



BANCO DE MÉXICO

Resultados de la encuesta telefónica 2020

Medios de pago usados durante la pandemia

Dirección General de Emisión

Oficina de Análisis y Estudios de Efectivo
Diciembre 2020

Presentación

El Banco de México realizó una encuesta telefónica a través de dispositivos móviles, con representatividad nacional, para conocer la percepción del público sobre los medios de pago usados antes y durante la pandemia, entre otros temas. El levantamiento se llevó a cabo del 22 de octubre al 8 de noviembre de 2020 y se consideraron dos estratos; el Estrato 1 para los municipios con población de 50,000 o más habitantes, y el Estrato 2, para los municipios con menos de 50,000 habitantes¹.

Resultados

El objetivo es revisar si, como consecuencia de la pandemia, la población hizo cambios en los medios de pago que usa; por lo que se consideran dos eventos en el tiempo, antes de la pandemia y actualmente.

Medios de pago usados

Algunos medios de pago presentaron una baja en su uso. De estos medios, el efectivo tuvo una mayor reducción; ya que, actualmente, el 86% de la población objetivo (61.9 millones de personas, mdp) lo utiliza, comparado con el 93% de la población (66.9 mdp) que acostumbraba usarlo antes de la pandemia. Asimismo, se observó una baja en el uso de tarjetas de crédito y débito; actualmente, el 11% (8.1 mdp) utiliza la tarjeta de crédito, y el 26% (19.0 mdp) la de débito, en comparación con el 14% (10.3 mdp) y el 28% (20.4 mdp) antes de la pandemia, respectivamente.

Por el contrario, los medios de pago que han tenido un aumento en su uso son el SPEI®², ya que el 4% de la población objetivo (2.5 mdp) lo usa, comparado con el 0.5% (0.4 mdp) antes de la pandemia; y el CoDi®³, que actualmente es usado por el 0.9% de la población (0.7 mdp), mientras que antes de la pandemia, nadie lo usaba.

Al desagregar esta información, en el Estrato 1 se observó un comportamiento similar al nacional, ya que disminuyó el uso de efectivo; actualmente, el 83% de la población en este estrato (47.1 mdp) lo usa, y antes de la pandemia era usado por el 95% (53.8 mdp); la tarjeta de débito actualmente es usada por el 32% (18.0 mdp), y antes de la pandemia por el 34% (19.3 mdp); y

¹ Encuesta nacional telefónica a través de teléfono celular. Los resultados de esta encuesta se refieren a opiniones expandidas de personas entre 18 y 79 años de edad, a nivel nacional, y desagregadas en dos estratos: Estrato 1, municipios con población de 50,000 o más habitantes y, Estrato 2, municipios con población menor a 50,000 habitantes. La población objetivo o total para 2020 es aproximadamente 71.9 millones de personas (mdp), para el Estrato 1 es de 56.7 mdp, y para el Estrato 2 es de 15.2 mdp.

² El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI®) es un sistema desarrollado y operado por el Banco de México; permite al público realizar, en cuestión de segundos, pagos electrónicos, también llamados transferencias electrónicas, a través de la banca por internet o de la banca móvil. Este sistema permite transferir dinero electrónicamente entre cuentas de depósito de los bancos de manera casi instantánea. <https://www.banxico.org.mx/servicios/sistema-pagos-electronicos-in001.html>

³ El CoDi®, Cobro Digital, es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas por medio de teléfonos móviles. CoDi® usa la tecnología de los códigos QR y NFC para facilitar que, tanto comercios como usuarios, puedan realizar transacciones sin dinero en efectivo. <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html>

el uso de la tarjeta de crédito disminuyó de 14% (7.7 mdp) a 13% (7.3 mdp). Por el contrario, el uso de SPEI® aumentó de 0.5% (0.3 mdp) a 4.0% (2.4 mdp); y el CoDi® de 0% a 1.2% (0.7 mdp).

En el Estrato 2 se obtuvo un comportamiento diferente, ya que el uso del efectivo aumentó; actualmente, el 98% (14.9 mdp) lo usa, mientras que antes de la pandemia el 86% (13.1 mdp) lo usaba; el uso de SPEI® aumentó de 0.3% (0.05 mdp) a 0.6% (0.09 mdp), y el CoDi® de 0% a 0.1% (0.015 mdp). Por el contrario, el uso de tarjeta de crédito disminuyó de 18% (2.7 mdp) a 5% (0.8 mdp), y el uso de tarjeta de débito de 7% (1.1 mdp) a 6% (1.0 mdp).

Cantidad de pagos en efectivo

En lo referente a la cantidad de pagos realizados en efectivo, actualmente, el 65% (47.1 mdp) paga todos o la mayor parte de ellos en efectivo, comparado con el 76% (54.3 mdp) antes de la pandemia. En el Estrato 1 se obtuvieron porcentajes similares, ya que el 64% (36.2 mdp) realiza actualmente todos o la mayor parte de sus pagos en efectivo, comparado con el 74% (42.1 mdp) antes de la pandemia. En el Estrato 2, actualmente, el 71% (10.9 mdp) realiza todos o la mayor parte de sus pagos en efectivo, comparado con el 81% (12.3 mdp) antes de la pandemia.

Preferencia por un medio de pago según el monto a pagar

Bajo el supuesto de querer pagar algo en un establecimiento donde acepten cualquier forma de pago, en general, las personas prefieren el efectivo, independientemente del monto a pagar. Sin embargo, a medida que el monto aumenta, también lo hace la preferencia por usar tarjeta de débito o crédito.

Actualmente, si el monto es de hasta \$500, el 65% de la población objetivo (46.8 mdp) lo pagaría en efectivo, mientras que el 23% (16.4 mdp) con tarjeta de débito, y el 10% (7.2 mdp) con tarjeta de crédito. Si este monto estuviera entre \$500.01 y \$1000, el 45% (32.7 mdp) lo pagaría en efectivo, mientras que el 34% (24.5 mdp) con tarjeta de débito, y el 18% (12.8 mdp) con tarjeta de crédito. Para montos mayores a \$1,000, el 38% (27.0 mdp) lo pagaría en efectivo, el 35% (25.0 mdp) con tarjeta de débito, y el 24% (17.3 mdp) con tarjeta de crédito.

Se observaron tendencias similares en las preferencias por el medio de pago antes de la pandemia; sin embargo, se tenía una mayor preferencia por el efectivo, y menor por la tarjeta de débito o crédito, comparado con el tiempo actual. Si el monto era de hasta \$500, el 71% de la población objetivo (50.7 mdp) lo pagaría en efectivo, mientras que el 19% (13.7 mdp) con tarjeta de débito, y el 8% (5.5 mdp) con tarjeta de crédito. Si este monto estuviera entre \$500.01 y \$1000, el 53% (38.4 mdp) lo pagaría en efectivo, mientras que el 26% (18.6 mdp) con tarjeta de débito, y el 17% (12.2 mdp) con tarjeta de crédito. Para montos mayores a \$1000, el 42% (30.3 mdp) lo pagaría en efectivo, el 30% (21.6 mdp) con tarjeta de débito, y el 22% (16.1 mdp) con tarjeta de crédito.

Para el Estrato 1, se observaron preferencias similares al total de la población en la forma en que las personas pagarían en el establecimiento. En el Estrato 2, se tiene una mayor preferencia por pagar con tarjeta de crédito que con la de débito, independientemente del monto; además, para montos menores a \$500, actualmente, un mayor porcentaje de personas pagaría en efectivo, 82% (12.6 mdp), comparado con antes de la pandemia, 76% (11.6 mdp).

Uso de canales bancarios

En lo referente a canales bancarios o para hacer operaciones bancarias, desde que comenzó la pandemia a la fecha:

- La banca por internet es más usada por el 20% de la población (14.7 mdp), y menos por el 29% (20.6 mdp).
- El 43% (30.6 mdp) usa más la banca por celular, y el 17% (12.4 mdp) la usa menos.
- El 26% (18.4 mdp) usa más la banca telefónica, y el 30% (21.8 mdp) la usa menos.
- En cuanto a los comercios donde se pueden hacer operaciones bancarias -tipo Oxxo, 7Eleven-, el 17% (12.1 mdp) los usa más, mientras que el 39% (28.1 mdp) los usa menos.
- Sobre los cajeros automáticos, el 26% (18.6 mdp) los usa más, mientras que el 33% (23.6 mdp) los usa menos.
- Finalmente, el 13% (9.6 mdp) usa más las sucursales bancarias, por el contrario, el 48% (34.6 mdp) las usa menos.

En el caso del Estrato 1, el uso de estos canales es muy similar al total de la población, incluso en los porcentajes. Mientras que para el Estrato 2:

- El 24% (3.6 mdp) usa más la banca por internet, y el 27% (4.1 mdp) la usa menos.
- Con respecto a la banca por celular, el 30% (4.6 mdp) la usa más, mientras que el 16% (2.4 mdp) la usa menos.
- El 29% (4.4 mdp) usa más la banca telefónica, y el 26% (4.0 mdp) la usa menos.
- Los comercios tipo Oxxo o 7Eleven donde se pueden hacer operaciones bancarias son menos usados por el 32% (4.9 mdp), y sólo el 12% (1.8 mdp) los usa más.
- El 31% (4.8 mdp) usa más los cajeros automáticos, y el 24% (3.6 mdp) los usa menos.
- En cuanto a sucursales bancarias, el 12% (1.8 mdp) las usa más, mientras que el 42% (6.4 mdp) las usa menos.

Compras a través de distintos medios

Desde que comenzó la pandemia a la fecha:

- El 46% de la población (33.4 mdp) sigue haciendo sus compras directamente en el establecimiento, tienda o supermercado, mientras que el 32% (22.7 mdp) hace menos.
- El 29% (20.8 mdp) hace más pedidos a domicilio o a través de aplicaciones (Apps), mientras que el 27% (19.3 mdp) hace menos.
- El 31% (22.6 mdp) realiza más pedidos a domicilio por teléfono, y el 29% (20.5 mdp) hace menos.
- En cuanto a las compras a través de internet, el 32% (22.9 mdp) hace más compras por este medio, mientras que el 23% (16.9 mdp) hace menos.

Para el Estrato 1, los porcentajes son muy parecidos al del total de la población. En el Estrato 2, desde que comenzó la pandemia a la fecha:

- El 53% de la población (8.0 mdp) sigue haciendo sus compras directamente en el establecimiento, tienda o supermercado, mientras que el 28% (4.2 mdp) hace menos.

- El 22% (3.4 mdp) hace más pedidos a domicilio o a través de aplicaciones (Apps), mientras que el 26% (3.9 mdp) hace menos.
- El 18 % (2.7 mdp) realiza más pedidos a domicilio por teléfono, y el 35% (5.3 mdp) hace menos.
- En cuanto a las compras a través de internet, el 17% (2.6 mdp) hace más compras por este medio, mientras que el 22% (3.3 mdp) hace menos.

Forma de pago al terminar la pandemia

El 67% de la población (47.8 mdp) considera que, una vez que termine la pandemia, realizará sus pagos y compras de la misma manera que lo hace actualmente; mientras que el 27% (19.1 mdp) los realizará como lo hacía antes de la pandemia.

Por estrato, las personas piensan de manera similar, ya que en el Estrato 1, el 70% (39.8 mdp) seguirá realizando sus pagos como lo hace actualmente, y el 26% (14.5 mdp) como lo hacía antes de la pandemia; mientras que en el Estrato 2, el 53% (8.1 mdp) seguirá realizando sus pagos como lo hace actualmente, y el 30% (4.6 mdp) como lo hacía anteriormente.

Posibilidad de contagiarse de Covid-19

Con lo que se sabe o se ha escuchado, el 72% de la población objetivo (51.4 mdp) cree que podría contagiarse de Covid-19 usando billetes y monedas; mientras que sólo el 39% (27.8 mdp) ve riesgo de contagio al usar tarjeta de crédito o débito.

En el Estrato 1, el 75% (39.8 mdp) de las personas cree que se podría contagiar usando billetes y monedas, mientras que el 40% (14.4 mdp) al usar tarjeta de crédito o débito. Para el Estrato 2, estos porcentajes son de 58% (8.9 mdp) al usar billetes y monedas, y 36% (5.4 mdp) al usar tarjeta de crédito o débito; asimismo, entre el 12% y 16% no sabe si podría contagiarse de Covid-19 al usar alguno de estos medios de pago.

Para evitar contagiarse de Covid-19, el 84% (60.2 mdp) de la población considera que es más seguro usar tarjetas de crédito o débito, o hacer compras por internet, y sólo el 13% (9.1 mdp) considera que es más seguro usar billetes y monedas.

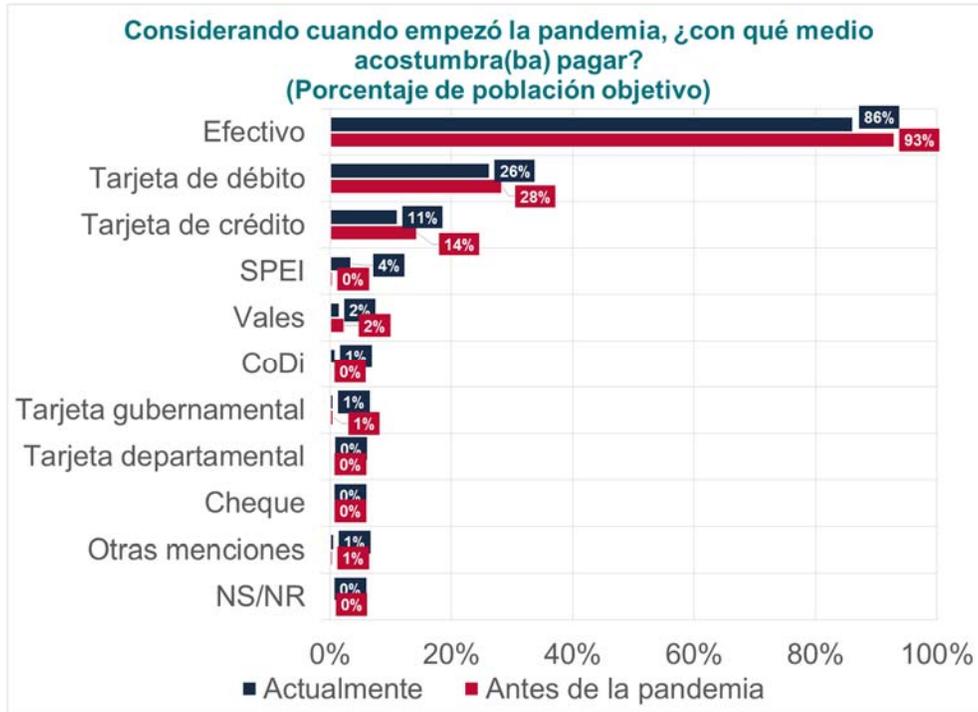
En el Estrato 1 los porcentajes obtenidos son similares; mientras que en el Estrato 2, sólo el 9% (1.4 mdp) considera que es más seguro usar billetes y monedas.

* * *

Anexo I. Gráficas: Medios de pago usados durante la pandemia⁴

De cada pregunta se incluyen 3 gráficas: una con la población total, una para el Estrato 1 y otra para el Estrato 2.

Gráfica 1



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).



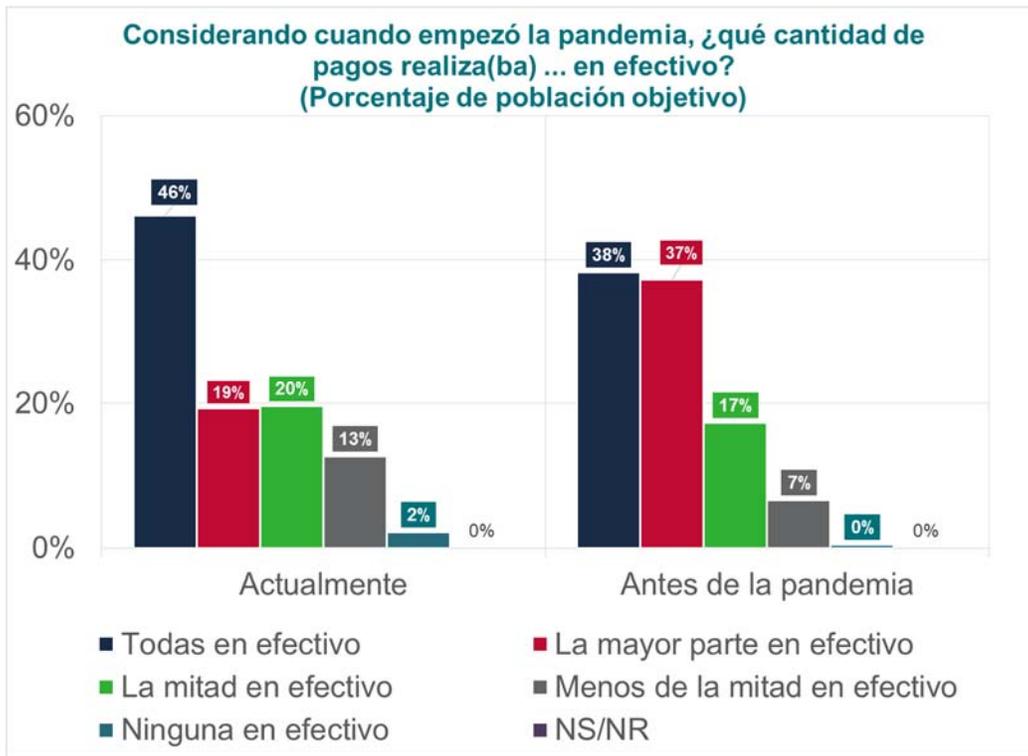
Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



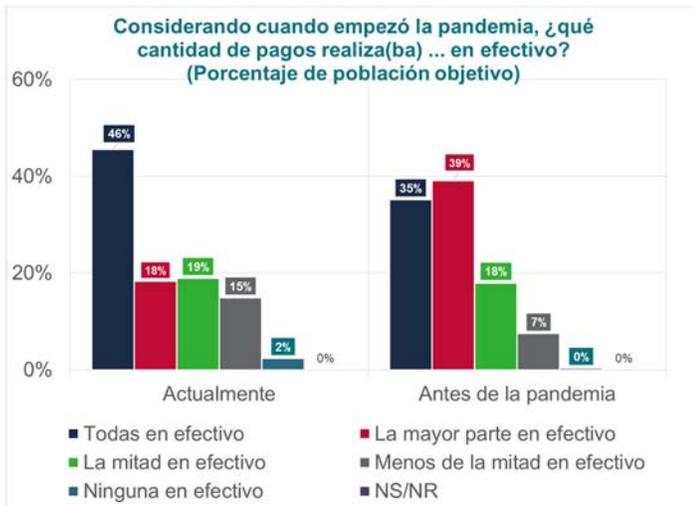
Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

⁴ Los porcentajes están redondeados, por lo que podrían no sumar 100%. NS/NR = No sabe /No respondió. Los ceros representan porcentajes menores a 0.5%. mdp = millones de personas.

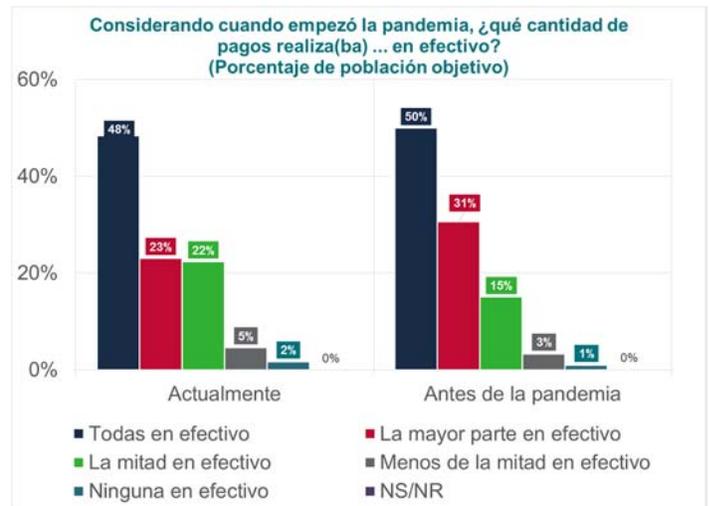
Gráfica 2



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

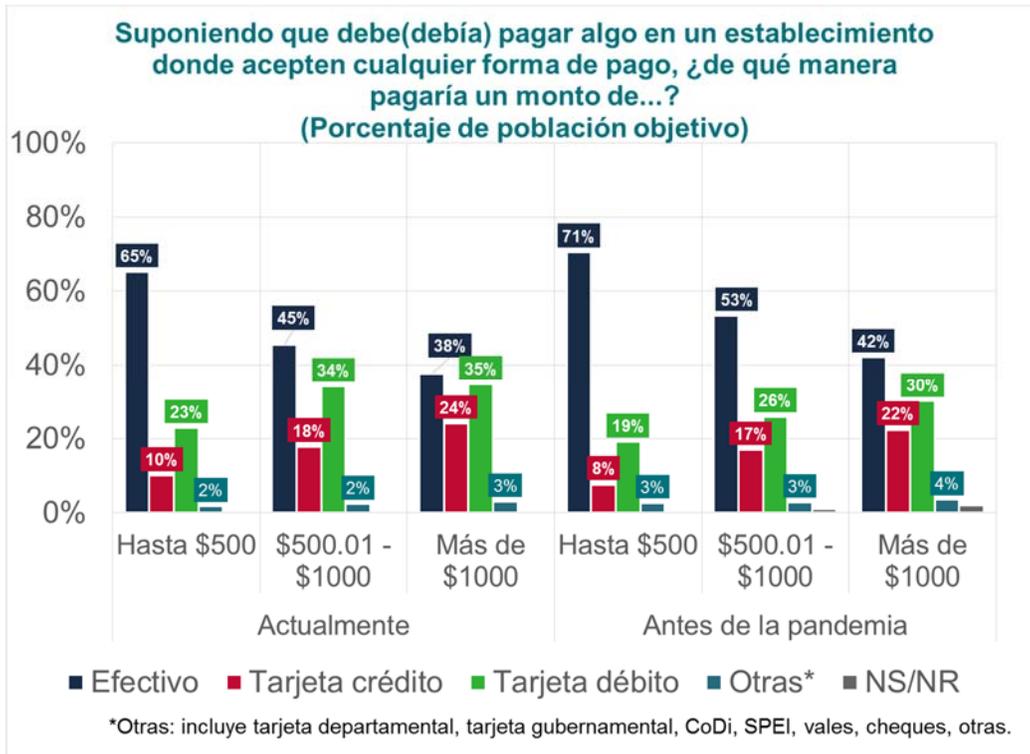


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

Gráfica 3



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

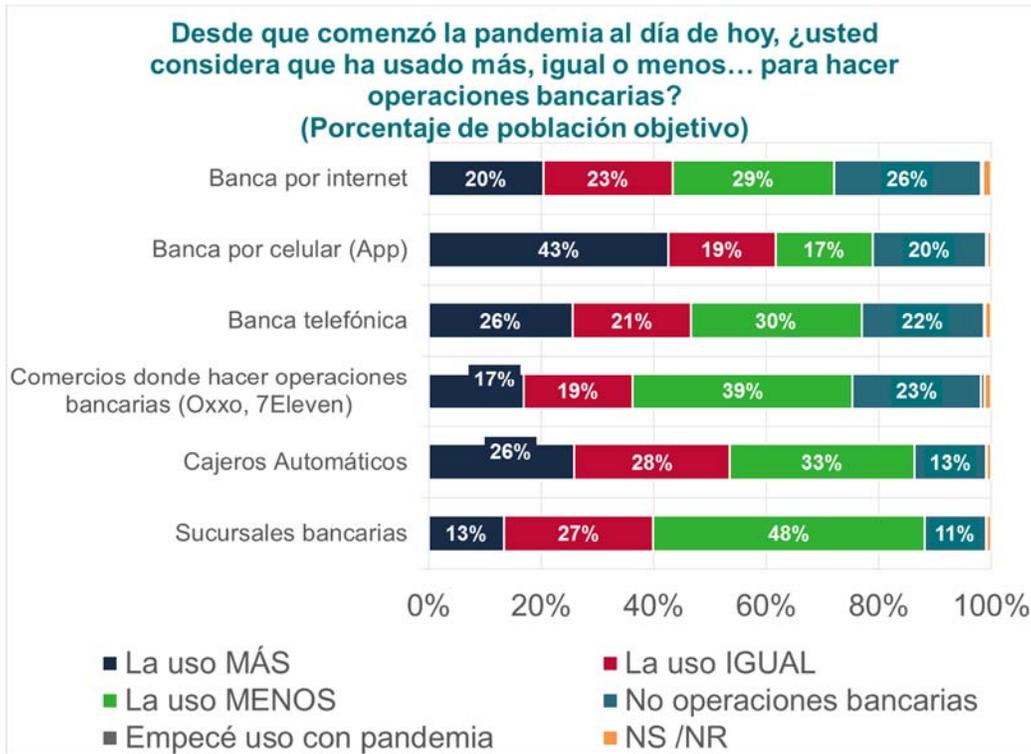


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).

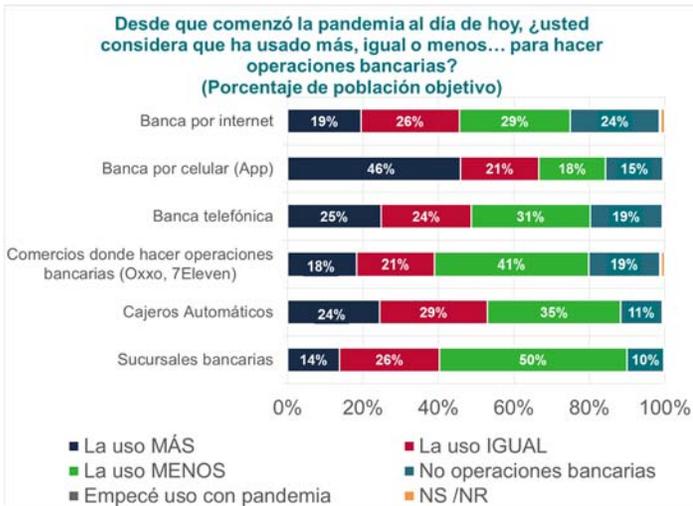


Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

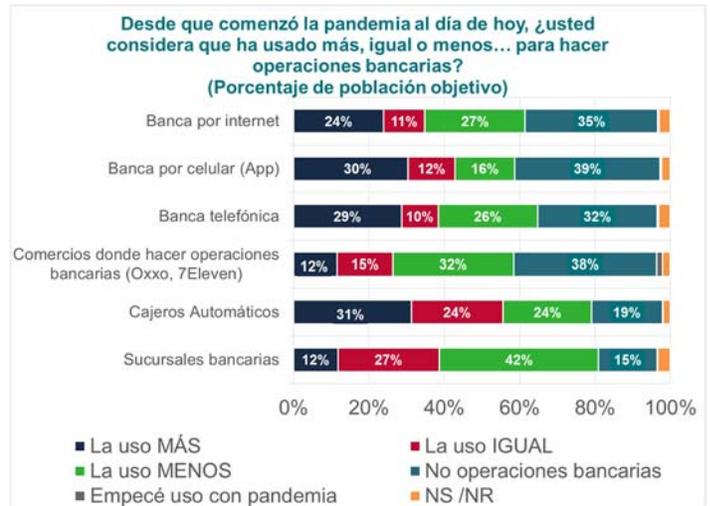
Gráfica 4



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

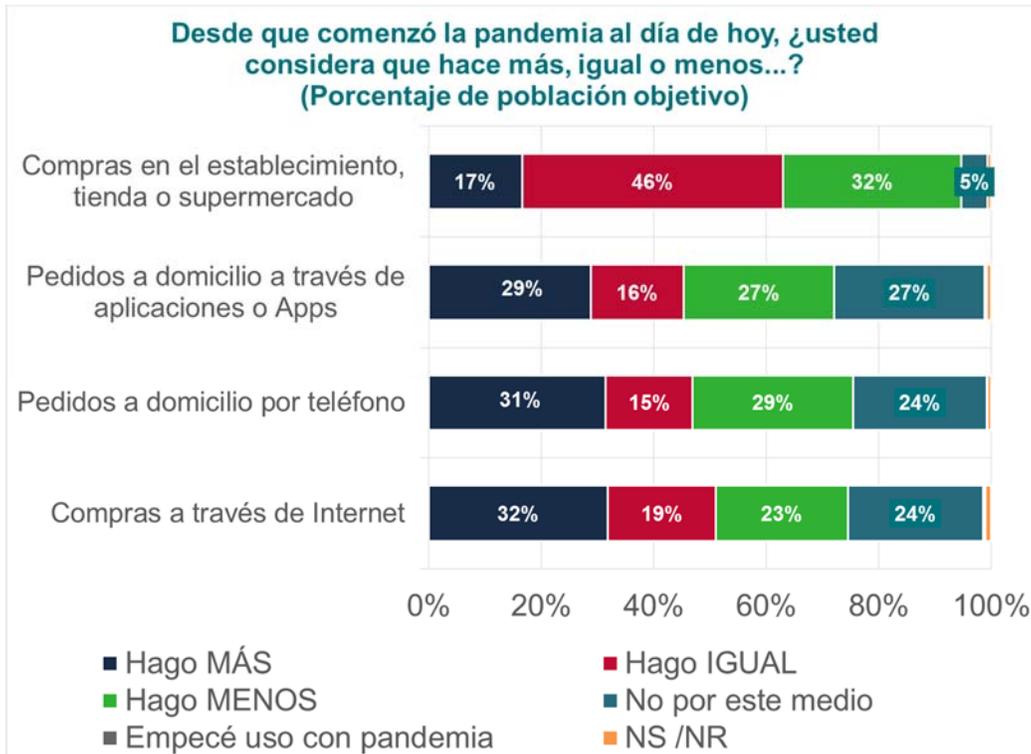


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

Gráfica 5



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

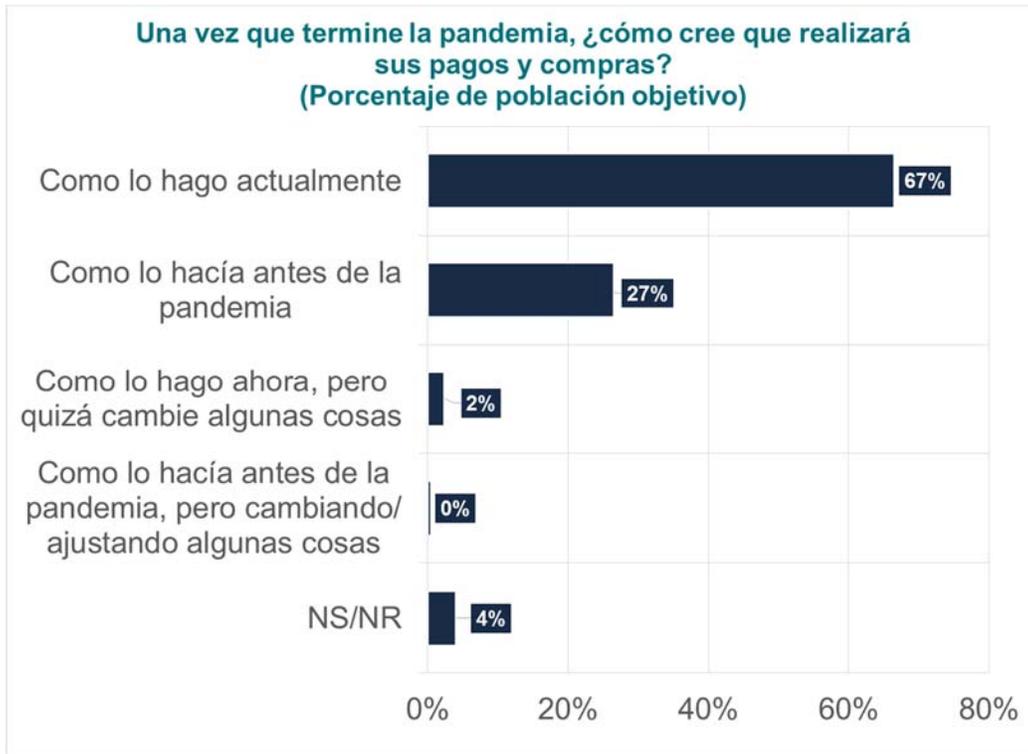


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

Gráfica 6



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

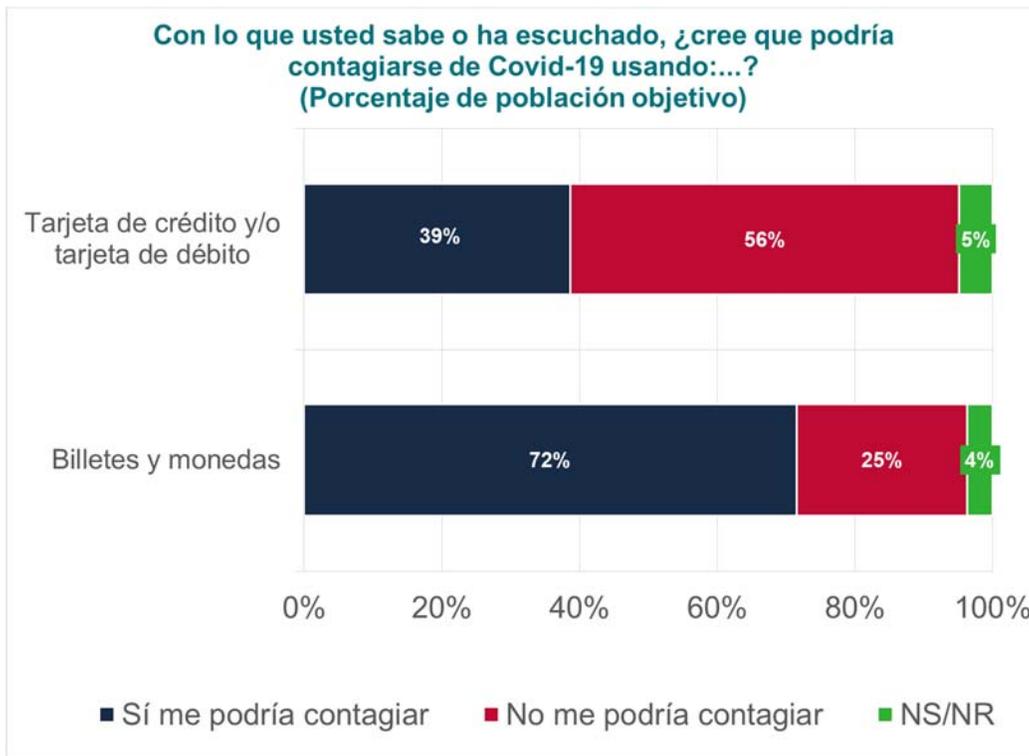


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

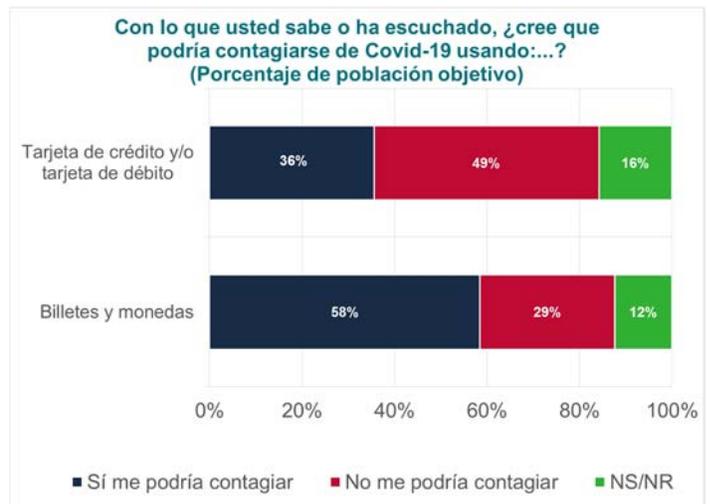
Gráfica 7



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).

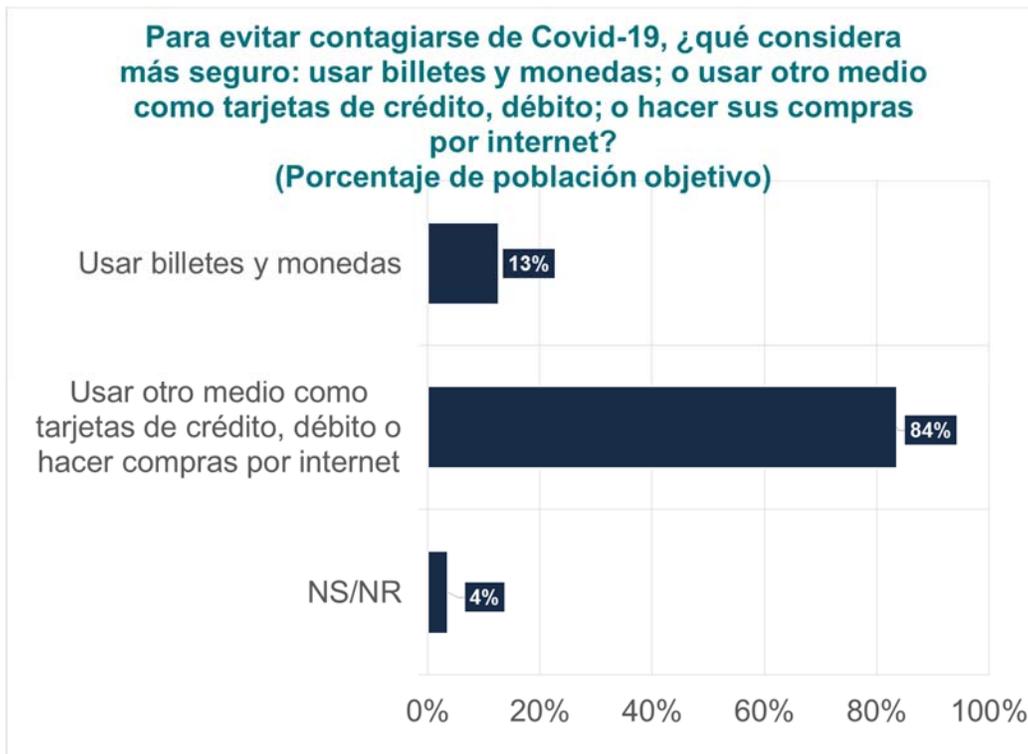


Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).

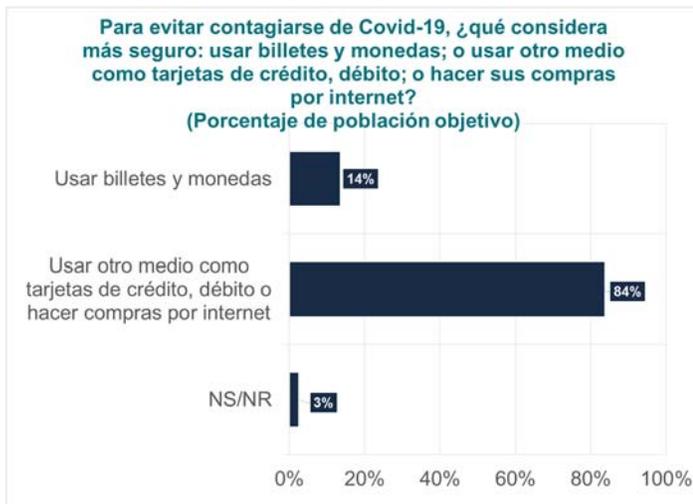


Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

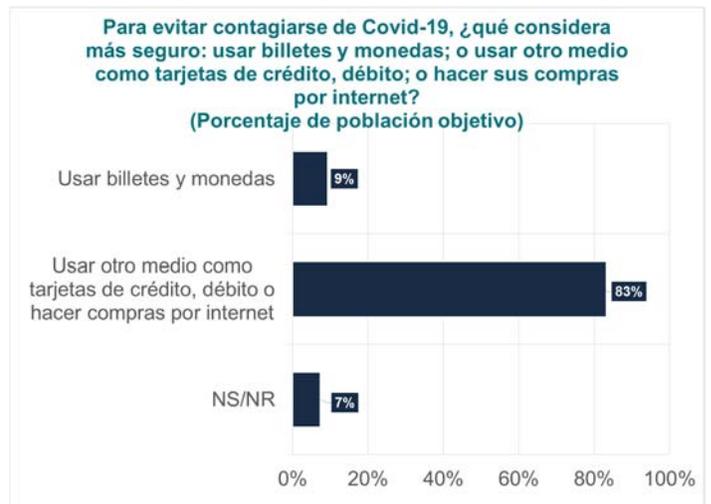
Gráfica 8



Población total que representa: 100% = 71.9 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 1 que representa: 100% = 56.7 millones de personas, mdp, (población objetivo).



Población del Estrato 2 que representa: 100% = 15.2 millones de personas, mdp, (población objetivo).

Anexo II. Aspectos metodológicos

- El levantamiento de la encuesta fue del 22 de octubre al 8 de noviembre de 2020.
- El procedimiento de muestreo fue en dos estratos. El diseño muestral consideró a los municipios de las entidades, tomando en cuenta la siguiente división: Estrato 1, municipios con población de 50,000 o más habitantes y, Estrato 2, municipios con población menor a 50,000 habitantes.
- La población objetivo o total del estudio son las personas de 18 a 79 años residentes de todos los municipios de la República Mexicana que cuenten con una línea de telefonía móvil. Los números telefónicos móviles se seleccionaron de manera independiente dentro de cada estrato, usando un muestreo aleatorio simple.
- Los ponderadores de la muestra fueron obtenidos como el inverso de la probabilidad de selección de cada individuo, aplicando un factor de corrección, primeramente por la población objetivo de cada municipio, y posteriormente por estrato, sexo y edad.

Distribución de la muestra

Tabla 1
Por sexo

<i>Estudio</i>	<i>Femenino</i>	<i>Masculino</i>	<i>Total</i>
Telefónico	718 (54%)	603 (46%)	1,321 (100%)

Porcentajes redondeados, por lo que podría no sumar 100%. Los ceros representan fracciones redondeadas.

Tabla 2
Por rango de edad

<i>Estudio</i>	<i>18 a 25</i>	<i>26 a 35</i>	<i>36 a 45</i>	<i>46 a 79</i>	<i>Total</i>
Telefónico	318 (24%)	366 (28%)	276 (21%)	361 (27%)	1,321 (100%)

Porcentajes redondeados, por lo que podría no sumar 100%. Los ceros representan fracciones redondeadas.

Tabla 3
Por estrato

<i>Estudio</i>	<i>Estrato 1. 50,000 y más habitantes</i>	<i>Estrato 2. Menos de 50,000 habitantes</i>	<i>Total</i>
Telefónico	700 (53%)	621 (47%)	1,321 (100%)

Porcentajes redondeados, por lo que podría no sumar 100%. Los ceros representan fracciones redondeadas.