

# 'Boom' de los medios de pago digitales en el año de la pandemia

**PAGOS DIGITALES/** La pandemia ha hecho que los españoles desarrollen cierta aversión al manejo de dinero en efectivo, y ha dado alas a alternativas como las tarjetas y los pagos sin contacto.

Jesús de las Casas. Madrid

El Covid-19 ha dado un impulso definitivo a la digitalización de los medios de pago, una tendencia que ya venía en aumento en los últimos años. El 70% de los españoles ha reducido o incluso abandonado el pago con dinero en efectivo y cerca del 30% no ha retirado efectivo de cajeros durante la pandemia. De hecho, el virus ha propiciado que dos de cada tres personas declaren haber sentido aversión a tocar tanto dinero en efectivo como un datáfono.

Esta es la principal lectura que se extrajo durante la presentación de la décima edición del *Informe Minsait: Tendencias en Medios de Pago 2020*, elaborado por Minsait Payments –la filial de medios de pago de Minsait, una compañía de Indra– en colaboración con Analistas Financieros Internacionales (Afi). El estudio recoge las opiniones de más de 80 directivos del sector bancario y se nutre de 4.400 encuestas a la población bancarizada de España, Portugal, Reino Unido, Latinoamérica e Italia, que se incorpora en esta edición.

## Avances

Fernando Abril-Martorell, presidente de Indra, aseguró que “la aceleración de la digitalización provocada por la pandemia está consolidando el uso de los medios de pago electrónicos, con pasos signifi-



Fernando Abril-Martorell, presidente de Indra, destacó que “se están dando pasos significativos hacia una sociedad sin efectivo”.

cativos hacia una sociedad sin efectivo”. En la misma línea, el presidente de Indra hizo hincapié en que “la evolución tecnológica y digital es la palanca clave para la transformación estructural y estratégica de este sector”.

En el lado opuesto, la tarjeta se consolida como el medio favorito en las compras para más del 60% de los españoles, una tendencia compartida por los demás países, al mismo tiempo que se mantiene el crecimiento del pago mó-

**Siete de cada diez españoles han reducido o abandonado el pago en efectivo**

**España es el país europeo que más crece en el uso del móvil para compras online**

vil, las billeteras digitales y los pagos desde cuenta.

Asimismo, “la pandemia ha cambiado un poco la forma de hacer las cosas: se ha producido un gran incremento de las transacciones en el e-commerce y también se han asentado las tecnologías *contactless*”, apuntó Borja Ochoa Gil, director general de servicios financieros de Minsait. En este sentido, el 78% de la población en España ya utiliza esta tecnología sin contacto para efectuar pagos en ter-

minales de punto de venta. Su uso también ha aumentado para pagos cotidianos de pequeños importes en los que, hasta ahora, dominaba el efectivo.

Estas intervenciones dejaron paso a una mesa redonda, en la que participaron varios expertos en representación de algunos de los principales agentes del sector. “Hay dos grandes razones que explican este crecimiento de los pagos digitales: una mejor experiencia de cliente y una sensa-

## POTENCIAL

El tamaño del mercado global de pagos digitales se **duplicará** como mínimo en los **próximos diez años**; según las previsiones de Minsait.

ción de mayor seguridad, que se ha visto reforzada con la situación de pandemia”, manifestó Enrique Álvarez, responsable comercial de Minsait Payments para Europa.

“Para que esta tendencia se sostenga en el tiempo, es necesario apostar por una mayor colaboración y más amplia: no sólo con las *fintech* y los nuevos actores sino también con la Administración Pública”, aseveró Carmen Alonso, directora de desarrollo de negocio de Visa en el sur de Europa. Así, resaltó la importancia de realizar una labor divulgativa y activar iniciativas como el *sandbox*.

Por su parte, José Maldonado Escudero, director comercial y de desarrollo de negocio de Santander España Merchant Services, comentó que “se están produciendo muchos cambios muy rápidos y profundos”. Por ello, indicó que “debemos conocer bien las necesidades de los clientes y lanzar propuestas de valor que puedan satisfacerlas”.

Desde la perspectiva de otro de los jugadores que han entrado en la industria de pagos, Lucyna Janas, responsable de alianzas de Google Pay en EMEA, subrayó que “nuestro objetivo es garantizar que todas las empresas en el mundo físico y digital, incluidos los pequeños y medianos comercios, tienen acceso a estas soluciones”.

## La tarjeta y los dispositivos 'contactless', ganadores de 2020

Además de la reducción del efectivo, la décima edición del informe de Minsait Payments sobre medios de pago refleja una serie de tendencias que están revolucionando este mercado. Los datos muestran que la tarjeta es el medio preferido para más de seis de cada diez españoles, junto con un crecimiento del pago móvil, las billeteras digitales y los pagos desde cuenta. Los nuevos hábitos de consumo adoptados a raíz de la pandemia han provocado

que el uso de tarjetas 'contactless' en la mayoría de los países supere al de aquellas que necesitan insertarse en datáfono, con un 78% de los españoles que utiliza esta tecnología sin contacto para efectuar pagos en terminales de punto de venta. En línea con la crisis económica derivada de la pandemia, se ha producido un bajón generalizado en la posesión de tarjetas de crédito, del 4% en España, mientras que la modalidad de débito

sigue siendo la gran protagonista y apenas existen cambios en el prepago. “Otra de las grandes tendencias es el comercio electrónico: el 42% de los españoles declara que en 2020 se atrevió a comprar por Internet por primera vez o incrementó la frecuencia de sus compras”, apuntó Miguel Ángel Prieto, director de soluciones de Minsait Payments. Asimismo, el uso del 'smartphone' se ha disparado para las compras

por Internet, sobre todo en Latinoamérica, pero España lidera este crecimiento en Europa: ha pasado de un 50% en 2019 a un 60% en 2020. Verónica López, consultora de Afi, afirmó que “España es uno de los países donde más ha avanzado el uso de aplicaciones de pago móvil entre personas –como Bizum, entre otras–, que se ha duplicado en el último año”. No obstante, la modalidad de pago móvil en comercio físico avanza más lentamente en el país.



Borja Ochoa Gil, director general de servicios financieros de Minsait, durante la presentación del informe.