

# Cambios en los hábitos de pago

## TRAS LA PANDEMIA\*\*\*

MILTON VEGA\* Y MARCELO PALIZA\*\*



\* **Subgerente de Pagos e Infraestructuras Financieras del BCRP**  
milton.vega@bcrp.gob.pe



\*\* **Especialista, Departamento de Análisis de Infraestructuras Financieras del BCRP**  
marcelo.paliza@bcrp.gob.pe

El presente artículo trata del cambio de comportamiento de las personas respecto a la forma que realizan sus pagos. Al respecto, luego de la pandemia se tiene un mayor número de personas que utilizan los pagos digitales, quienes realizan sus operaciones con más instrumentos de pago que antes de la pandemia. Ello como resultado de una encuesta dirigida a la población bancarizada.

Para mantener esta tendencia de adopción es necesario atender las oportunidades de mejora en la experiencia de usuario e incorporar más casos de uso en los pagos digitales.

\*\*\* Los autores agradecen a la señorita Yaiza Oviedo por su apoyo en la elaboración de estadísticas para el presente artículo.

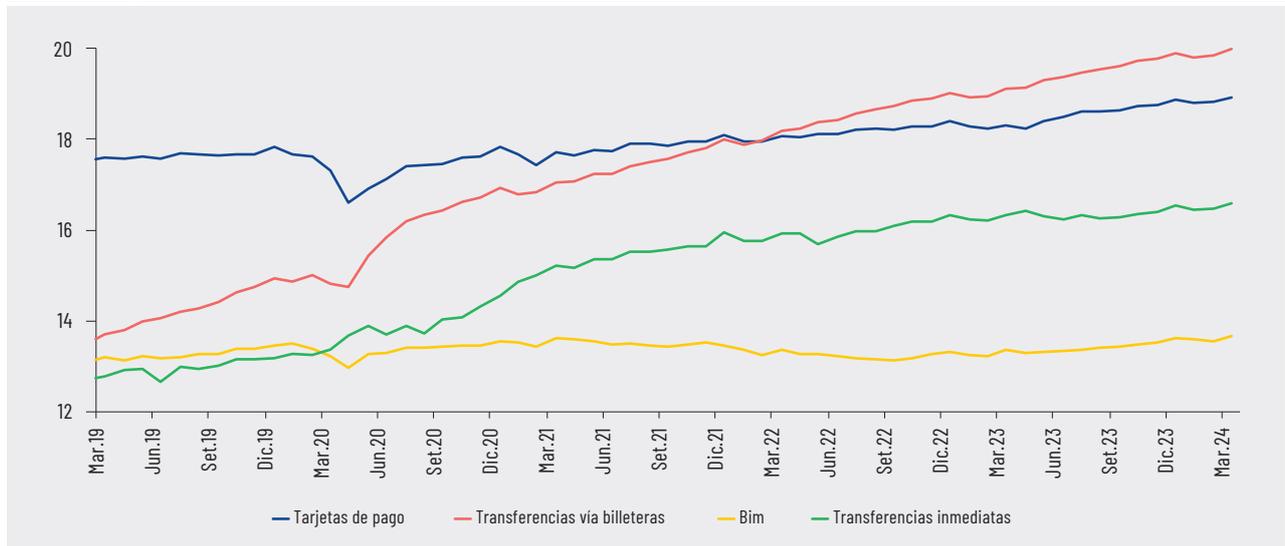
**INTRODUCCIÓN**

La adopción de pagos digitales se ha incrementado considerablemente en los últimos años. En dicho sentido, el Gráfico 1 muestra la evolución del número de operaciones por instrumento, donde es claro que la población posee una preferencia por los pagos instantáneos, dado el elevado crecimiento de las billeteras digitales. Asimismo, las transferencias inmediatas y las tarjetas de pago también muestran un crecimiento significativo. Además, se registra un notable aumento en el número de pagos digitales per cápita desde 2020. Así, dicho indicador ha experimentado un rápido crecimiento que alcanzó los 266 pagos digitales por persona en el total de la población adulta en 2023.

Dentro de este contexto, surgen dos preguntas importantes. La primera es si la pandemia fue el catalizador para una mayor adopción de los pagos digitales. La segunda pregunta aborda las acciones necesarias para mantener la tendencia creciente de adopción.

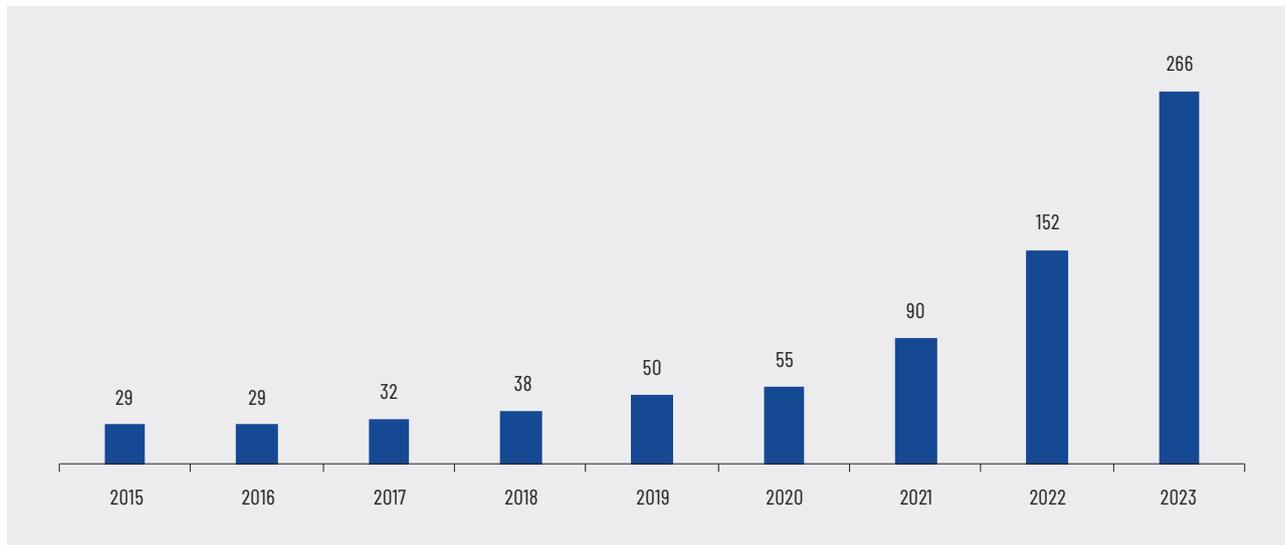
Este artículo busca responder estas cuestiones a través de los resultados de una encuesta realizada por el BCRP en diciembre de 2023. La encuesta se dirigió a la población bancarizada y tuvo alcance nacional, con una muestra de 1100 individuos de ambos géneros, entre los 18 y 75 años y de los niveles socioeconómicos A, B, C y D que residen en zonas urbanas de Perú.

**GRÁFICO 1** ■ Evolución del número de operaciones de instrumentos de pago minorista (En logaritmos naturales)



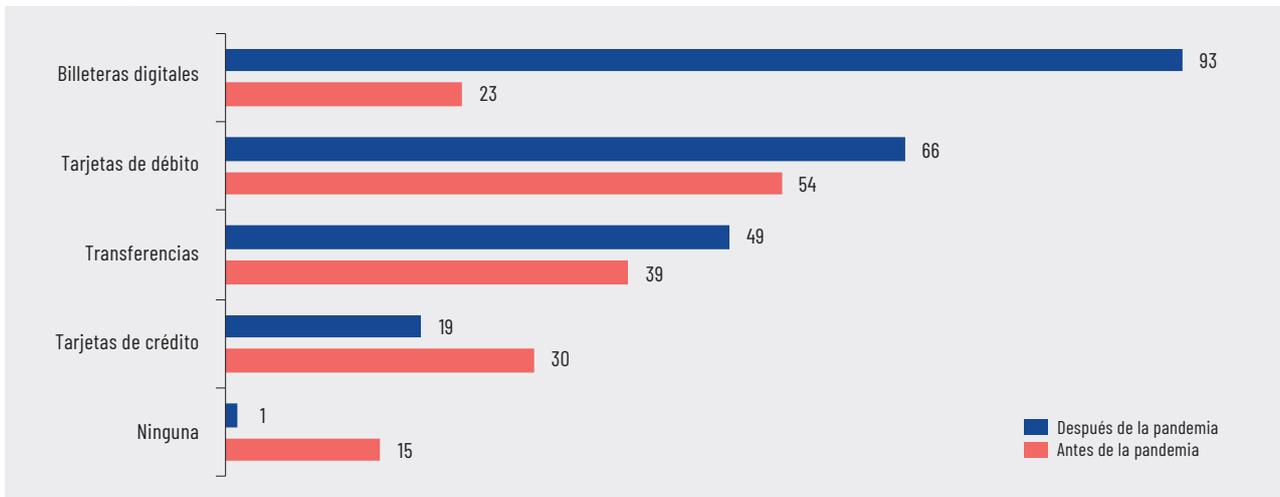
FUENTE: BCRP.

**GRÁFICO 2** ■ Número de pagos digitales per cápita



FUENTE: BCRP.

**GRÁFICO 3** ■ **Uso de pagos digitales antes y después de la pandemia**  
(% de la población bancarizada)



FUENTE: BCRP.

**CUADRO 1** ■ **Instrumento de pago más usado por características sociodemográficas**  
(% según característica poblacional)

	Billeteras digitales	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Transferencias
<b>Por género</b>				
Masculino	93%	67%	19%	52%
Femenino	93%	65%	18%	47%
<b>Ubicación geográfica</b>				
Lima	97%	62%	15%	45%
Resto del país	86%	74%	26%	58%
<b>Grupo etario</b>				
18 a 26	95%	64%	12%	42%
27 a 42	95%	68%	21%	54%
43 a 58	91%	68%	24%	53%
59 a 70	76%	59%	8%	23%
<b>Nivel socioeconómico</b>				
A/B	98%	59%	23%	58%
C	93%	64%	16%	43%
D	86%	77%	16%	46%

FUENTE: BCRP.

### USO DE INSTRUMENTOS DE PAGO DIGITALES ANTES Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA

Se les preguntó a los encuestados si modificaron sus hábitos de pago tras la pandemia. Al respecto, en el periodo previo a la pandemia, las tarjetas de débito (54 por ciento) se posicionaban como el instrumento con mayor uso, seguido de las transferencias vía banca móvil o banca por internet (39 por ciento) y las tarjetas de crédito (23 por ciento). Resalta que las billeteras digitales no tenían una adopción significativa durante este periodo. Esta situación cambió tras la pandemia, pues las billeteras digitales se convirtieron en el medio de pago digital más usado, con un 93 por ciento de la población bancarizada utilizándolas para realizar pagos. En

segundo lugar, quedaron las tarjetas de débito (66 por ciento), seguidas de las transferencias (49 por ciento).

Cabe señalar que la información obtenida a través de la percepción de las personas es consistente con los datos presentados en el Gráfico 1, donde se observa que las billeteras digitales pasaron a ser el principal medio de pago entre 2019 y 2023.

El uso de instrumentos de pago digitales en la actualidad se puede clasificar según características sociodemográficas. De ese modo, se revela que las billeteras digitales son predominantes en todos los niveles, con porcentajes alrededor del 90 por ciento, excepto en provincias y en el grupo etario de 59 a 70 años, donde se registran cifras ligeramente menores.

**CUADRO 2** ■ **Uso de pagos digitales antes y después de la pandemia, por características sociodemográficas**  
(% de la población adulta usuaria de pagos digitales en la actualidad)

	Usuarios constantes	Usuarios nuevos
<b>Por género</b>		
Masculino	51%	43%
Femenino	49%	57%
<b>Por nivel socioeconómico</b>		
A/B	42%	19%
C	29%	38%
D	29%	43%
<b>Por ubicación geográfica</b>		
Lima	67%	50%
Resto del país	33%	50%

FUENTE: BCRP.

Por otro lado, las tarjetas de débito tienen un alto uso respecto a otros instrumentos a lo largo de todos los grupos de edad. En cuanto a las tarjetas de crédito, su uso es más frecuente en los grupos de edad de 27 a 58 años y son preferidas principalmente por aquellos de los niveles socioeconómicos A y B, al igual que las transferencias.

En el Cuadro 2 se presenta las características socio-demográficas de dos grupos que conforman el total de la población bancarizada<sup>1</sup> quienes utilizaban pagos digitales y siguen haciéndolo (usuarios constantes), que representan al 88 por ciento, y quienes en el pasado usaban exclusivamente el efectivo, pero ahora usan pagos digitales (nuevos usuarios), que alcanzan el 12 por ciento.

Dentro del grupo de usuarios nuevos hay una mayor proporción de mujeres e individuos que pertenecen a los niveles socioeconómicos C y D. Por otro lado, mientras los usuarios constantes son principalmente de Lima, la proporción de usuarios nuevos entre Lima y el resto del país es similar.

La intensidad de uso de pagos digitales dentro de los usuarios actuales, medida por la cantidad de instrumentos utilizados, se elevó tras la pandemia. Así, antes de la pandemia, un 40 por ciento solamente usaba un instrumento de pago digital, mientras que la proporción de personas que usaban 3 o más instrumentos de pago era menor, representado por alrededor del 21 por ciento.

Se observa que, tras la pandemia, hay un 48 por ciento de usuarios que utiliza tres o más instrumentos y que la menor proporción es del grupo que declara usar un único instrumento (24 por ciento). Muchos cambios de hábito están ligados a que las billeteras digitales se agregaron a las preferencias de pago de las personas.

Al preguntar por las razones de adopción de instrumentos digitales, la facilidad de uso es un determinante común en las preferencias por instrumentos de pago. Ello puede explicar el acelerado auge de las billeteras digitales, que cuentan con entornos intuitivos y métodos de enmascaramiento simples, como son los pagos mediante número telefónico y códigos QR.

**CUADRO 3** ■ **Cantidad de instrumentos usados antes y después de la pandemia**  
(% de la población adulta usuaria de pagos digitales en la actualidad)

	Antes de pandemia	Después de pandemia
3 o más instrumentos	21%	48%
2 instrumentos	26%	28%
1 instrumento	40%	24%
Ningún instrumento	13%	0%

FUENTE: BCRP.

<sup>1</sup> No se ha considerado a quienes no utilizan pagos digitales tras la pandemia (1 por ciento) y a aquellos que eran menores de edad antes de la pandemia.

## EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LOS INSTRUMENTOS DE PAGO DIGITALES

Con el fin de mejorar la experiencia del usuario, es necesario explorar la valoración que las personas tienen sobre los instrumentos digitales y las oportunidades de mejora que se han identificado.

Para identificar la valoración que tienen los usuarios sobre los instrumentos de pago, se aplicó una escala de satisfacción. Un 81 por ciento de los que usan billeteras digitales señaló que se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que brindan, un resultado consistente con el uso generalizado de este medio de pago en la actualidad. Las tarjetas de débito y las transferencias vía banca móvil o banca por internet también muestran valoraciones positivas.

La seguridad y la aceptación por parte de comercios y personas son las principales oportunidades de mejora en la experiencia de usuario. Esto ocurre tanto para Lima como para provincias. La limitada aceptación por parte de comercios y personas tiene una mayor incidencia en provincias.

Solo un grupo de 7 por ciento de los encuestados ha experimentado algún incidente, lo cual sugiere que estos problemas son poco frecuentes. Al indagar sobre los instrumentos que presentan incidentes, se halló que dentro de dicho grupo, un 28 por ciento mencionó haber tenido problemas con el uso de las transferencias vía banca móvil o por internet. Le siguen las billeteras digitales con un 17 por ciento, las tarjetas de crédito con un 13 por ciento y las tarjetas de débito con un 10 por ciento. Dentro de estos incidentes destacan fallas en el registro de la transacción, fallos en la carga del aplicativo y demoras en transferencias.

## COMENTARIOS FINALES

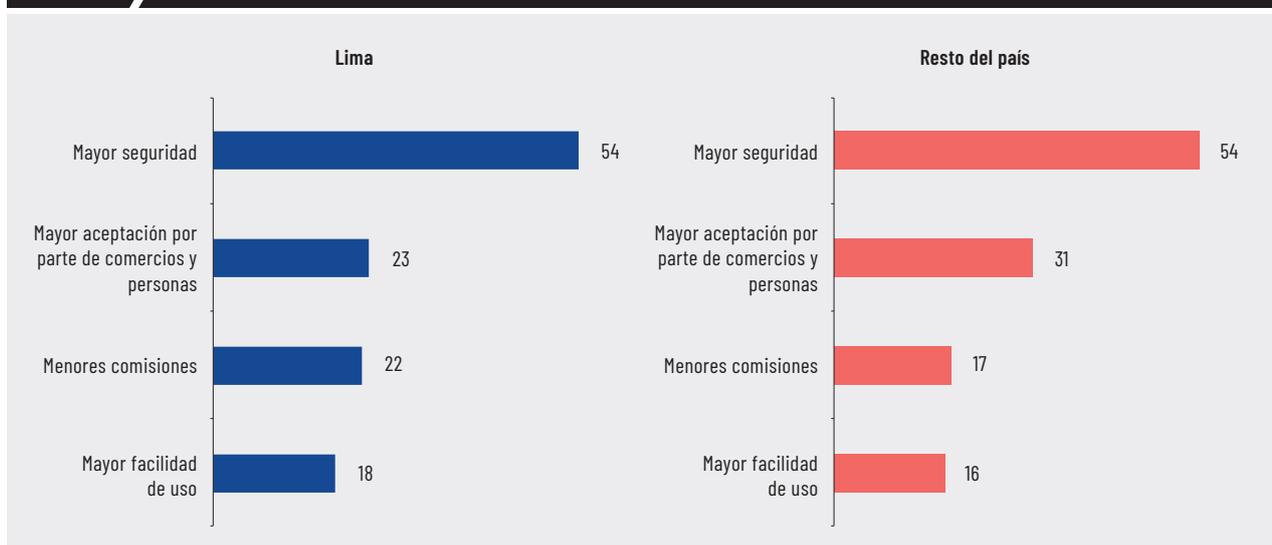
La pandemia ha sido un catalizador para la mayor adopción de los pagos digitales en términos de alcance e intensidad. De ese modo, antes de la pandemia, un 85 por ciento utilizaba pagos digitales, pero en la actualidad casi el total de la población bancarizada usa pagos digitales. Por el lado de la intensidad, tras la pandemia, un 48 por ciento de usuarios de pagos digitales utiliza

**CUADRO 4** ■ Nivel de satisfacción por instrumento de pago (% de la población bancarizada)

Calificación	Transferencias	Billeteras digitales	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito
Muy insatisfecho	0%	0%	0%	2%
Insatisfecho	1%	0%	2%	4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	7%	3%	8%	17%
Satisfecho	28%	16%	28%	28%
Muy satisfecho	64%	81%	62%	49%

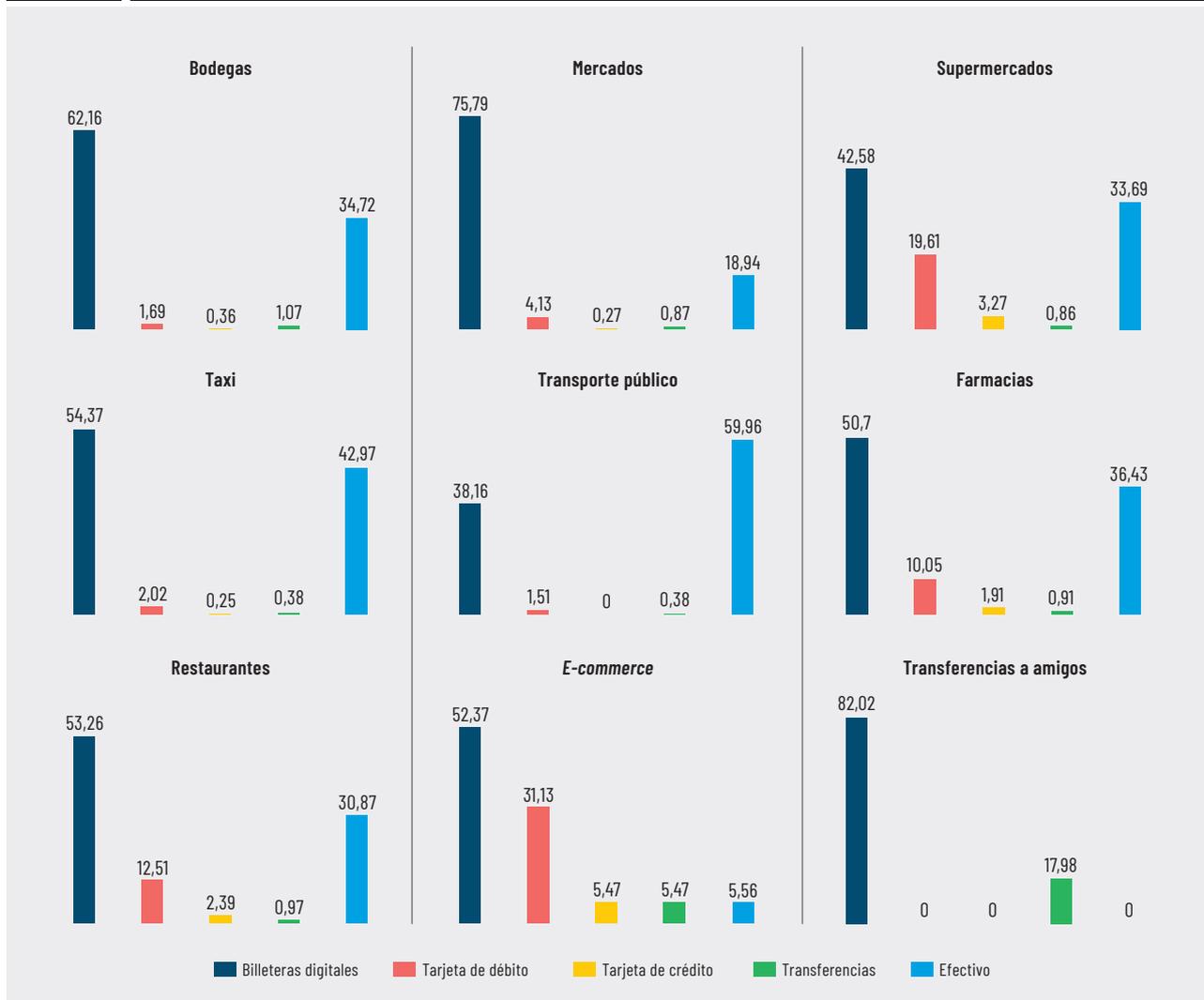
FUENTE: BCRP.

**GRÁFICO 4** ■ Principales oportunidades de mejora en los instrumentos de pago digitales (% de la población bancarizada)



FUENTE: BCRP.

**GRÁFICO 5** ■ Instrumento de pago más utilizado, según caso de uso (% de la población bancarizada)\*



\* EL ORDEN DE LAS BARRAS SIGUE EL ORDEN DE LA LEYENDA.  
FUENTE: BCRP.

más de tres instrumentos, principalmente billeteras. La facilidad de uso es un determinante común en las preferencias de pago con instrumentos digitales.

Es necesario atender los problemas en la experiencia del usuario para que la tendencia en el uso de pagos digitales continúe con el ritmo que ha estado experimentando en los últimos años. Además es crucial ampliar los casos de uso para los instrumentos de pago digitales, pues se observa que, por ejemplo, el transporte público es un caso de uso ampliamente dominado por el efectivo. Por otro lado, se necesita incorporar a la población no bancarizada en el ecosistema de pagos digitales. Esto puede realizarse mediante innovaciones y nuevos agentes.

El Banco Central ha tomado la iniciativa para asegurar que los pagos minoristas continúen su tendencia

creciente. En primer lugar, ha ayudado a mejorar la experiencia de uso de los pagos digitales a través de la estrategia de interoperabilidad de pagos minoristas. En su fase inicial, esta estrategia ha facilitado la interconexión entre las principales billeteras digitales, la que ha sido fundamental para impulsar aún más su uso. En segundo lugar, el Banco Central ha incorporado a las empresas emisoras de dinero electrónico y a las cooperativas de ahorro y crédito dentro de los sistemas de pagos. En tercer lugar, mediante el reglamento de los pilotos de innovación de dinero digital, el BCRP busca fomentar la adopción de pagos digitales, especialmente entre la población no bancarizada y sin acceso a internet. Este sector de la población es considerable, por lo que esta iniciativa es crucial para ampliar la frontera de pagos digitales.