

**X Informe de Tendencias de Medios de Pago****LA PANDEMIA DESINCENTIVÓ EL USO DEL EFECTIVO, IMPULSÓ LOS PAGOS DIGITALES Y POTENCIÓ LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO EN COLOMBIA, SEGÚN MINSAIT PAYMENTS**

- **La sociedad vive un momento de transición que se caracteriza por una mayor convivencia de múltiples medios de pago, con un fuerte impulso de los digitales, tal y como se constata en Colombia, donde los medios de pago digitales más utilizados fueron los pagos desde cuenta, la tarjeta virtual y las apps de pago entre particulares**
- **Colombia es el país donde se realizan más compras por Internet a través del smartphone (7 de cada 10), un dispositivo que domina este tipo de operaciones, por encima del computador y las tablets, especialmente en Latinoamérica, y en un contexto generalizado de aumento del comercio *on-line* en todos los países analizados**
- **La tarjeta sigue siendo el medio preferido para compras, tanto *on-line* como físicas, y se generaliza su uso con tecnología *contactless* y pagos cotidianos en los terminales de punto de venta (POS), como muestra Colombia, donde las tarjetas de débito duplican el número de tarjetas de crédito por la tendencia de usarlas como medio de pago directo**

**Bogotá, 28 de enero 2021.-** La acelerada digitalización que está provocando la pandemia está consolidando el uso de los medios de pago electrónicos e impulsando el avance hacia una sociedad sin pago en efectivo. Esta transición se refleja en la mayor convivencia o multiplicidad de medios de pago en uso por la población, en un año en el que los más digitales han experimentado un impulso frente a los más físicos o materiales.

Según el X Informe de Tendencias de Medios de Pago, que acaba de presentar Minsait Payments, la filial de medios de pago de Minsait, más del 50% de la población adulta bancarizada internauta (ABI) de todos los países analizados han reducido o abandonado el pago con dinero en efectivo. En el caso de Colombia, el 61% de la población redujo el manejo de efectivo al momento de pagar, lo que guarda relación con que el 71,3 % use los pagos a cuentas o el 57,2 % emplee las billeteras virtuales.

El Informe de Minsait Payments ha sido realizado con la colaboración de Analistas Financieros Internacionales (AFI) y ha incluido las opiniones de más de 80 directivos del sector bancario, así como las recogidas en 4.400 encuestas a la población bancarizada en 4 países europeos y 7 latinoamericanos, entre los que se encuentran, además de Colombia, España, Portugal, Reino Unido, Brasil, Chile, México, República Dominicana, Perú y Argentina.

El informe está disponible en <https://mediosdepago.minsait.com/es>

La perspectiva obtenida en las encuestas a la población es coherente con los expertos que han sido entrevistados en el estudio, ya que 8 de cada 10 coinciden en que el proceso de abandono del efectivo se ha acelerado, aunque 3 de cada 10 ven riesgo de reversibilidad tan pronto finalice la crisis sanitaria. Y es que la aversión a “tocar” el dinero (incluso el datafono) ha sido un condicionante en el cambio de hábitos observado, más aún en Colombia, pues el 72,8% de la población disminuyó el uso del efectivo.

Además, 9 de cada 10 directivos coinciden en que el impacto que la pandemia ha tenido en el negocio de los pagos ha sido positivo, dado que ha acelerado el uso de medios de pago digitales. Sin embargo, 1 de cada 4 señala que aún existe falta de acceso a estos medios de pagos y cobro digitales, una realidad mucho más

visible en Latinoamérica, donde está teniendo lugar un significativo crecimiento de la bancarización y donde la población parece ir más rápido que la adaptación a estos sistemas.

### **La tarjeta, el medio de pago principal, pero con cambios**

Bajo este contexto de transición, la tarjeta sigue siendo el principal medio de pago para compras en todos los países, aunque se evidencia un importante crecimiento del pago móvil, los pagos desde cuenta, las billeteras digitales y las tarjetas prepago.

En Colombia, durante la última década se intensificó la tendencia de usar las tarjetas como medio de pago directo y no como medio de disposición de dinero en efectivo. Esto va de la mano con el hecho de que, mientras en 2009 se realizaban 141 transacciones en cajeros automáticos, en 2019 se realizaron 135 operaciones. En cuanto al parque de tarjetas, se encontró que 6 de cada 10 colombianos tienen tarjetas débito y 3 de cada 10 disponen de tarjetas de crédito.

Por otra parte, a pesar de los nuevos hábitos de consumo y la “aversión al contacto”, Colombia no sigue la tendencia a emplear las tarjetas *contactless* en relación con aquellas que necesitan insertarse en el datáfono. En ese sentido, el estudio de Minsait Payments encontró que solo el 48% de la población usa la tarjeta *contactless*, mientras que el 52% aun realiza pagos con el plástico que necesita insertarse en datáfonos ubicados en terminales de punto de venta (POS).

Asimismo, se produce, asociado a la crisis económica derivada de la pandemia, un descenso generalizado en la tenencia de tarjetas de crédito en comparación con 2019. Así, la tenencia de este tipo de productos pasó de 60% en 2019 a 51% en 2020, lo que significa nueve puntos porcentuales menos.

En cuanto al comparativo 2019 y 2020 sobre la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito, se presenta un aumento del 3 % para compras de bajo valor, mientras que las compras de alto valor y la disposición como medio para retirar dinero de cajeros automáticos tuvieron descensos del 13 % y 8 %, respectivamente. Desde la perspectiva de la modalidad, 3 de cada 10 usuarios la emplearon para pagar el total de las compras a fin de mes.

Asimismo, la modalidad de prepago no muestra grandes cambios en países como España, donde tan sólo 1 de cada 4 entrevistados declara disponer de este tipo de tarjeta. La excepcionalidad la protagoniza por ejemplo Italia, donde casi 8 de cada 10 dispone de una tarjeta prepago, y Latinoamérica, por constituir un instrumento clave para la distribución de las ayudas gubernamentales a raíz de la pandemia.

Por otra parte, vale resaltar que durante la última década el parque de terminales de punto de venta (POS) en Colombia, del cual hacen parte los datáfonos, se multiplicó por 4,2 veces, lo que representa el mayor crecimiento en este medio de pago en relación con los países analizados.

### **Las compras se trasladan al e-commerce y crece el protagonismo del smartphone**

Otro de los efectos de la Covid-19 es el traslado de las compras al comercio electrónico, que se ha visto reforzado por el aumento de la frecuencia de las operaciones entre los consumidores que ya adquirían productos por Internet.

En este sentido, el 54% de los colombianos declara realizar compras por internet al menos una vez al mes, lo que ubica al país por delante de México (46%), Argentina (50%), Brasil (48%) y Perú (50%), y lo deja solo por detrás de Chile (58 %). Esto se traduce en un incremento de 13 puntos porcentuales versus la cifra reportada por los colombianos encuestados en el periodo anterior.

Otro aspecto interesante es el papel que cobra el smartphone para realizar compras por Internet puesto que, con excepción de Argentina, todos los países de América Latina presentaron aumentos en su uso como herramienta para estas transacciones en comparación al portátil y las tablets. Para el caso de Colombia, durante el 2020 el 76 % de los ciudadanos lo empleó, lo que representa 7 puntos porcentuales por encima de la cifra de 2019.

En cuanto al método de pago, las tarjetas y los pagos desde cuenta fueron los preferidos por los colombianos bancarizados, con 67 % y 57 % respectivamente, lo que ubica estos medios de pago muy por encima de otros como el efectivo (46%), apps de pago entre particulares (34 %) o la tarjeta virtual (20 %).

Por último, existe un consenso generalizado sobre la aplicación del doble factor de autenticación para el pago *on-line*, pero con distintas intensidades. Así, las modalidades más preferidas por los colombianos son la solicitud del código PIN o contraseña más un código enviado por SMS al celular y abrir la app bancaria en el celular y luego introducir la huella para verificar la autenticidad.

### Acerca de Minsait Payments

Minsait Payments (<https://mediosdepago.minsait.com/es>) es la filial de medios de pago de Minsait que ofrece capacidades en procesamiento y soluciones innovadoras de pagos digitales. Los servicios especializados de Minsait Payments son transversales a todos los mercados, incluyendo soluciones específicas para entidades financieras, Fintech, Retailers, aerolíneas y empresas del sector Oil & Gas. La filial de Minsait cuenta con más de 25 años de experiencia y un equipo de más de 1000 profesionales especializados en pagos. Actualmente, ofrece servicios en más de 15 países y procesa más de 220 millones de tarjetas en todo el mundo.

### Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)), es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

### Acerca de Indra en Colombia

Presente en el país desde hace más de 20 años, Indra es una de las principales compañías tecnológicas de Colombia. Cuenta con más de 3.000 profesionales y oficinas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Medellín, así como con un Delivery Center (Centro de Producción de Software) en Pereira, un Centro de Excelencia Cloud en Bucaramanga y un Centro de Ciberseguridad en Bogotá. La compañía forma parte de algunos de los proyectos innovadores clave para el desarrollo tecnológico de Colombia en los sectores de Transporte & Defensa, y Tecnologías de la Información (TI) a través de su filial Minsait.

### Acerca de Indra

Indra ([www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.