

ESTUDIO SOBRE HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO 2022

BANCODE **ESPAÑA**
Eurosistema

Informe Ejecutivo

Ipsos

Octubre 2022



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la sociedad española se ha visto inmersa en cambios importantes, como son la digitalización, el crecimiento en el uso de los nuevos medios de pago, la pandemia por Covid-19, la despoblación rural ...

Todo ello ha impactado en el día a día de la sociedad y en la actividad de los comercios, que han necesitado adaptarse a la nueva realidad. El Banco de España ha considerado necesario realizar una encuesta para retratar la situación actual de las formas de pago en los comercios, con el foco especial en el uso del efectivo..

Este estudio se ha orientado para recoger información sobre los temas actuales de mayor relevancia en el ámbito del efectivo, como son el uso y acceso al efectivo en municipios sin oficina bancaria estable, el uso de medios de pago alternativos al efectivo, como Bizum, el conocimiento de nuevas formas de retirada de efectivo (cash-back) o del proyecto del euro digital, etc.

La investigación radiografía 3 grupos de especial interés: población general, pequeño comercio / hostelería y grandes superficies.

Para los dos primeros grupos de interés se han realizado 1.355 entrevistas a cada uno de ellos, a una muestra representativa, y 250 entrevistas a una sobremuestra en municipios sin oficina bancaria estable.

Para el tercero, se ha realizado un estudio cualitativo mediante 10 entrevistas en profundidad a gestores de grandes superficies.

Del estudio se desprende un análisis lo más completo y detallado posible de los hábitos de la población española y de los comercios y grandes superficies, en relación con los diferentes medios de pago y, en particular, con el efectivo.



PRINCIPALES RESULTADOS

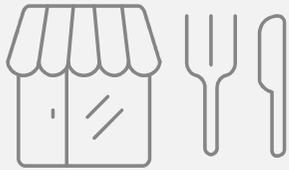
En 1 minuto

Población general 	 MEDIOS DE PAGO El dinero en efectivo es el medio de pago que se usa con mayor frecuencia , seguido por la tarjeta y los dispositivos móviles (teléfono y reloj). La edad, el sexo y el nivel de estudios son determinantes en la elección del medio de pago y su frecuencia de uso.
	 DINERO EN EFECTIVO La mayoría de la población está a favor de una sociedad con efectivo. Entre la ciudadanía el respaldo al efectivo es mayor a medida que aumenta la edad. 6 de cada 10 españoles creen que el uso del efectivo a un año vista será igual. Entre los más jóvenes, el 40% cree que su uso del efectivo disminuirá, mientras que entre los mayores de 64 años, este porcentaje representa solo el 15%. 8 de cada 10 ciudadanos obtienen normalmente el efectivo de cajeros automáticos. El punto de retirada de efectivo más cercano está significativamente más alejado en aquellos municipios sin oficina bancaria estable . Por ello, los residentes en estos municipios suelen llevar una cantidad superior de efectivo en el bolsillo. El nivel de conocimiento de la retirada de efectivo en tienda (cash-back) es bajo aunque 1 de cada 4 personas estaría dispuesta a utilizarla . 6 de cada 10 ciudadanos nunca comprueban la autenticidad de los billetes . Solo el 7% de la población declara haber recibido algún billete o moneda presuntamente falso . La calidad y conservación de los billetes es un aspecto a mejorar , la calificación disminuye a medida que disminuye el valor de los billetes.
	 EURO DIGITAL El nivel de conocimiento es bajo, pero la predisposición a usarlo es superior: más de un tercio de los ciudadanos estaría dispuesto a utilizarlo. La predisposición al uso aumenta a medida que disminuye la edad. Entre los mayores de 64 años se encuentran los que más rechazan esta posibilidad.
	 DIFICULTADES PARA INGRESAR Y RETIRAR EFECTIVO EN ENTIDADES BANCARIAS 4 de cada 10 ciudadanos han tenido alguna dificultad con el servicio de ventanilla de su oficina habitual. La principal dificultad manifestada es la limitación del horario de atención al público.
	 BANCO DE ESPAÑA La mayoría de la población opina que el Banco de España debería ser más activo difundiendo información sobre billetes y monedas .

PRINCIPALES RESULTADOS

En 1 minuto

Pequeño comercio / hostelería



MEDIOS DE PAGO

Dinero en efectivo, tarjetas y dispositivos móviles (teléfono y reloj) son los medios de pago más aceptados en este tipo de establecimientos y los más usados por su clientela.

Los medios de pago electrónicos se admiten en menor proporción en municipios sin oficina bancaria estable.



DINERO EN EFECTIVO

La mayoría de los cobros del último año se realizaron en efectivo.

La mitad de los establecimientos acude a una entidad bancaria para garantizarse el cambio y el resto, principalmente, lo obtiene con la recaudación del propio establecimiento. Entre las monedas, las de 1€ son las más difíciles de conseguir (se percibe menos dificultad en municipios sin oficina bancaria estable) y entre los billetes, los de 5€ son los más difíciles de conseguir.

Pocos establecimientos ofrecen el servicio de **retirada de efectivo en tienda (cash-back)**.

La mitad de los establecimientos comprueba siempre la autenticidad de los billetes.

1 de cada 2 realiza la verificación manualmente.

1 de cada 4 ha recibido un billete o moneda presuntamente falso.



DIFICULTADES PARA INGRESAR Y RETIRAR EFECTIVO EN ENTIDADES BANCARIAS

6 de cada 10 establecimientos han tenido alguna dificultad con el servicio de ventanilla de su oficina habitual.

La limitación del horario de atención al público es considerada la principal dificultad.

BANCO DE ESPAÑA



La mayoría del pequeño comercio / establecimientos de hostelería opina que el Banco de España **debería ser más activo difundiendo información sobre billetes y monedas.**

PRINCIPALES RESULTADOS

En 1 minuto

Grandes superficies



MEDIOS DE PAGO



Tarjetas, efectivo y dispositivos móviles, los medios de pago usados con mayor frecuencia en grandes superficies.

La mayoría de los cobros del año pasado, en número de operaciones, se realizaron con tarjeta u otros medios distintos del efectivo.

La mayoría de las empresas valoran positivamente Bizum, que es aceptado en 4 de las 10 empresas entrevistadas.

DINERO EN EFECTIVO



El efectivo supone alrededor de un 40% del importe total de las operaciones.

2 de las 10 empresas entrevistadas ofrecen el servicio de retirada de efectivo en tienda (cash-back) sin establecer un mínimo de compra.

6 de las 10 grandes superficies entrevistadas implantaron en el último año estrategias orientadas al fomento del uso de medios de pago alternativos al efectivo.

4 de las 10 empresas están a favor de limitar la aceptación del efectivo en comercios. Argumentan que ayudaría a evitar el fraude y el blanqueo de capitales y a ahorrar costes, pero aclaran que no están a favor de su prohibición.

A 2 de las 10 grandes superficies les ha afectado el límite legal máximo de 1.000€ para los pagos en efectivo.

8 de las 10 grandes superficies entrevistadas tienen contratado un servicio de una compañía de transporte de fondos (CTF), entregas y depósitos son los servicios más contratados.

EURO DIGITAL



Las grandes empresas entrevistadas consideran la seguridad, la gratuidad o bajas comisiones y la facilidad de uso y ejecución de pago como las 3 características principales que debería tener el euro digital.

Situación actual de los diferentes medios de pago

1



DE LOS MEDIOS DE PAGO PRINCIPALES, EL EFECTIVO ES EL QUE SE USA CON MAYOR FRECUENCIA

Le siguen la tarjeta y a más distancia los dispositivos móviles.

El dinero en efectivo es el medio de pago universal utilizado por casi la totalidad de la población.

Se usa a diario por 3 de cada 5 personas. Y al pensar en cómo pagaron el último día en el que se realizaron pagos, 6 de cada 10 han usado efectivo

Las tarjetas son el segundo medio de pago más importante

El nivel de utilización de Bizum es equivalente al de las transferencias bancarias

Es usado en algún momento por el 36% de la población.



MEDIOS DE PAGO ENTRE LA POBLACIÓN

	Dinero efectivo 	Tarjetas 	Dispositivos móviles 	Plataformas internet 	Transferencias 	Bizum
POSEE	99%	88%	23%	18%	43%	44%
UTILIZA	99%	86%	19%	16%	37%	36%
Utiliza diariamente	64%	32%	7%	0%	0%	1%
PAGOS REALIZADOS	60%	35%	3,7%	--	--	--

Base Total: 1355 Población general
P1_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago posee, ya sea a su nombre o de forma compartida, para su personal o familiar / P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago ha utilizado en el último año para sus compras personales o familiares directas en comercios (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia / P12_PG. ¿Con qué medio realizó el primer/segundo/tercer/cuarto...?



EDAD, SEXO Y NIVEL DE ESTUDIOS DETERMINANTES EN EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO

Hombres, personas de 45 años y más y con estudios básicos usan el efectivo a diario en mayor medida

El uso a diario del efectivo aumenta a medida que aumenta la edad. Pasando de un 43% entre los más jóvenes a un 71% para los mayores de 54 años.

Las tarjetas son más usadas por el tramo entre 25 y 34 años

El uso a diario también es superior en mujeres y en personas con estudios superiores.

El uso a diario de los dispositivos móviles es superior en menores de 35 años

Pero no se observan diferencias según sexo.

USO A DIARIO DE MEDIOS DE PAGO

	Dinero efectivo 	Tarjetas 	Dispositivos móviles 	Plataformas internet 	Transferencias 	Bizum 
Total	64%	32%	7%	0%	0%	1%
Hombres	68%	29%	7%	--	--	1%
Mujeres	60%	35%	6%	--	--	1%
18 – 24 años	43%	32%	23%	--	--	5%
25 – 34 años	53%	48%	16%	--	--	4%
35 – 44 años	60%	38%	8%	--	--	1%
45 – 54 años	70%	35%	3%	--	--	1%
55 – 64 años	71%	30%	1%	--	--	--
65 años y más	71%	19%	3%	--	--	--
Estudios básicos	72%	22%	4%	--	--	--
Estudios medios	63%	36%	7%	--	--	2%
Estudios superiores	55%	42%	11%	--	--	2%

- Estudios básicos: Sin estudios, educación primaria y secundarios 1a etapa
- Estudios medios: Bachiller, BUP, Bachiller Superior, COU, PREU, FP de grado medio, FPI, Oficialía industrial o equivalente, y otros estudios de grado medio
- Estudios superiores: FP de grado superior, FPII, Maestría industrial o equivalente, estudios universitarios, máster o doctorado

Base Total: 1355 Población general

P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago ha utilizado en el último año para sus compras personales o familiares directas en comercios (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia

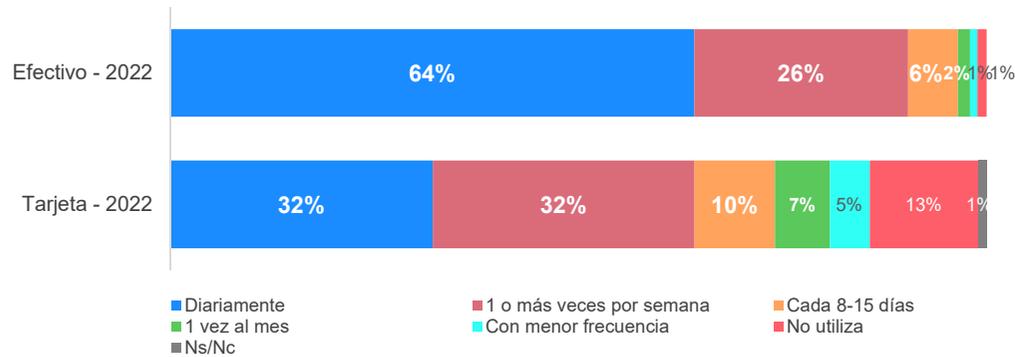


ANÁLISIS DE LA FRECUENCIA DE USO

3 de cada 5 personas utilizan dinero en efectivo a diario

Frecuencia uso

(Base Total: 1355 muestra representativa)



P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago ha utilizado en el último año para sus compras personales o familiares directas en comercios (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia

Uso diario efectivo y tarjeta

(Base Total: 1355 muestra representativa)



P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago ha utilizado en el último año para sus compras personales o familiares directas en comercios (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia

El dinero en efectivo supera en frecuencia de uso a la tarjeta.

La mitad de la ciudadanía usa dinero en efectivo a diario, pero no tarjeta. Por el contrario, los usuarios diarios de tarjeta pero no de efectivo representan el 18%.



ANÁLISIS DE LOS PAGOS

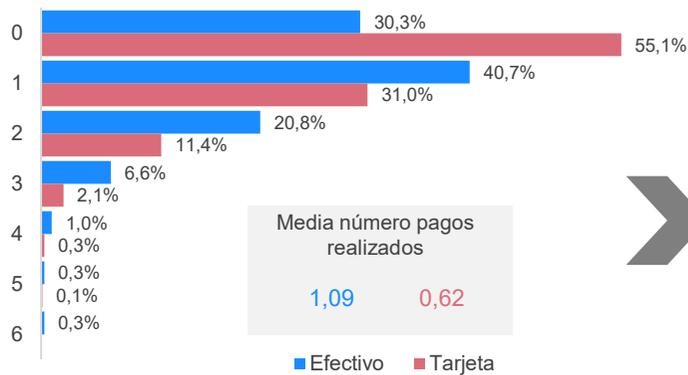
El dinero en efectivo se usa más en pagos de menor importe

 **70%** Realizaron algún pago usando dinero en efectivo

 **45%** Realizaron algún pago usando tarjeta

Número de pagos

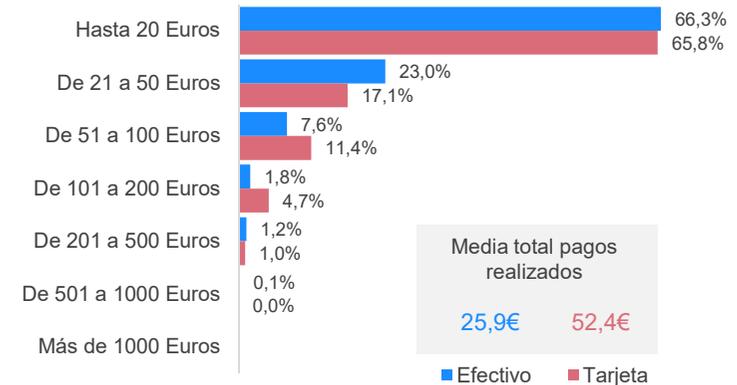
(Base Total: 1355 muestra representativa)



P12_PG. ¿Con qué medio realizó el primer/segundo/tercer/cuarto... pago, el último día en que realizó algún pago?

Importe pagos

(Base Realizaron pagos en efectivo: 945 muestra representativa / 608 Realizaron pagos con tarjeta)



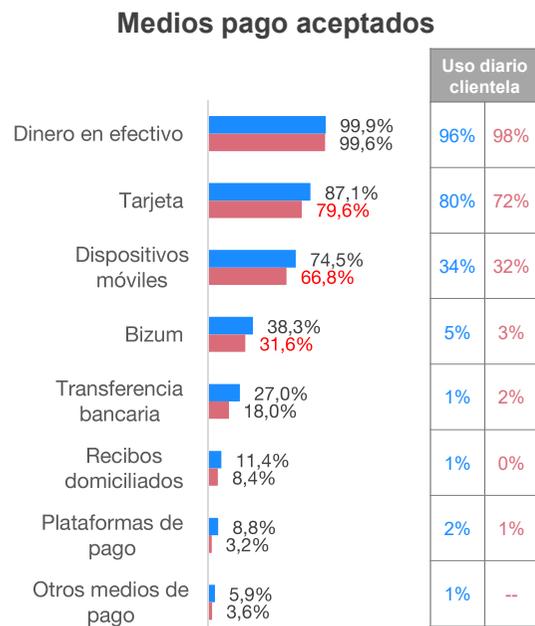
P11_PG. ¿Cuál fue el importe del primer/segundo/tercer/cuarto... pago, el último día en que realizó algún pago??

El número de pagos en efectivo es mayor que el de tarjeta.

Aunque la frecuencia de pago con tarjeta es menor, el importe medio de los pagos realizados duplica al desembolsado en efectivo.

LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS SE ADMITEN EN MENOR PROPORCIÓN EN MUNICIPIOS SIN OFICINA BANCARIA ESTABLE

Los pagos en efectivo son más frecuentes en establecimientos ubicados en estos municipios sin oficina bancaria estable.

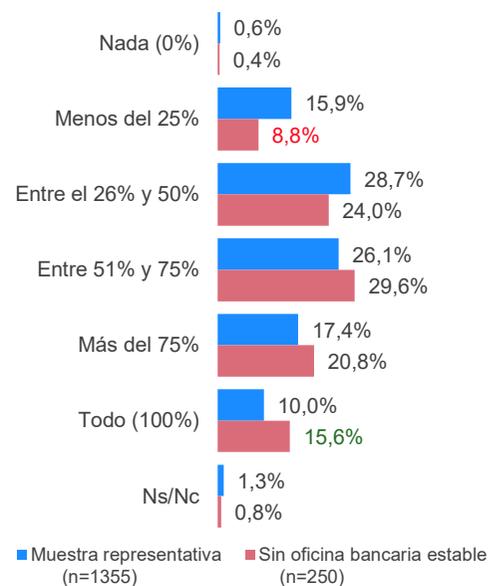


P1_CH. Dígame, por favor, si su establecimiento acepta las siguientes modalidades de pago y con qué frecuencia los utiliza su clientela:

MEDIOS DE PAGO EN PEQUEÑO COMERCIO / HOSTELERÍA

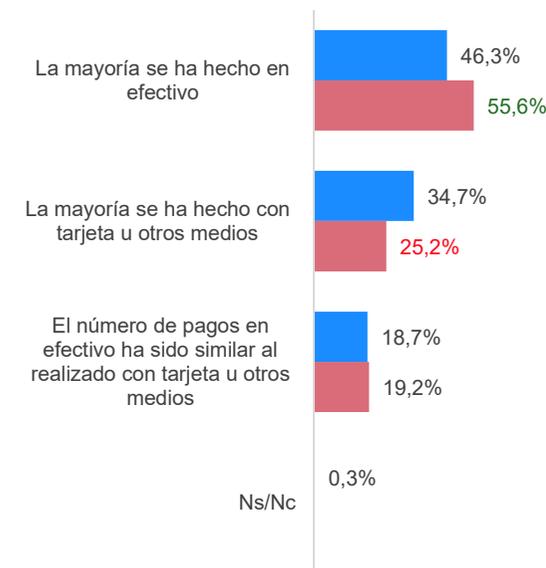
El dinero en efectivo es imprescindible

% supone el efectivo sobre el total operaciones



P3_CH. ¿Cuál es el porcentaje que supone el pago en efectivo sobre el importe total de operaciones con clientes en su establecimiento?

Los pagos de sus clientes en el último año



P5_CH. En número de operaciones, ¿cómo clasificaría los pagos de sus clientes en el último año?

■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%



EN GRANDES SUPERFICIES, TARJETAS, DINERO EN EFECTIVO Y DISPOSITIVOS MÓVILES, LOS MEDIOS DE PAGO USADOS CON MAYOR FRECUENCIA

El dinero en efectivo es imprescindible

Medios de pago aceptados



Base Total: 10 grandes superficies
 P1_GS Dígame, por favor, si su establecimiento acepta las siguientes modalidades de pago y con qué frecuencia los utiliza su clientela:



SITUACIÓN MEDIOS DE PAGO EN GRANDES SUPERFICIES

A continuación, se destacan las respuestas ofrecidas por las 10 grandes superficies entrevistadas a diferentes preguntas relacionadas con los medios de pago

- En 8 de las 10 empresas entrevistadas la mayoría de los pagos de sus clientes (en número de operaciones) se realizaron con tarjeta u otros medios distintos del efectivo en el último año.
- 6 de las 10 grandes superficies entrevistadas implantaron en el último año estrategias fomentando el uso de medios de pago alternativos al efectivo.
- El uso del efectivo ha aumentado, respecto al año anterior, en 3 de las 10 empresas entrevistadas.
- El efectivo supone alrededor de un 40% del importe total de las operaciones.
- Las 10 empresas creen que el dinero en efectivo no desaparecerá en el futuro.

Dinero en efectivo

1.1



LA SOCIEDAD ESPAÑOLA A FAVOR DEL DINERO EN EFECTIVO

Los españoles consideran que el dinero en efectivo ofrece una mayor privacidad. Entre la ciudadanía el respaldo al efectivo es mayor a medida que aumenta la edad.

EL EFECTIVO IMPORTA

PEQUEÑO COMERCIO / HOSTELERÍA



86% A favor de una sociedad con efectivo.



93% Considera útiles las monedas.

POBLACIÓN GENERAL



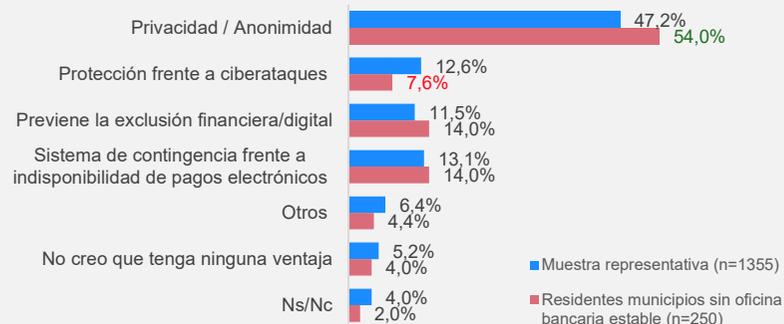
82% A favor de una sociedad con efectivo.



88% Considera útiles las monedas.



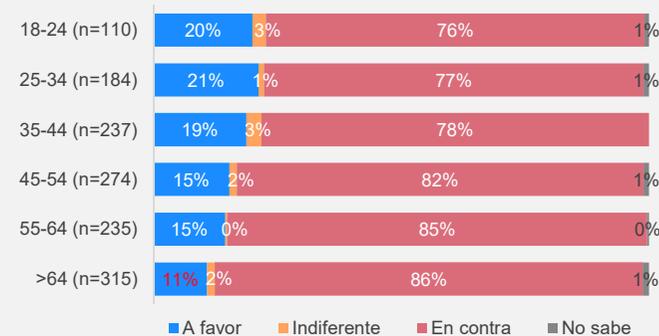
Ventajas del efectivo para la población



P34_PG ¿Cuál cree que es la principal ventaja del efectivo respecto a otros medios de pago?

Posición frente a de una sociedad sin efectivo

(n=1355 población general)

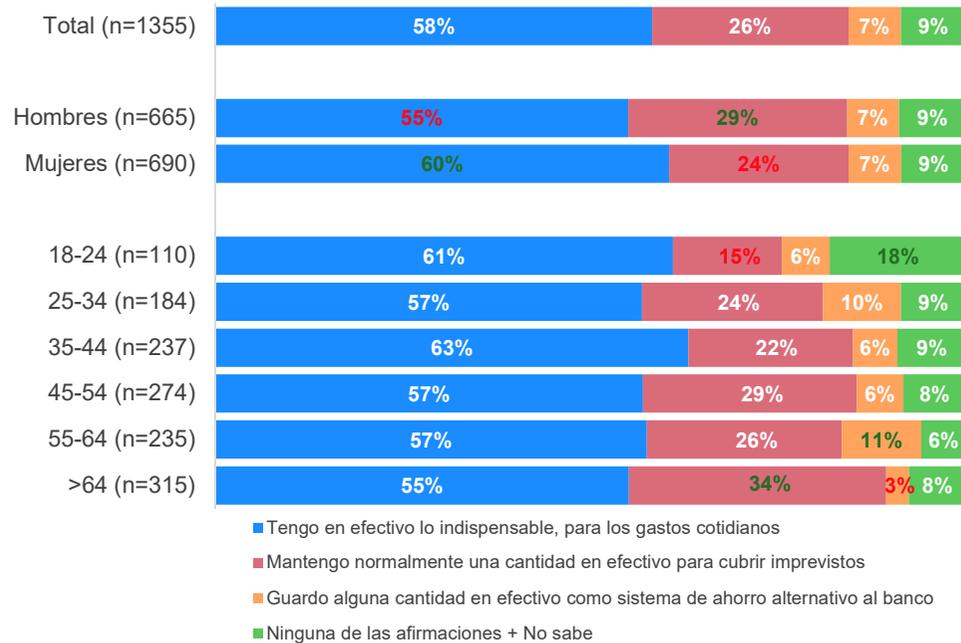


P33_PG ¿Estaría usted a favor de una sociedad sin efectivo?

■ Diferencia significativa respecto al total al 95%



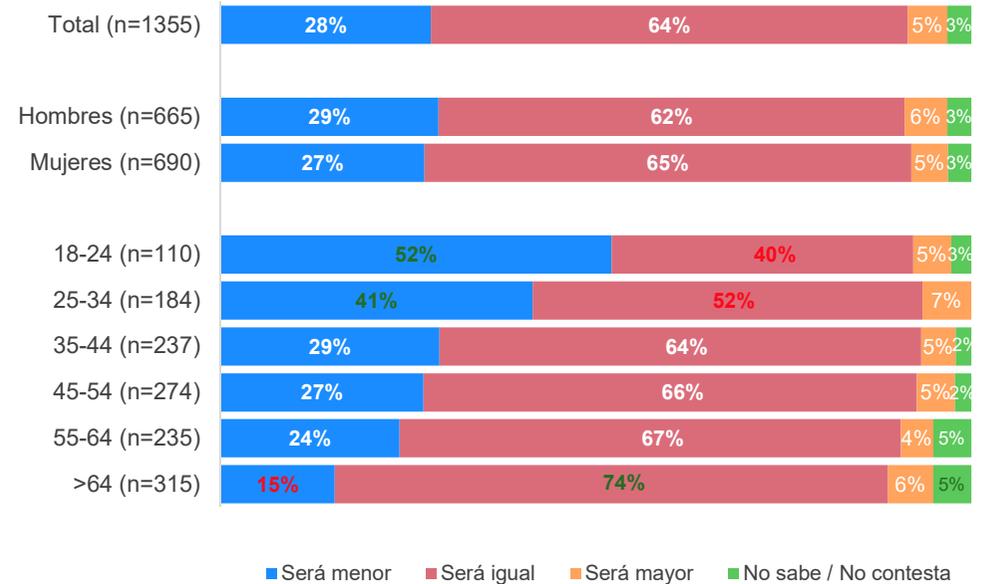
6 DE CADA 10 PERSONAS TIENEN EL EFECTIVO INDISPENSABLE PARA GASTOS COTIDIANOS



P27_PG. Indique cuál de las siguientes afirmaciones se cumple, por lo general, en su caso respecto al uso del dinero en efectivo

Las personas de más de 64 años son las que mantienen en mayor medida una cantidad en efectivo para cubrir imprevistos. El tramo 55-64 años es el que más guarda el efectivo como sistema de ahorro.

OTRO 60% CREE QUE EL USO DEL EFECTIVO A UN AÑO VISTA SERÁ IGUAL



P9_PG. A un año vista, su uso del efectivo

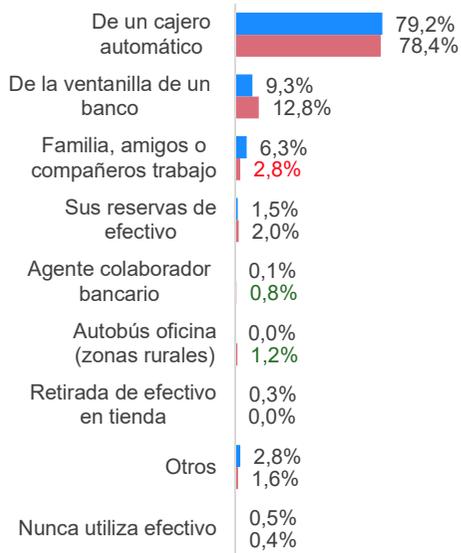
■ Diferencia significativa respecto al total al 95%

Más del 40% de los menores de 34 años cree que su uso de efectivo disminuirá en contraposición de los mayores de 64 años entre quienes solo un 15% declara que su uso será menor a un año vista.



EL CAJERO AUTOMÁTICO, PRINCIPAL FUENTE DE OBTENCIÓN DEL EFECTIVO

¿CÓMO OBTIENE EL EFECTIVO?



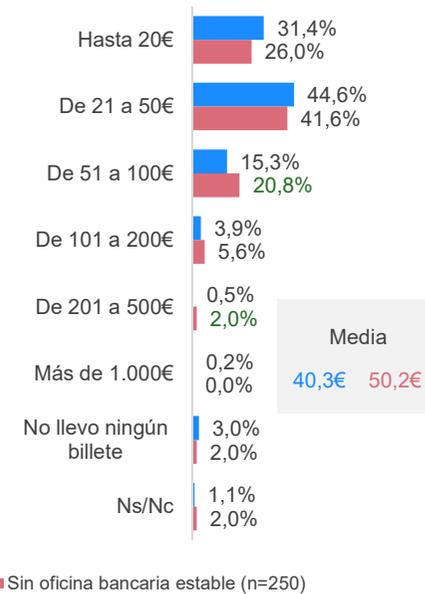
P14_PG. ¿Cómo obtiene normalmente el efectivo?

DISTANCIA AL LUGAR DE RETIRADA DE EFECTIVO



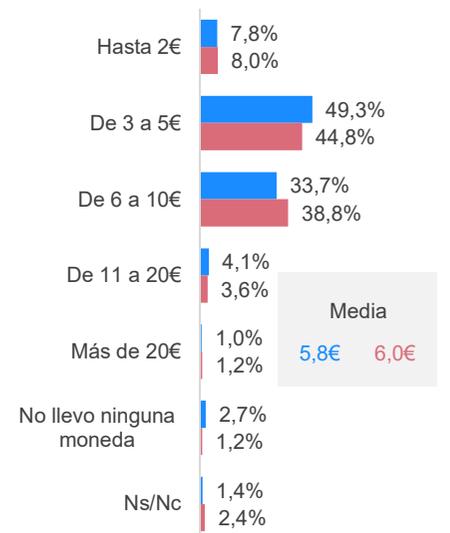
P15_PG. ¿A qué distancia se encuentra el lugar de retirada de efectivo más cercano a su domicilio?

CANTIDAD EN BILLETES SUELE LLEVAR NORMALMENTE



P24_PG. ¿Cuál es el importe total en billetes que lleva normalmente?

CANTIDAD EN MONEDAS SUELE LLEVAR NORMALMENTE



P25_PG. ¿Cuál es el importe total en monedas que lleva normalmente?
■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

El punto de retirada de efectivo suele estar más alejado del domicilio en los municipios sin acceso a oficina bancaria estable.

El importe en billetes que suelen llevar los residentes de municipios sin oficina bancaria estable es 10 euros superior, comparado con la muestra representativa (50€). En cambio, la cantidad que llevan en monedas es similar, unos 6€.

CASH-BACK Y CASH-IN-SHOP*

Estos sistemas tienen un nivel de conocimiento bajo

* **Cash-back (o retirada de efectivo en comercio asociada a compra):** en el momento de realizar una compra, el cliente de un establecimiento paga una cantidad superior al importe total de la compra con cargo a una tarjeta de crédito u otro medio de pago y obtiene la diferencia en efectivo.
Cash-in-shop (o retirada de efectivo en comercio no asociada a compra): retirada de efectivo en un establecimiento con cargo a una tarjeta de crédito u otro medio de pago, sin que dicha retirada esté asociada a una compra.

NIVEL DE CONOCIMIENTO

Muestra representativa



Sin oficina bancaria estable



Base 1355 muestra representativa / 250 sin oficina bancaria estable
P21a_PG. ¿Conoce el Cash-back o el cash-in-shop?

DISPOSICIÓN DE USO FUTURO

Muestra representativa



Sin oficina bancaria estable

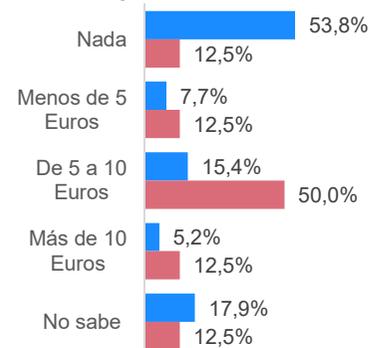


Base 1355 muestra representativa / 250 sin oficina bancaria estable
P21b ¿Lo ha utilizado alguna vez? / P22 ¿Estaría dispuesto a utilizarlo?

OFRECEN EL SERVICIO EN PEQUEÑOS COMERCIOS / HOST.

3% Ofrecen el servicio
3% Ofrecen el servicio

Importe mínimo uso



■ Muestra representativa (n=39)
■ Sin oficina bancaria estable (n=8*)

P6_CH. En su establecimiento ¿ofrecen algún servicio de retirada de efectivo en tienda como el que le acabo de leer?
P7_CH. ¿Cuál es el importe mínimo de la compra a realizar?

(*base reducida)

OFRECEN EL SERVICIO EN GRANDES SUPERFICIES

2 de las 10 empresas entrevistadas ofrecen este servicio.

Estas dos empresas **no establecen** ningún importe mínimo de compra.

P15_GS. En sus establecimientos ¿ofrecen algún servicio de retirada de efectivo en tienda a cambio de un cargo en la tarjeta de crédito, tarjeta de débito o débito directo (cash-back y/o cash-in shop), haciendo uso, por ejemplo, de aplicaciones como Twyp de ING u otras? / P16_GS. ¿Cuál es el importe mínimo de la compra a realizar?

El nivel de conocimiento de este servicio es bajo, aunque, al explicar en qué consiste, la predisposición de uso en el futuro aumenta: 1 de cada 4 estaría dispuesto a usarlo.

Pocos establecimientos tienen establecido el sistema de retirada de efectivo en tienda.

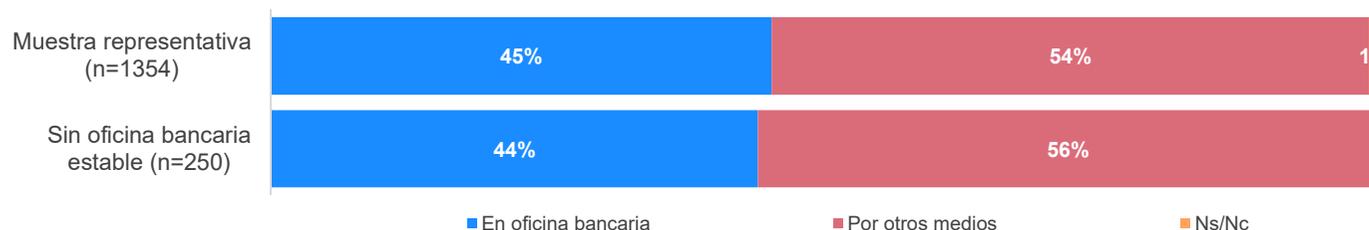
EL 45% DE LOS PEQUEÑOS COMERCIOS Y HOSTELERÍA ACUDE A UNA ENTIDAD BANCARIA PARA GARANTIZARSE EL CAMBIO

Entre los que no acuden a la entidad bancaria destacan los que se aseguran el cambio con la recaudación del propio establecimiento.

Por otro lado, la moneda más difícil de encontrar es la de 1€ y los billetes los de 5€.



MÉTODO CON EL QUE SE GARANTIZA EL CAMBIO Y DENOMINACIONES MÁS DIFÍCILES DE LOCALIZAR

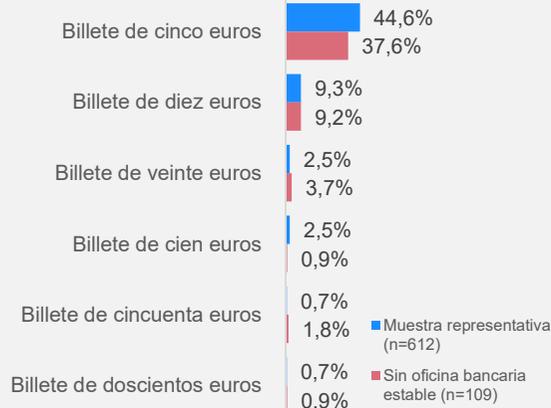


P15_CH. ¿Podría decirme, por favor, si para garantizarse suficiente cambio acude usted a su entidad bancaria para obtener billetes o monedas, y en caso afirmativo, con qué frecuencia?

Monedas difíciles de encontrar

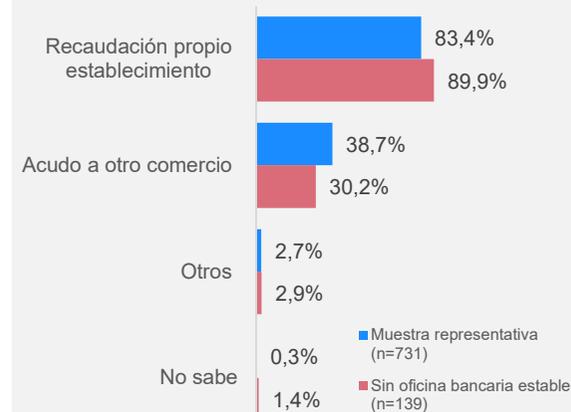


Billetes difíciles de encontrar



P16_CH. Durante el último año, ¿qué valor o valores ha echado en falta o le ha resultado más complicado conseguir?

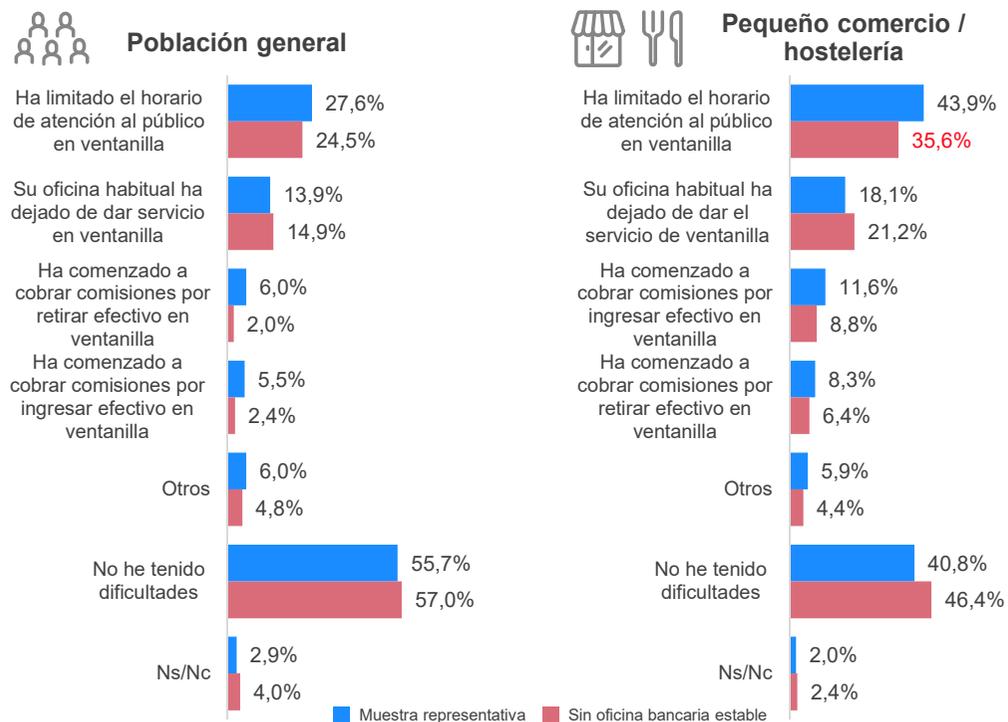
Otros medios con los que se garantiza el cambio



P15.b_CH. Especificar otros medios obtiene cambio

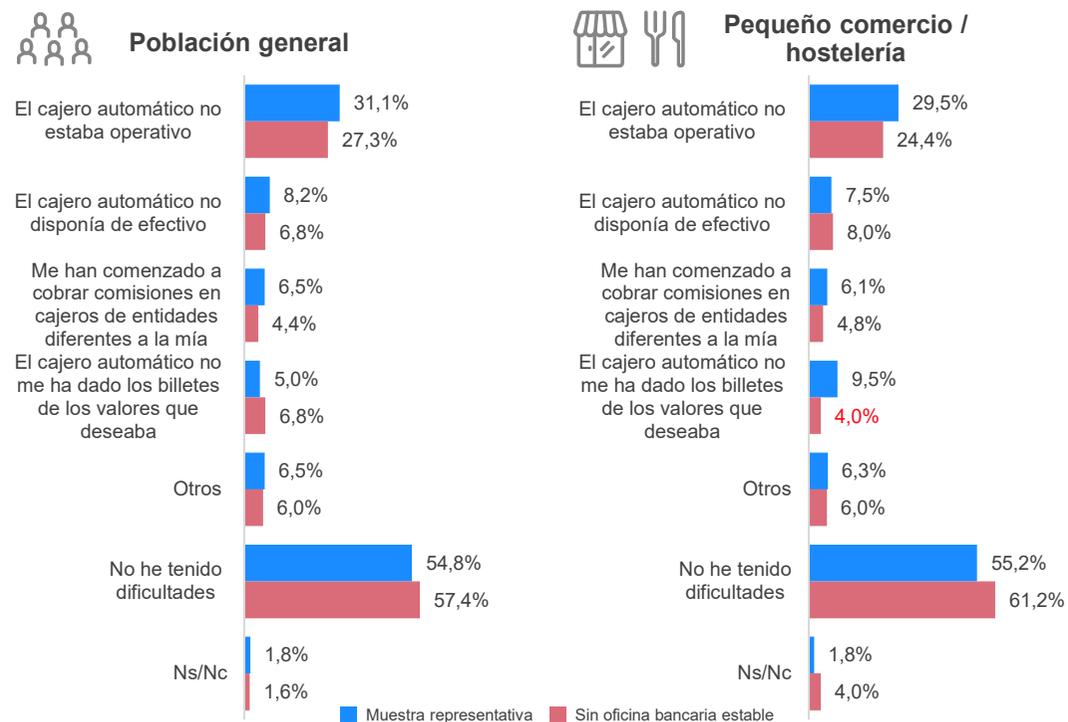
■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

DIFICULTADES CON LA OFICINA BANCARIA



P18a. En el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo en su oficina habitual (Base muestra representativa 1355 PG y 1354 CH / sin oficina bancaria estable 250 PG y 250 CH)

DIFICULTADES EN EL CAJERO AUTOMÁTICO



P18b. En el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo en el cajero automático? (Base muestra representativa 1355 PG y 1354 CH / sin oficina bancaria estable 250 PG y 250 CH)

■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

4 de cada 10 ciudadanos han tenido alguna dificultad, en el caso del comercio/hostelería esta cifra aumenta a 6 de cada 10. La limitación del horario de atención al público es considerada la principal dificultad.

4 de cada 10 ciudadanos y pequeños comercios/hostelería, han tenido alguna dificultad en el uso del cajero automático, siendo el principal problema que este no se encuentre operativo.

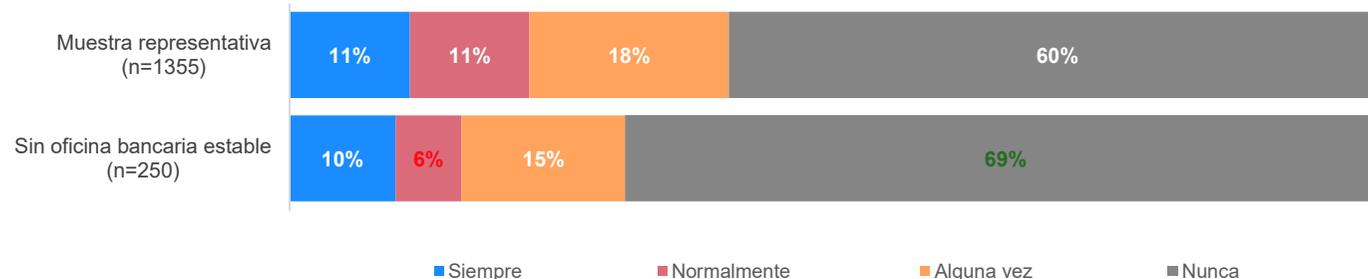
LA POBLACIÓN ESPAÑOLA ESTÁ MENOS ACOSTUMBRADA A REVISAR LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES QUE LOS PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS

6 de cada 10 ciudadanos no comprueba nunca la autenticidad. Por el contrario, 5 de cada 10 establecimientos lo hace siempre.



POBLACIÓN GENERAL

¿Comprueba la autenticidad de los billetes?

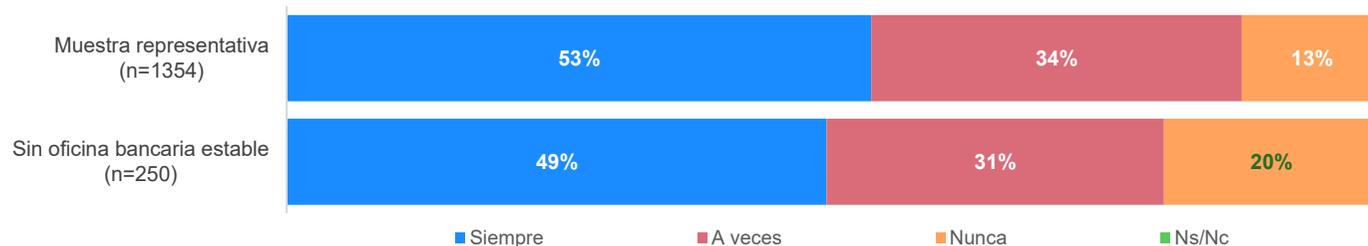


P37_PG ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que le entregan?



PEQUEÑO COMERCIO / HOSTELERÍA

¿Comprueba la autenticidad de los billetes?



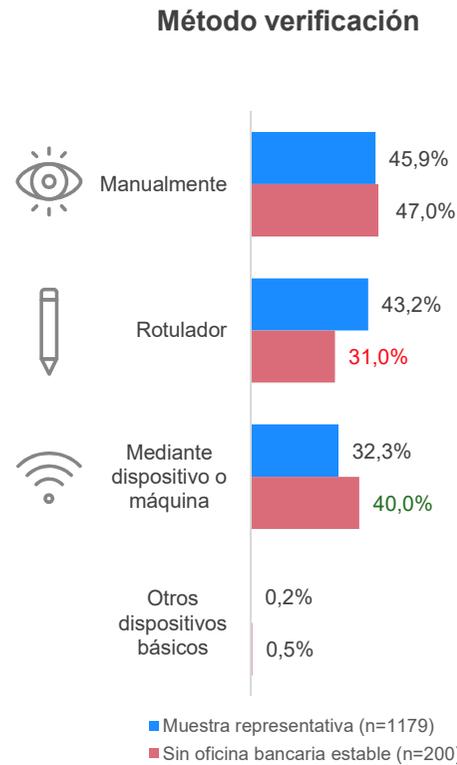
P29_CH. ¿Se comprueba en su establecimiento la autenticidad de los billetes que le entregan?

■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

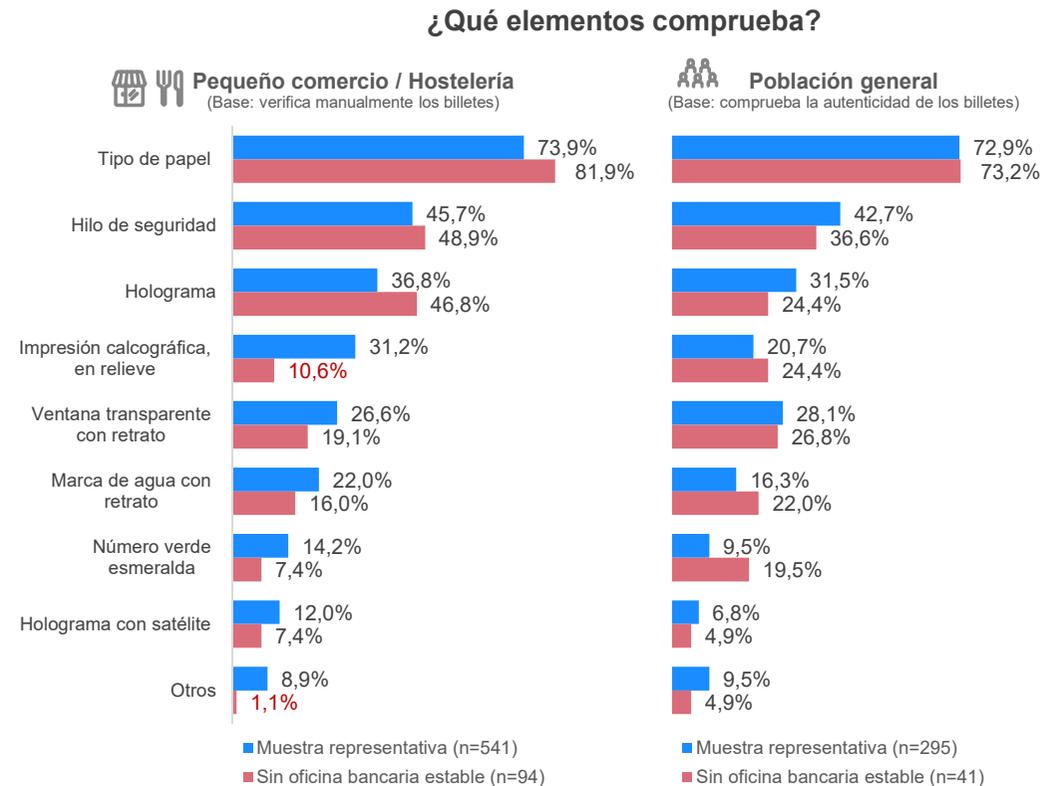
LA MITAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMPRUEBA LA AUTENTICIDAD MANUALMENTE

Los elementos de seguridad más comprobados, tanto para población como para comercios, son el tipo de papel y el hilo de seguridad.

VERIFICACIÓN DE BILLETES



P33_CH. ¿Cómo verifica la autenticidad?
 Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%



P31_CH. ¿En qué elemento se fija especialmente cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ª MENCION) ¿Y en qué otros elementos se fija también? (Otras menciones)

P39_PG. ¿Qué elemento comprueba Vd. en primer lugar cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ª MENCION) ¿Y en qué otros se fija también? (Otras menciones)

SOLO EL 7% DE LA POBLACIÓN MANIFIESTA HABER RECIBIDO UN BILLETE O MONEDA PRESUNTAMENTE FALSO, MIENTRAS QUE EN LOS COMERCIOS EL PORCENTAJE SE ELEVA AL 25%

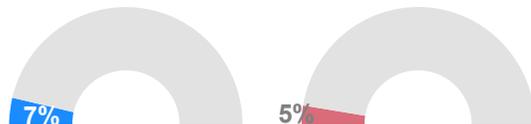
Los billetes de 20 y 50€, los más recibidos por los establecimientos.



POBLACIÓN GENERAL

¿Ha recibido algún billete/moneda presuntamente falso?

Muestra representativa Sin oficina bancaria estable



P40_PG. ¿En el transcurso de los últimos 12 meses ha sido consciente de que le hayan dado algún billete o moneda supuestamente falso?



PEQUEÑO COMERCIO / HOSTELERÍA

¿Ha recibido algún billete/moneda presuntamente falso?

Muestra representativa Sin oficina bancaria estable



P34_CH. ¿Podría decirme si en el transcurso de los últimos 12 meses ha sido consciente de que le hayan dado algún billete o moneda de euros supuestamente falso en su establecimiento?



PEQUEÑO COMERCIO / HOSTELERÍA

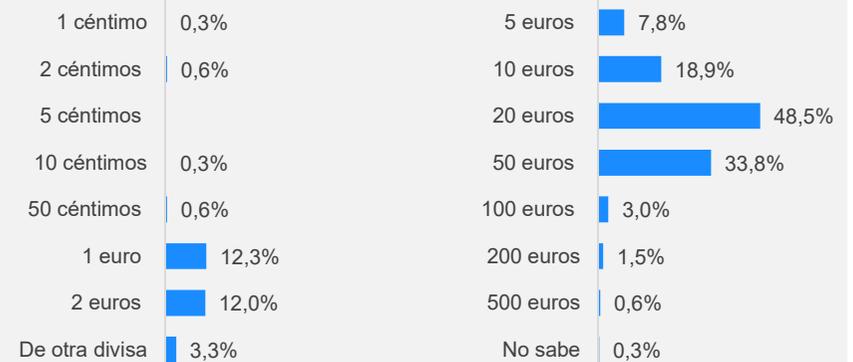


5% Han recibido una moneda presuntamente falsa



21% Han recibido un billete presuntamente falso

Moneda o billete presuntamente falso



■ Ha recibido alguna moneda o billete falso (muestra representativa) (n=334)

P34_CH. ¿Podría decirme si en el transcurso de los últimos 12 meses ha sido consciente de que le hayan dado algún billete o moneda de euros supuestamente falso en su establecimiento? ?

LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS BILLETES, UN ASPECTO A MEJORAR

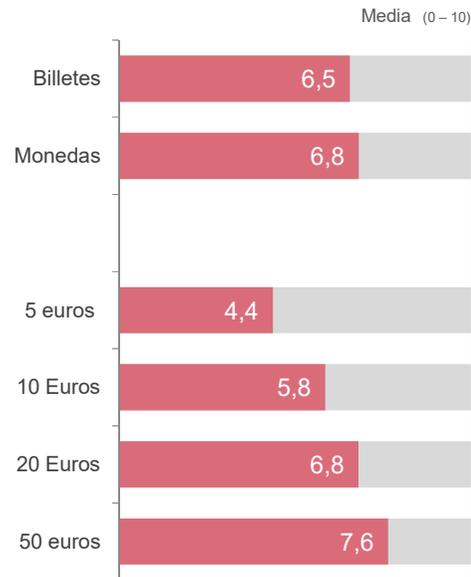
La calificación se reduce a medida que disminuye el importe de los billetes.

VALORACIÓN CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS BILLETES



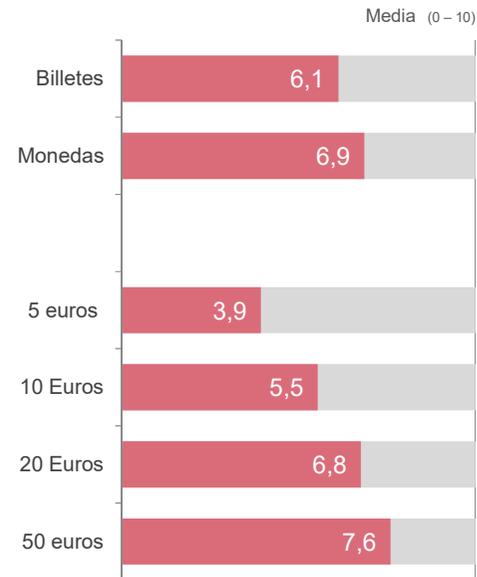
POBLACIÓN GENERAL

(Base: 1355 muestra representativa)



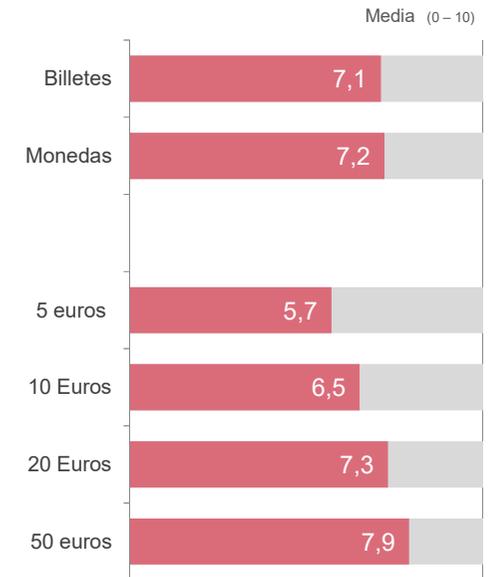
PEQUEÑOS COMERCIOS / HOST.

(Base: 1355 muestra representativa)



GRANDES SUPERFICIES

(Base: 10*)



(*base reducida)

P44_PG/P37_CH / P25_GS. Valore, por favor, en una escala de 0 a 10, el estado de limpieza y conservación en que considera que se encuentran habitualmente los billetes y las monedas en su conjunto. (0 significa muy mal estado y 10, muy buen estado)

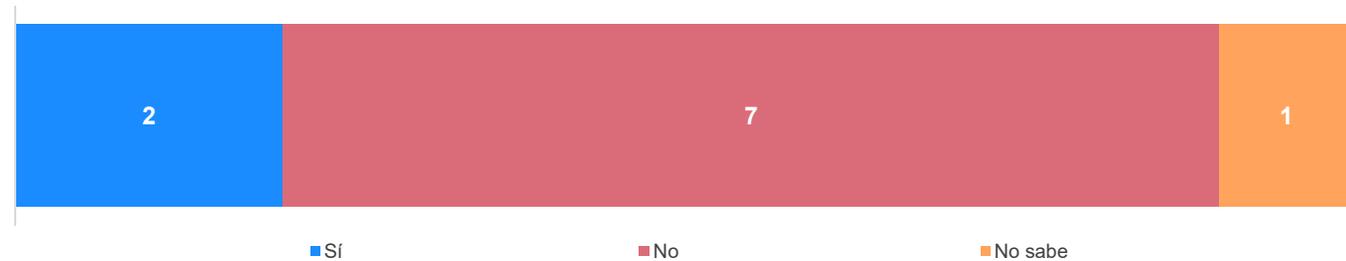


EN 2 DE LAS 10 GRANDES SUPERFICIES, LES HA AFECTADO EL LÍMITE LEGAL MÁXIMO DE 1.000€ PARA PAGOS EN EFECTIVO

Por otro lado, 4 de las 10 empresas están a favor de limitar la aceptación del efectivo en comercios, argumentan que ayudaría a evitar el fraude y el blanqueo de capitales y a ahorrar costes. Pero aclaran que no están a favor de su prohibición.



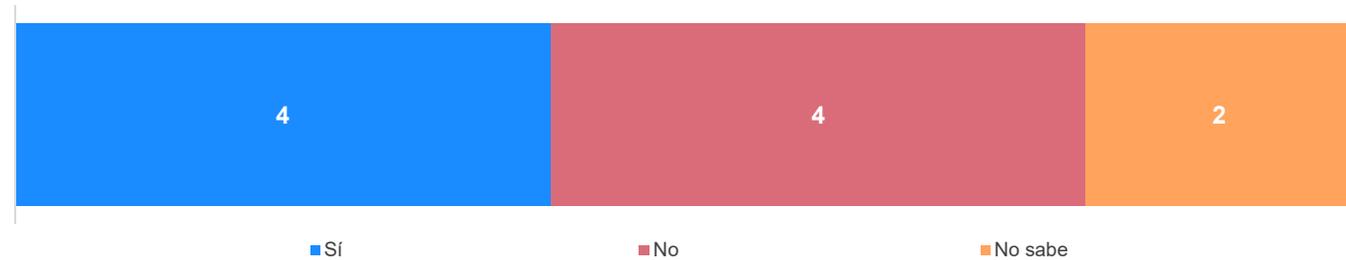
IMPACTO NUEVO LÍMITE LEGAL PAGOS EN EFECTIVO



P21_GS ¿Tiene algún impacto en su negocio el nuevo límite legal máximo de 1.000€ para los pagos en efectivo?



A FAVOR DE LIMITAR LA ACEPTACIÓN DEL EFECTIVO EN COMERCIOS



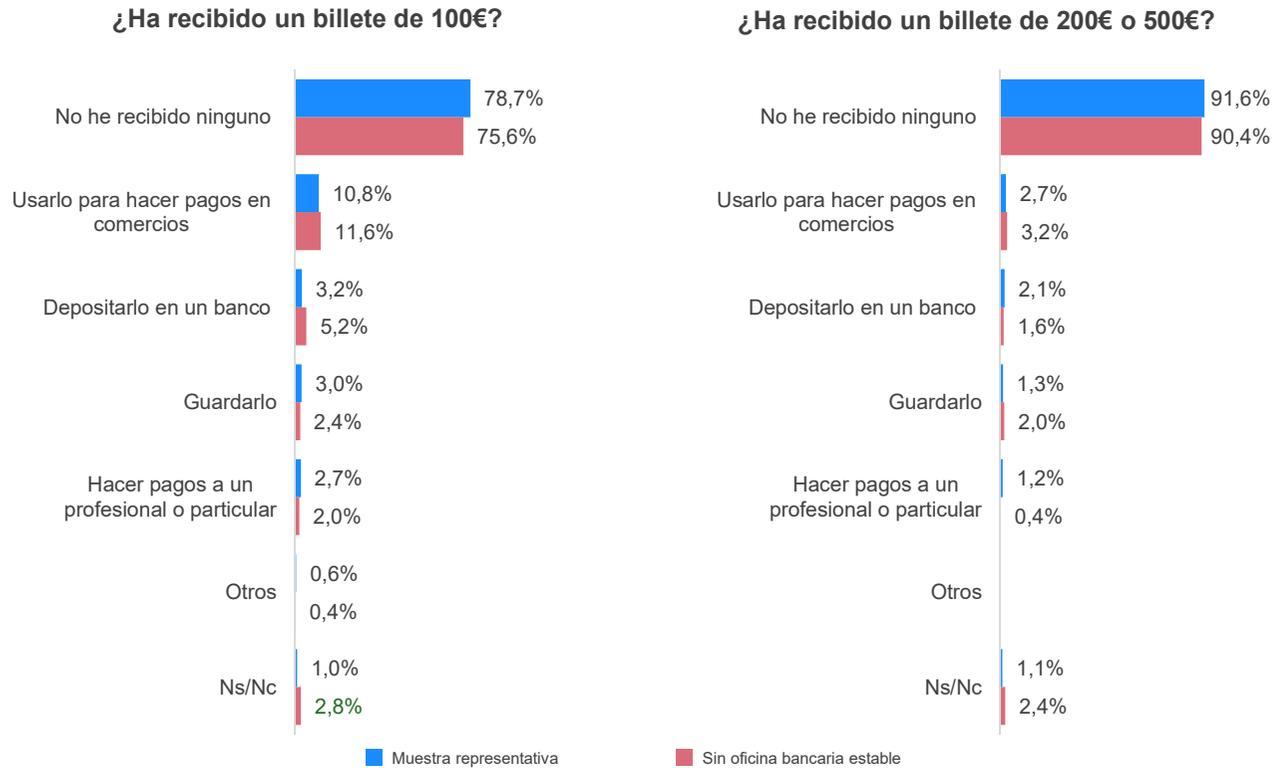
P22_GS ¿Estaría usted a favor o en contra de limitar la aceptación del efectivo en comercios?



BILLETES DE IMPORTE ELEVADO RECIBIDOS POR LA POBLACIÓN

2 DE CADA 10 CIUDADANOS HAN RECIBIDO UN BILLETE DE 100€

SOLO 1 DE CADA 10 RECIBIÓ UN BILLETE DE 200€ O 500€ EN EL ÚLTIMO AÑO



Base Total: 1355 muestra representativa / 250 sin oficina bancaria estable
P26_PG. En el último año, ¿ha recibido un billete de 100, 200 o 500, En caso afirmativo ¿qué hizo usted?:

■ ■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

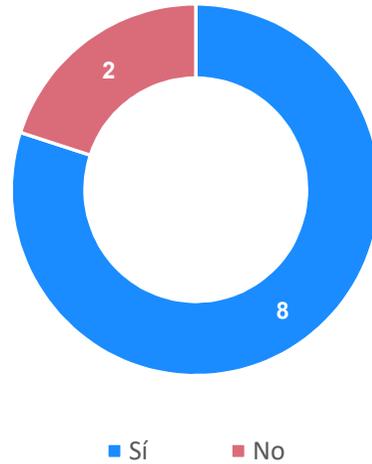


8 DE LAS 10 GRANDES SUPERFICIES ENTREVISTADAS TIENEN CONTRATADO ESTE SERVICIO

Entregas y depósitos los servicios más contratados.

SERVICIOS DE LAS CTF

HA CONTRATADO UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE FONDOS



P12_GS. ¿Ha contratado su compañía los servicios de una Compañía de Transporte de Fondos (CTF) o una compañía de gestión de efectivo?

SERVICIOS CONTRATADOS



P12b_GS. ¿Qué servicios tiene contratados?

1.2



bizum



COMENTARIOS DE LAS GRANDES SUPERFICIES

4 de las 10 empresas entrevistadas admiten Bizum como medio de pago.

Entre sus comentarios destacan los siguientes:

- Este medio de pago supone una ventaja para las grandes superficies en términos de rapidez en el pago, que se realiza de manera inmediata (ventaja sobre las transferencias). Además, actualmente no tiene comisiones.
- Es un sistema útil para zonas rurales donde no se aceptan las tarjetas.
- Y es demandado por el público juvenil.



Población general

44% posee este medio de pago
36% lo ha usado en el último año



**Pequeño comercio /
hostelería**

38% permite pagar con Bizum



Euro digital

1.3

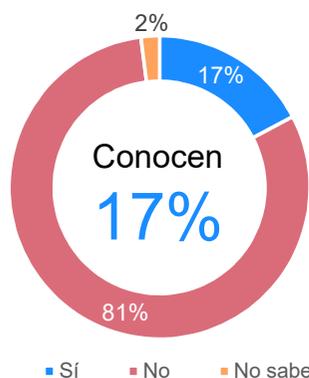


EURO DIGITAL

2 de cada 10 ciudadanos conocen que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitirlo

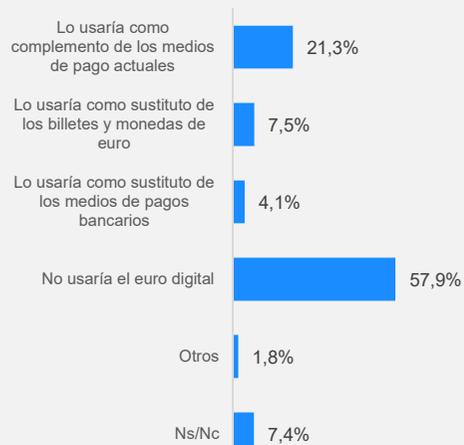


Población general



Base: 1355 muestra representativa
P35_PG. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un "euro digital"?

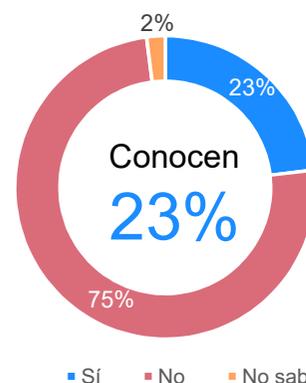
Predisposición al uso



Base: 1355 muestra representativa
P36_PG. Si el Banco Central Europeo emitiese el euro de forma digital con las características señaladas, usted (indique la afirmación con la que se sienta más identificado al día de hoy)



Pequeños comercios / hostelería



Base: 1355 muestra representativa
P28_CH. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un "euro digital"?



Grandes superficies

Características debería tener el euro digital



Base: 10 Grandes superficies
P9_CH. En su opinión, ¿cuáles son las características más importantes que debería tener en cuenta el diseño del euro digital

Un 35% de la población usaría el euro digital, el 21% como complemento a los medios de pago actuales.

Las grandes empresas entrevistadas consideran la seguridad, la gratuidad o bajas comisiones y la facilidad de uso y ejecución de pago como las 3 características principales que debería tener el euro digital.

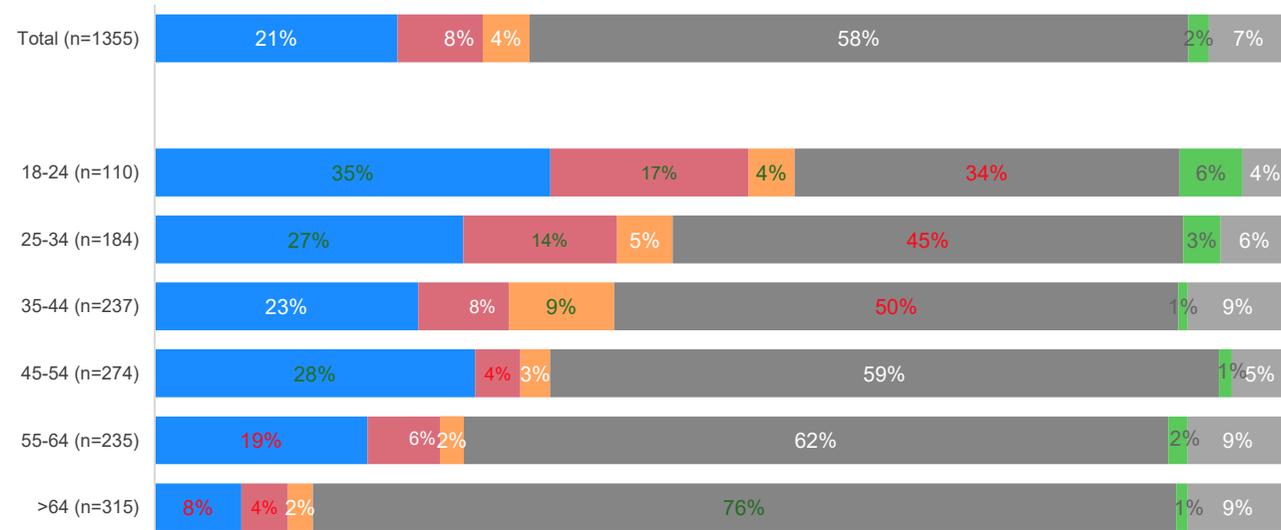


USO FUTURO SEGÚN EDAD

Los jóvenes más predispuestos a usar el euro digital

LA EDAD INFLUYE A LA HORA DE POSICIONARSE SOBRE EL USO FUTURO DEL EURO DIGITAL

8 de cada 10 personas mayores de 64 años no utilizarían el euro digital, el porcentaje que escoge esta afirmación baja a medida que disminuye la edad.



- Usaría el euro digital como complemento de los medios de pago actuales
- Usaría el euro digital como sustituto de los billetes y monedas de euro
- Usaría el euro digital como sustituto de los medios de pagos bancarios (tarjetas de débito, crédito, etc)
- No usaría el euro digital, me siento cómodo con los medios/métodos de pago actuales
- Otros
- Ns/Nc

P36_PG. Si el Banco Central Europeo emitiese el euro de forma digital con las características señaladas, usted (Indique la afirmación con la que se sienta más identificado al día de hoy)

■ Diferencia significativa respecto muestra representativa al 95%

Servicios al público del Banco de España

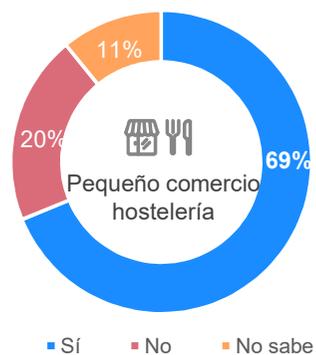
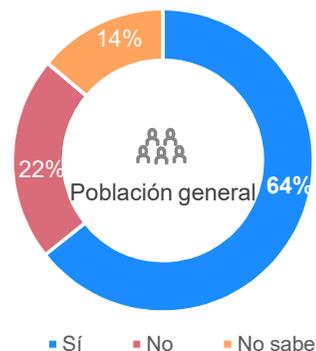
2



LA MAYORÍA DE LA POBLACIÓN OPINA QUE EL BANCO DE ESPAÑA DEBERÍA SER MÁS ACTIVO DIFUNDIENDO INFORMACIÓN SOBRE BILLETES Y MONEDAS

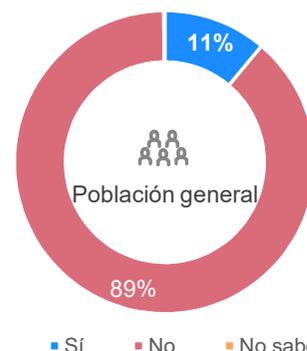
Por otro lado, 1 de cada 10 ciudadanos visitó la ventanilla de efectivo del Banco de España. La principal razón fue el canje de pesetas.

El Banco de España debería difundir información sobre billetes y monedas



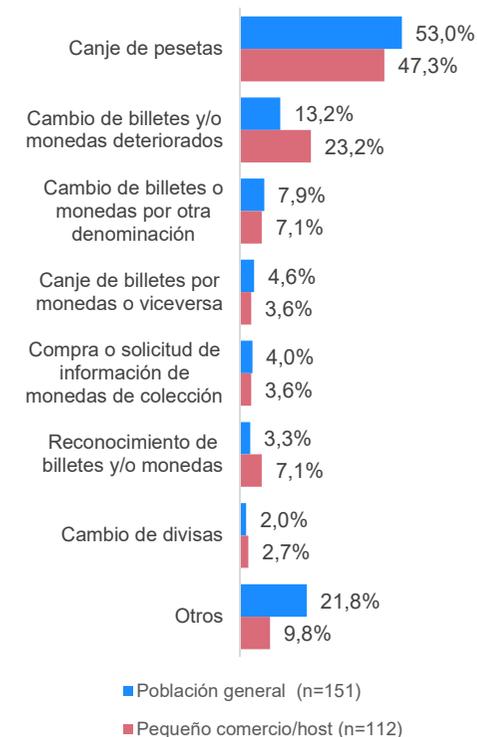
Base muestra representativa 1355 PG / 1355 CH
P48_PG/P41_CH ¿Cree que el Banco de España debería ser más activo difundiendo información sobre billetes y monedas?

Ha visitado la ventanilla de efectivo del Banco de España



Base muestra representativa 1355 PG / 1355 CH
P46_PG/P39_CH ¿Cree que el Banco de España debería ser más activo difundiendo información sobre billetes y monedas?

Motivo por el que visitó la ventanilla



P47_PG/P40_CH ¿Con qué fin acudió a la ventanilla de efectivo?

Anexo: Metodología

3



METODOLOGÍA

3 GRUPOS DE INTERÉS:

POBLACIÓN GENERAL

- **1.355 entrevistas representativas de la población española** por sexo, edad y tamaño de municipio.
- **Población con 18 años o más.**
- **Muestreo polietápico estratificado mediante afijación proporcional.** En una primera etapa se han seleccionado comunidades autónomas, en una segunda etapa municipios y en una tercera etapa individuos. Se ha realizado una distribución proporcional a tamaño de hábitat y edad.
- **Error muestral se sitúa en: $\pm 2,66$** para un nivel de confianza del 95,5%, con un muestreo aleatorio simple y estimación de categorías igualmente probables ($p=q=50\%$).
- Además, se dispone de una **sobremuestra de 250 individuos residentes en municipios sin oficina bancaria estable**; selección aleatoria extraída del listado actualizado a 25 de febrero de 2022.
- **Encuestas personales** realizadas mediante CAPI.
- Del 21/04/2022 al 3/07/2022.
- 25 minutos de duración.

PEQUEÑO COMERCIO Y HOSTELERÍA

- **1.355 entrevistas representativas** por sector del establecimiento y tamaño de municipio (854 comercios: CNAE 47 / 501 hostelería: CNAE 56).
- **Establecimientos con menos de 10 empleados.**
- **Muestreo polietápico estratificado mediante afijación proporcional.** En una primera etapa se han seleccionado Comunidades autónomas, en una segunda etapa municipios y en una tercera etapa comercios/ establecimientos de restauración. En una cuarta etapa se ha seleccionado al propietario, gerente u otro empleado con responsabilidad sobre el manejo y gestión del efectivo y medios de pago en general. Se ha realizado una distribución proporcional al tamaño de hábitat y al número de establecimientos de cada sub-grupo.
- **El error muestral** para las entrevistas de comercio se sitúa en: $\pm 3,35$ y para hostelería en $\pm 4,37$ para un nivel de confianza del 95,5%, con un muestreo aleatorio simple y estimación de categorías igualmente probables ($p=q=50\%$).
- Además, se dispone de una **sobremuestra de 250 establecimientos ubicados en municipios sin oficina bancaria estable**; selección aleatoria extraída del listado actualizado a 25 de febrero de 2022.
- **Encuestas personales** realizadas mediante CAPI.
- Del 21/04/2022 al 3/07/2022.
- 23 minutos de duración.

METODOLOGÍA

GRANDES SUPERFICIES

- **10 entrevistas individuales.**
- Los cargos de las personas entrevistadas eran de **Director Financiero, de Tesorería, de Caja o de Operaciones**, en varias entrevistas estuvo el equipo financiero al completo.
- **A través de MS Teams.**
- **Dirigida moderadora profesional.**
- Del 4/05/2022 al 14/07/2022.
- 40 minutos de duración.

