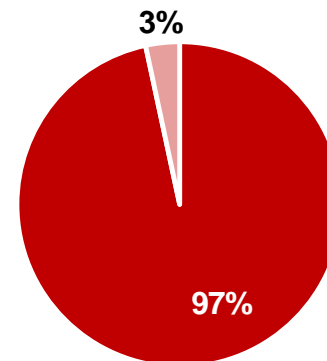


N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

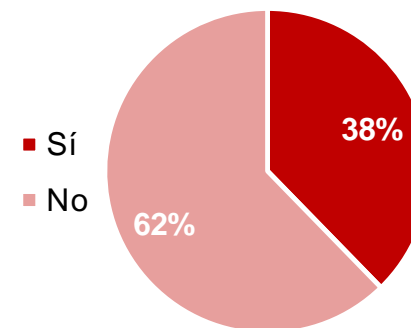
Tipología de tarjetas

Débito

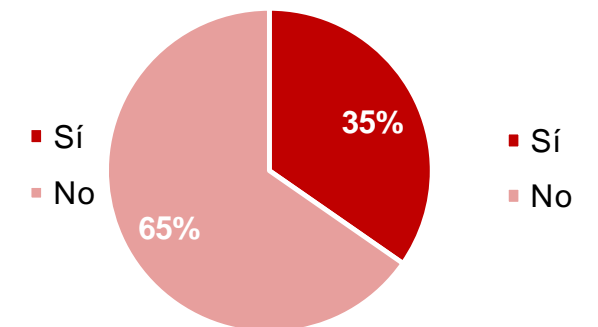


N: 297

Crédito



Prepago

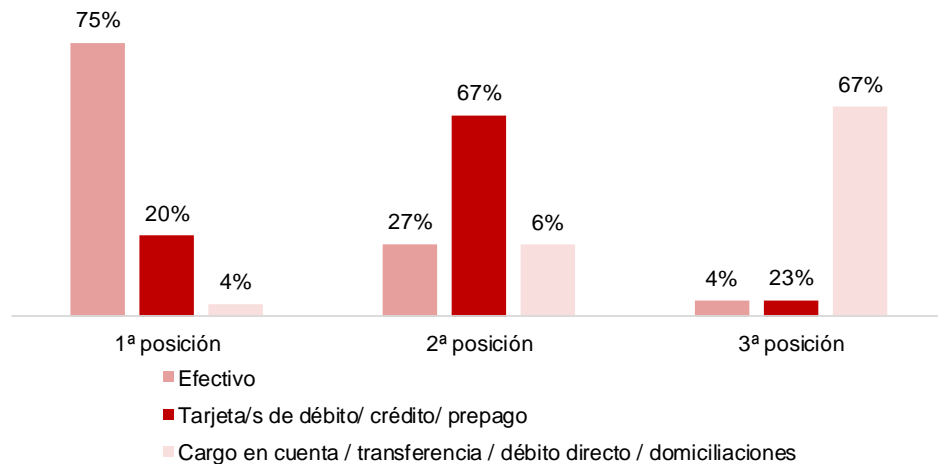


Ciudadanos

- El efectivo es el medio más utilizado en los pagos cotidianos para siete de cada diez ciudadanos.
- En segundo lugar la tarjeta y en tercer lugar transferencias y débitos directos. El **pago móvil apenas es utilizado**.
- En términos de valor también domina el efectivo (51%), seguido de la tarjeta.

Medios de pago utilizados

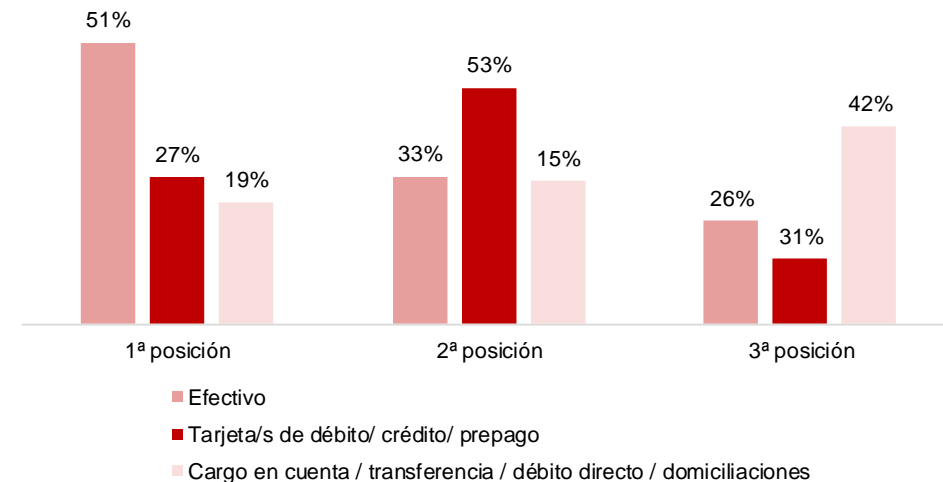
Uso de medios de pago para pagos cotidianos (frecuencia)



N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Uso de medios de pago para pagos cotidianos (valor)



N: 354

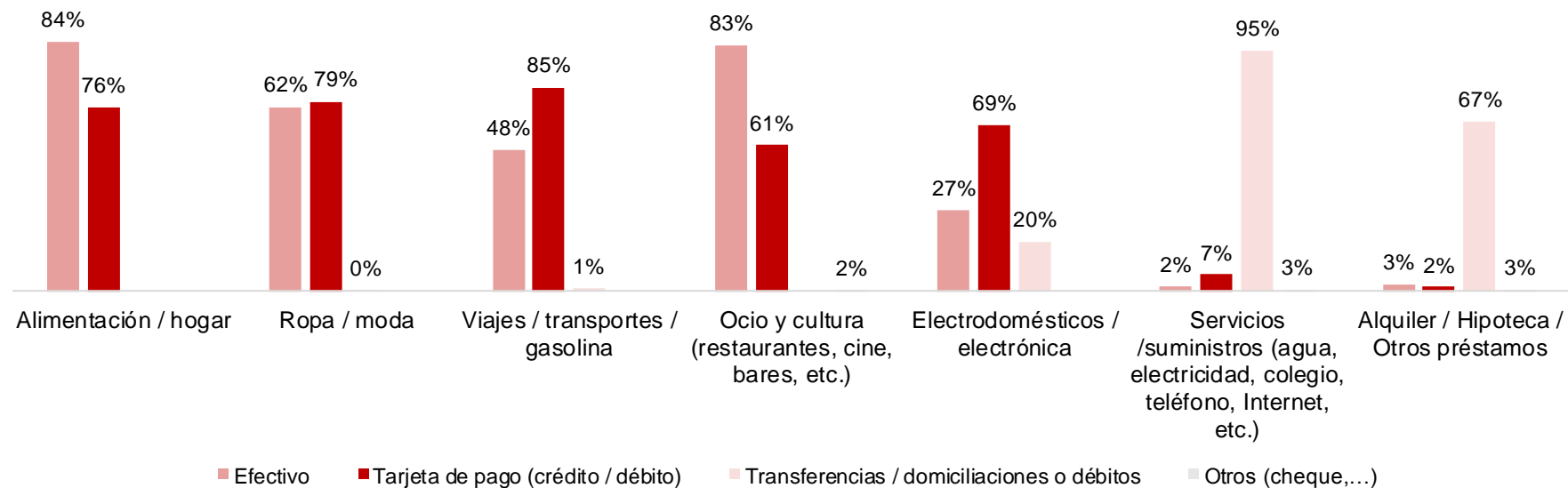
(En estas preguntas se pide a los ciudadanos ordenar los medios de pago por frecuencia de uso y valor en la última semana)

Ciudadanos

Medios de pago utilizados

- El efectivo es el medio de pago utilizado en gastos cotidianos de alimentación, hogar, ocio y cultura.
- El débito directo es el medio más frecuente para pago de servicios o suministros recurrentes. Junto con transferencias, los más habituales para pago de importes más elevados y recurrentes.

Uso de medios de pago por tipología de productos / servicios



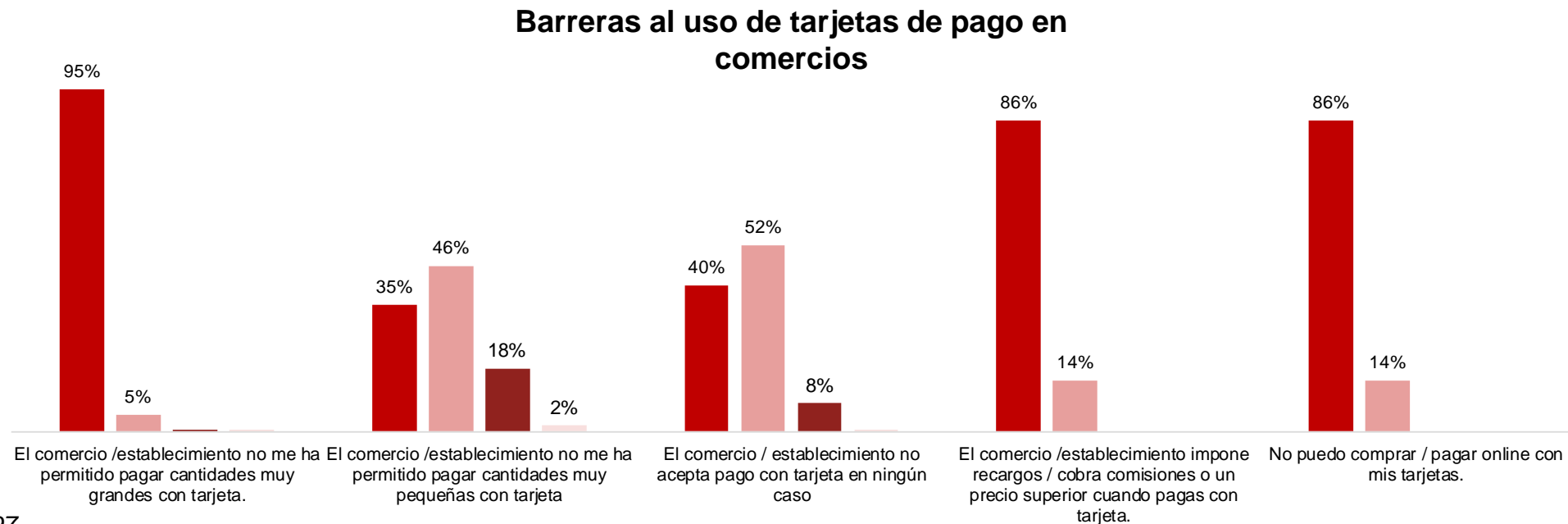
N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Barreras al uso de tarjetas

- Uno de cada dos titulares de tarjeta declara:
 - Que se han encontrado con **establecimientos que no aceptan pago con tarjeta en ningún caso**
 - Haberse encontrado alguna vez en situación de **no poder pagar porque el establecimiento impone importe mínimo**. Uno de cada seis afirma que esta situación es frecuente (bastantes veces).



N: 297

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Tarjetas *contactless*

- Dos de cada tres titulares de tarjeta *contactless* afirman haberla utilizado. El resto no lo ha hecho.



N: 297

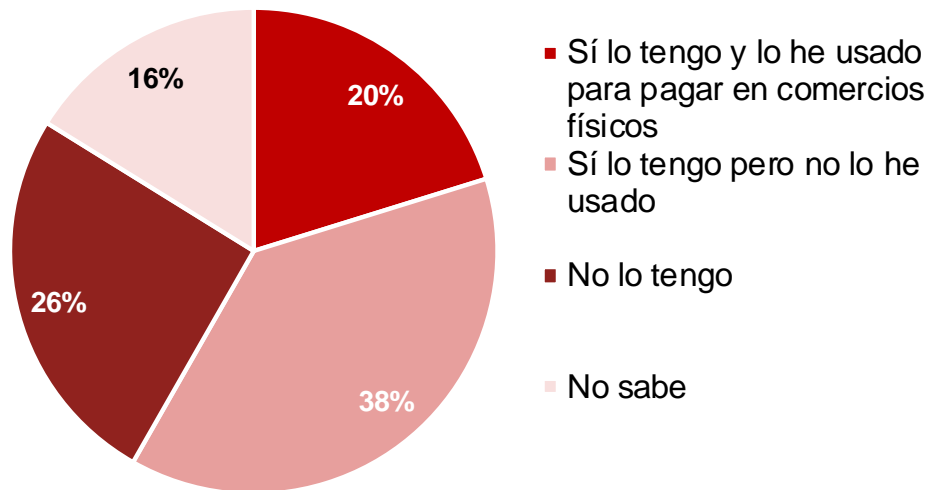
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Pagos móviles y pagos P2P

- Cuatro de cada diez desconoce o no tiene una **app de pagos en su Smartphone**. Cuatro de cada diez la tiene pero no la ha usado. **Solo uno de cada cinco la ha utilizado.**
- Desconocimiento mayoritario (53%) de las **soluciones de pago móvil entre particulares**. Solo uno de cada ocho las ha utilizado. Uno de cada tres, a pesar de conocerlas, no se ha animado a utilizarlas.

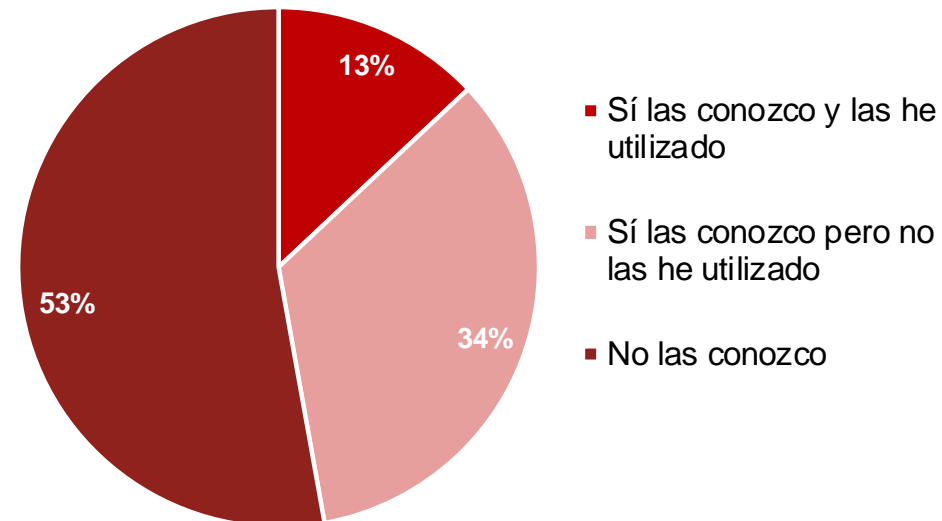
¿Tiene un Smartphone que le permita realizar pagos?



N: 307

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Conocimiento app de pagos P2P



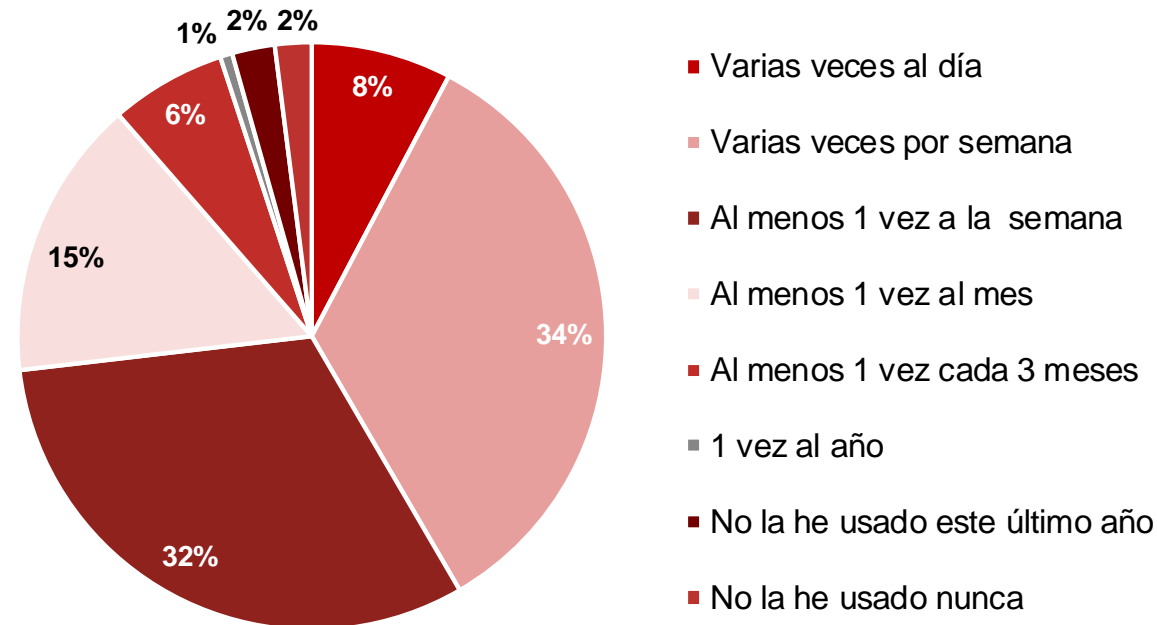
N: 354

Ciudadanos

Uso de tarjetas para pagos o compras

- Tres de cada cuatro titulares de tarjeta las utiliza todas las semanas, pero solo el **8%** lo hace a diario.
- 4% no las utiliza

**Frecuencia de uso para pagos / compras
en el último año**



N: 297

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Uso de tarjetas para pagos o compras

- **Comodidad y seguridad** destacan en hipotética situación de que la tarjeta fuera la única forma de pago de gastos cotidianos. La mayoría reconoce que **no sería más caro** operar de este modo.
- **Falta de privacidad y dificultad de controlar los gastos** son atributos negativos asociados a esta situación.
- Las motivaciones relacionadas con la economía sumergida son relevantes, pero no mayoritarias.



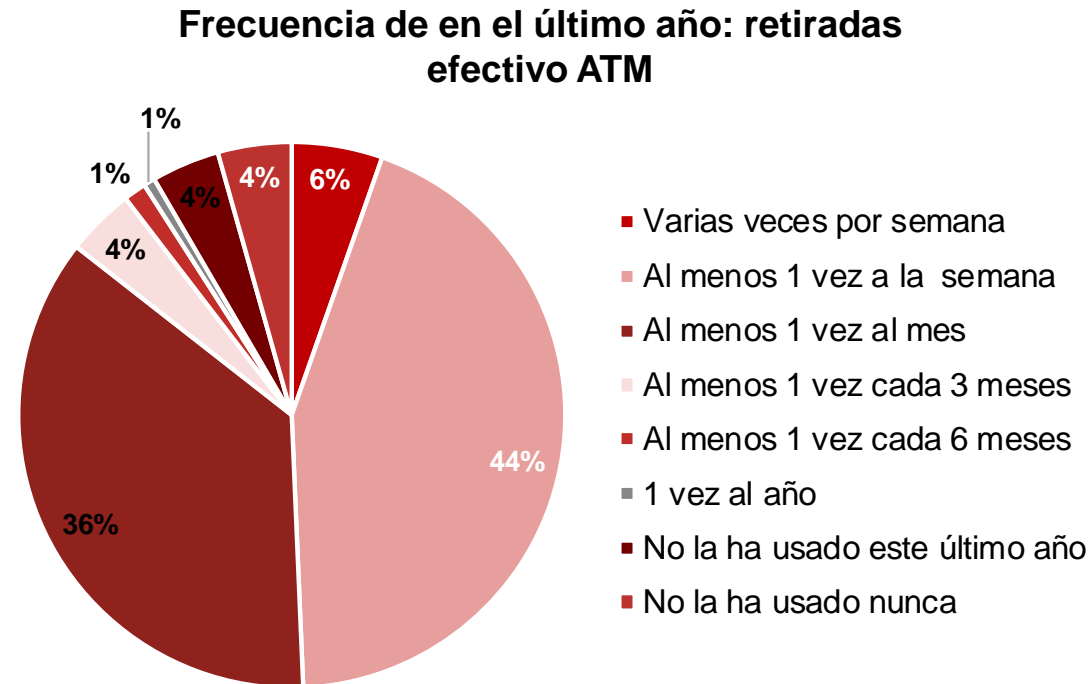
N: 285

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Uso de tarjetas para retiros de efectivo

- Uno de cada dos acude todas las semanas al cajero automático a retirar efectivo. Uno de cada tres, cada mes.
- En global, ocho de cada diez retira dinero del cajero todos los meses.



N: 297

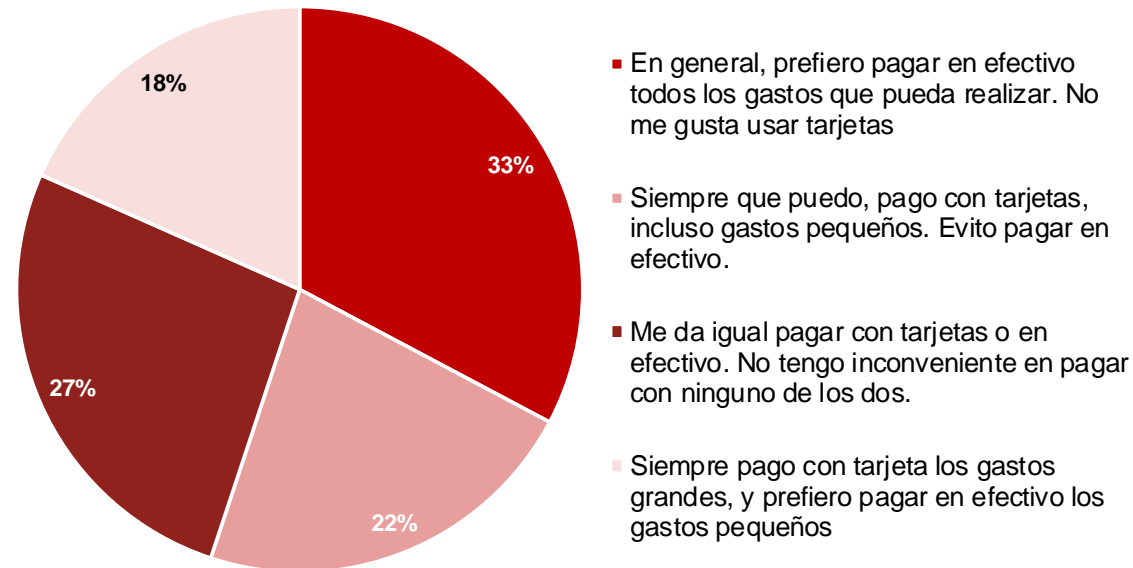
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

Preferencia de efectivo vs tarjeta

- Preferencia por el uso exclusivo del efectivo (33%) > preferencia por el uso exclusivo de tarjeta (23%).
- Preferencia por el efectivo es más acusada cuando se consideran gastos de pequeño importe.
- Uno de cada cuatro se muestra indiferente.

¿Con qué afirmación se siente más identificado?



N: 354

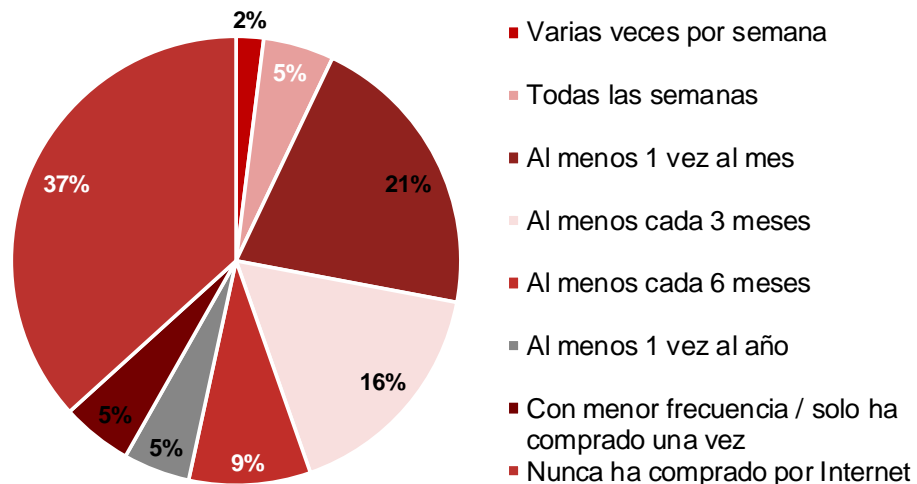
Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Ciudadanos

- Solo 8% compra por Internet todas las semanas.
- Cuatro de cada diez no ha comprado nunca en Internet.
- El ordenador personal es el dispositivo preferido para realizar compras en Internet.

Compras por Internet

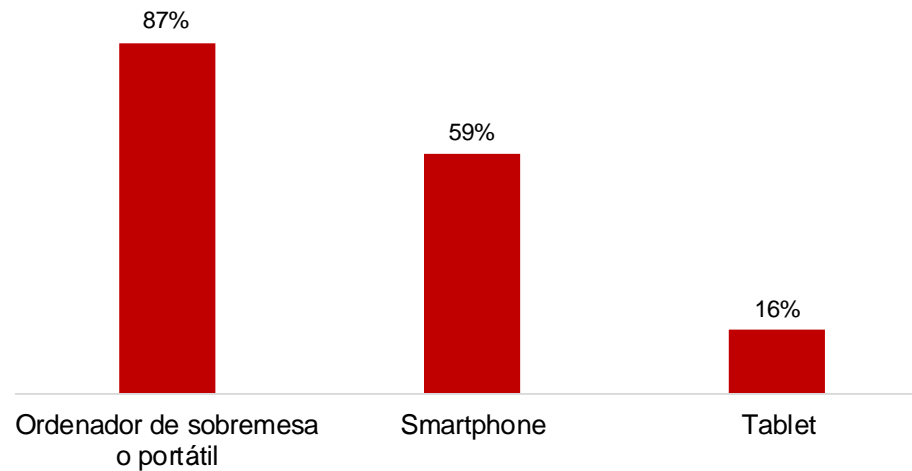
Frecuencia de compra por Internet



N: 354

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

¿A través de qué dispositivo compra por Internet?



N: 224

Ciudadanos

Compras por Internet

- Tres de cada cuatro compradores online **valora las medidas de seguridad** establecidas en compras online e incluso uno de cada diez las considera insuficientes.
- Uno de cada seis, por el contrario, las considera incómodas o evitables.

Valoración de las medidas de seguridad



N: 223

Fuente: Diagnóstico sobre prácticas de pago en Suances

Conclusiones

A pesar de que no existe exclusión o déficit de acceso a medios de pago alternativos al efectivo, persiste la **preferencia por el efectivo para hacer frente a los pagos y cobros cotidianos**

El **efectivo** es el medio de pago **más frecuente en los gastos cotidianos** para 7 de cada 10 ciudadanos y el preferido para 2 de cada 3 establecimientos de Suances.

Además, **3 de cada 10 comercios no dispone de TPV para cobrar con tarjeta**, y 1 de cada 6 de los que sí disponen de TPV establece un importe mínimo.

Si bien, los **gastos de mayor importe, recurrentes y espaciados en el tiempo sí son pagados de forma digital** (transferencias, débitos) por 9 de cada 10 ciudadanos.

Se constata además un elevado **desconocimiento del pago móvil P2P**

Cantabria Pago Digital

www.cantabriapagodigital.es

Iniciativa de:

