ESTUDIO SOBRE HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO

Informe Ejecutivo

Octubre 2026



BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

© Ipsos | 25093151 | Banco de España | Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo 2026

Ipsos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 **Situación actual de los medios de pago**

1.1 Pagos en establecimientos físicos

1.2 Pagos entre particulares

2 **Dinero en efectivo**

2.1 Acceso al efectivo

2.1.1 Canales alternativos

2.2 Gestiones bancarias con efectivo

2.3 Autenticidad monedas y billetes y valoración de su calidad

2.4 El efectivo en la era digital

3 **Euro digital**

4 **Anexo: Metodología**

INTRODUCCIÓN

La sociedad española continúa inmersa en un proceso de transformación impulsado por la digitalización de las actividades cotidianas, la consolidación de nuevos medios de pago y los cambios en la prestación de servicios financieros. Al mismo tiempo, persisten retos asociados al envejecimiento de la población, la despoblación de determinadas áreas rurales y la disponibilidad de servicios básicos en estos territorios.

En este contexto, el **Banco de España realiza este estudio anual con el objetivo de monitorizar de forma sistemática la evolución de los hábitos de pago de la población, tanto en las transacciones realizadas entre particulares como en las efectuadas en establecimientos físicos.** Este informe recoge los resultados de la quinta edición del estudio, **llevado a cabo en 2026**.

La investigación analiza los principales aspectos relacionados con el uso del efectivo en España, incluyendo sus patrones de utilización, aceptación y acceso, con especial atención a los municipios sin oficina bancaria estable. Asimismo, examina la adopción de medios de pago digitales, las experiencias de ciudadanos y establecimientos en sus gestiones relacionadas con el efectivo, así como el grado de conocimiento y aceptación del proyecto del euro digital.

El análisis se centra en dos colectivos de interés: **la población general y los establecimientos de comercio, hostelería y otros servicios**, ofreciendo una visión integral de la situación actual de los medios de pago y del papel que continúa desempeñando el efectivo en la economía española.



ANÁLISIS DE DOS GRUPOS DE INTÉRES



POBLACIÓN GENERAL (PG)

5.038 entrevistas personales

4.682 entrevistas representativas de la población española + 356 entrevistas en municipios sin oficina bancaria estable.



COMERCIO, HOSTELERÍA Y OTROS SERVICIOS (CH)

1.619 entrevistas personales

1.369 entrevistas representativas de establecimientos de comercio, hostelería y otros servicios en España + 250 entrevistas en municipios sin oficina bancaria estable.

FICHA TÉCNICA

Muestras del informe

POBLACIÓN GENERAL

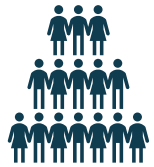
- Base muestra representativa 2025: **4.635**
- Base muestra representativa 2026: **4.682**

- Base muestra adicional 2025 *(Sin oficina bancaria estable)*: ***351***
- Base muestra adicional 2026 *(Sin oficina bancaria estable)*: ***356***

PEQUEÑO COMERCIO Y HOSTELERÍA

- Base muestra representativa 2025: **1.343**
- Base muestra representativa 2026: **1.369**

- Base muestra adicional 2025 *(Sin oficina bancaria estable)*: **251**
- Base muestra adicional 2026 *(Sin oficina bancaria estable)*: **250**



CRITERIO BASES REDUCIDAS

Base reducida* n<100
Base mínima** n<30



DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS

Diferencia significativa entre segmentos al 95% (sólo ola actual)

Diferencia significativa respecto a 2025 al 95%

EN 1 MINUTO: POBLACIÓN GENERAL



MEDIOS DE PAGO EN ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS

- El **efectivo conserva una relevancia destacada** en los hábitos de pago de la ciudadanía española, manteniéndose como el principal medio de pago en establecimientos físicos, aunque con un fuerte incremento del uso de los dispositivos móviles. El uso del efectivo sigue especialmente extendido entre personas de 55 años o más y entre quienes tienen niveles educativos más bajos.
- Las **principales razones** que explican su utilización continúan siendo la costumbre, la comodidad y el control de los gastos, con un aumento de la privacidad, mientras que los usuarios de medios electrónicos destacan principalmente la comodidad y la rapidez.

MEDIOS DE PAGO ENTRE PARTICULARES

- En el ámbito de las transacciones **entre particulares**, el dinero en **efectivo** se mantiene como el medio de pago principal, seguido de **Bizum** que se mantiene como primera opción entre los **menores de 45 años** y las personas con **estudios superiores**.

DINERO EN EFECTIVO

- **No se observan cambios significativos en los hábitos de uso del efectivo,** la mayoría de los ciudadanos mantiene estable su utilización y prevé seguir usándolo en niveles similares durante el próximo año.
- **Aumenta** ligeramente el porcentaje de personas que **conserva efectivo para afrontar imprevistos** y como **medio de ahorro alternativo**, mientras que se mantiene el de las que tienen únicamente el necesario para gastos cotidianos.
- El **cajero automático** continúa siendo el principal canal de acceso al efectivo y la mayoría de los desplazamientos para obtenerlo se realizan a pie y en menos de 10 minutos.
- Los **canales alternativos de acceso al efectivo** siguen siendo poco conocidos, tienen un uso reducido y no se prevé un aumento en el futuro,
- **Aumenta** notablemente el número de personas que **ha encontrado alguna incidencia** al utilizar oficinas bancarias o cajeros automáticos para operar con efectivo.
- En los **municipios sin oficina bancaria estable,** se incrementa el **uso del transporte privado** para obtener efectivo y **aumenta el tiempo de desplazamiento**, así como las dificultades asociadas a la distancia hasta la oficina o el cajero.
- La población sigue identificando como **principales ventajas** del efectivo la protección frente a fallos tecnológicos o fraudes, la privacidad y el control del gasto.

EURO DIGITAL

- **El conocimiento del euro digital aumenta respecto al año anterior**, aunque la mayoría afirma que no lo utilizaría porque se siente cómoda con los medios de pago actuales.

EN 1 MINUTO: COMERCIO, HOSTELERÍA Y OTROS SERVICIOS

LOS MEDIOS DE PAGO EN ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS

- **En prácticamente todos los establecimientos la aceptación del efectivo y de los dispositivos móviles se mantiene, bajando ligeramente la aceptación de la tarjeta física.**
- En los municipios sin oficina bancaria estable, los medios de pago electrónicos tienen menor aceptación.

DINERO EN EFECTIVO

- **Aumenta** la proporción de establecimientos en los que la **mayoría de las operaciones se realizan mediante medios electrónicos**.
- Sin embargo, en los municipios sin oficina bancaria estable la situación es diferente, ya que el efectivo continúa siendo el método predominante en una mayor proporción de negocios
- La **gestión del cambio** continúa realizándose principalmente **mediante recursos propios del establecimiento**, especialmente mediante la propia recaudación.
- Los establecimientos realizan habitualmente sus gestiones bancarias en **trayectos de menos de 10 minutos y a pie**, mientras que en municipios sin oficina bancaria estable predominan los desplazamientos en vehículo privado y de mayor duración.
- **Incremento** importante de los negocios que se han **encontrado con dificultades e incidencias al operar en ventanilla o en cajeros automáticos**; cuando aparecen, destacan la distancia a los puntos de acceso y los cajeros fuera de servicio.
- Los **servicios de cash-back y cash-in-shop continúan teniendo una implantación muy reducida** y escaso interés de adopción futura.
- La **comprobación de la autenticidad de los billetes sigue siendo una práctica habitual en los establecimientos**, especialmente mediante comprobación manual o con rotulador.

EURO DIGITAL

- **El conocimiento del euro digital aumenta respecto al 2025**, pero continúa siendo minoritario entre los negocios.



1

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS MEDIOS DE PAGO

Uso, aceptación y frecuencia



© Ipsos | 25085761 | Banco de España | Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo 2026 | Solo para uso de cliente

PAGOS EN ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS

1.1

El efectivo mantiene su posición como principal medio de pago entre la población española. Aunque la tarjeta continúa siendo el segundo medio más utilizado, disminuye ligeramente su peso como medio de pago principal, mientras que los dispositivos móviles ganan protagonismo.

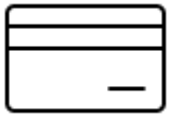
MEDIOS DE PAGO EN ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS

	Dinero efectivo		Tarjetas		Dispositivos móviles	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
POSEE	98%	98%	89%	90%	39%	42% ↑
UTILIZA	97%	97%	85%	86%	34%	38% ↑
UTILIZA DIARIAMENTE	55%	56%	28%	26% ↓	16%	19% ↑
MEDIO DE PAGO PRINCIPAL	57%	57%	27%	25% ↓	15%	18% ↑

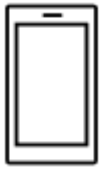
MEDIO DE PAGO PRINCIPAL



El dinero en efectivo se mantiene como el principal medio de pago entre la población.



La tarjeta se mantiene en segundo lugar, aunque su uso diario continúa disminuyendo.

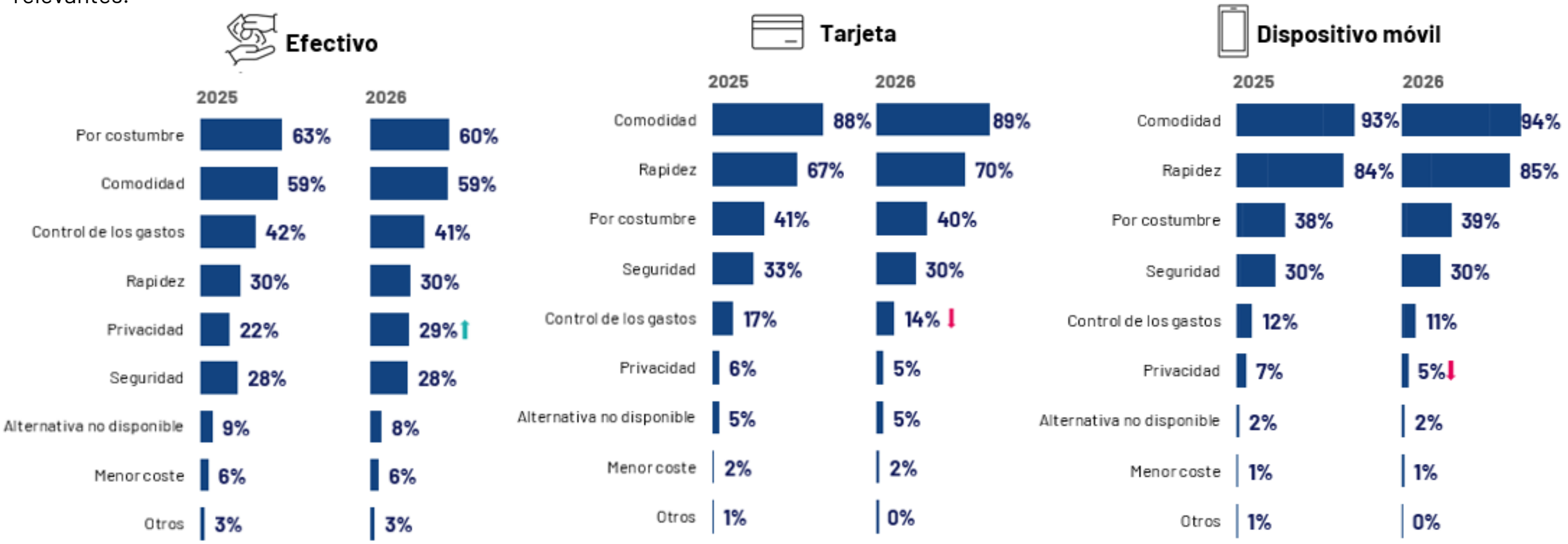


Se consolida la tendencia hacia una mayor incorporación de soluciones de pago digitales, en detrimento de la tarjeta física.

Base. Total. Muestra representativa: 4.635 en 2025 / 4.682 en 2026
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 vida personal o familiar (Multirrespuesta)/ P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago ha utilizado en el último año para sus compras directas en comercios (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia / P2_PG. De los medios de pago que nos ha indicado que utiliza, ¿cuál es el medio de pago principal que utiliza para sus compras directas en comercios físicos?

Aunque la costumbre, la comodidad y el control de los gastos continúan siendo las principales razones para utilizar el efectivo, destaca el aumento significativo de quienes lo usan por privacidad.

Entre quienes utilizan tarjeta o dispositivos móviles como medio principal, la comodidad y la rapidez siguen siendo las motivaciones más relevantes.

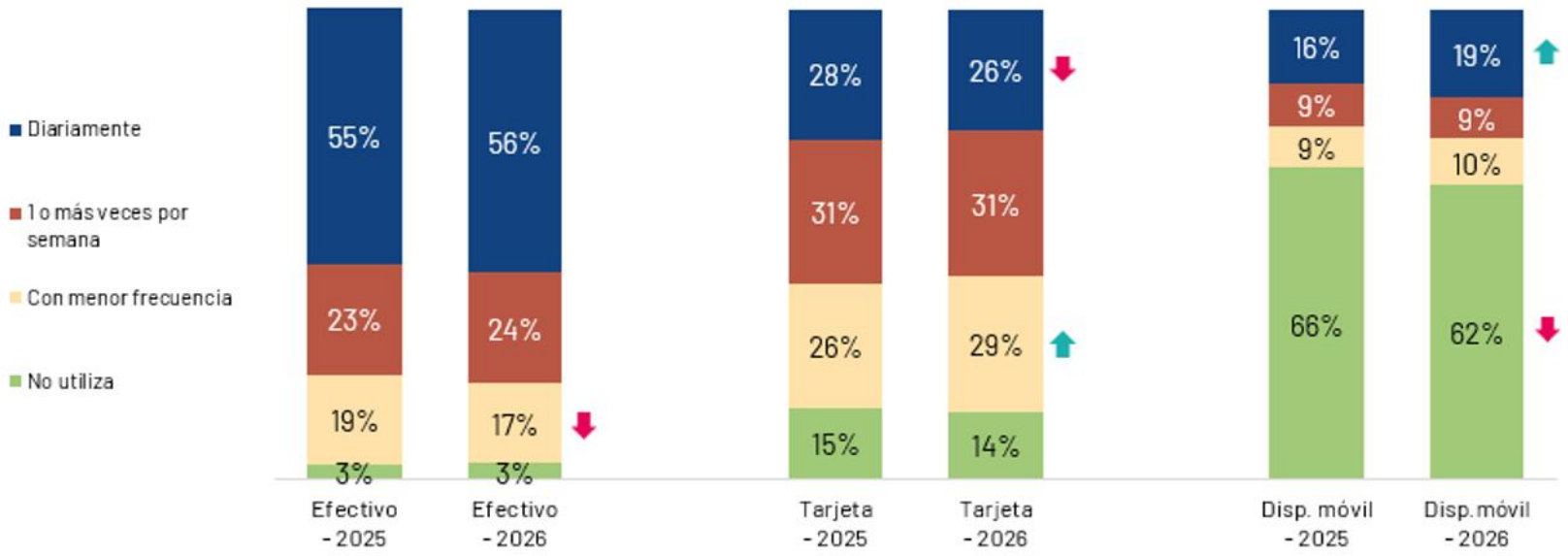


Base. Los que contestan como su medio principal en P2_PG: ¿cuál es el medio de pago principal que utiliza para sus compras directas en comercios?
Medio principal efectivo. Muestra representativa 2.655 en 2025 / 2.656 en 2026. Medio principal tarjeta. Muestra representativa 1.264 en 2025 / 1.166 en 2026. Medio principal dispositivo móvil. Muestra representativa 708 en 2025 / 852 en 2026
P3a_PG. ¿Por qué razón utiliza el medio de pago principal que ha mencionado? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera? (Respuesta múltiple)

El efectivo continúa siendo el medio de pago con mayor frecuencia de uso diario, seguido de la tarjeta.

Mientras que el uso diario del efectivo permanece estable, el de la tarjeta física se reduce ligeramente, en favor de los dispositivos móviles. Esto refleja una progresiva adopción de estos medios en los pagos presenciales.

FRECUENCIA DE USO DE LOS PRINCIPALES MEDIOS DE PAGO



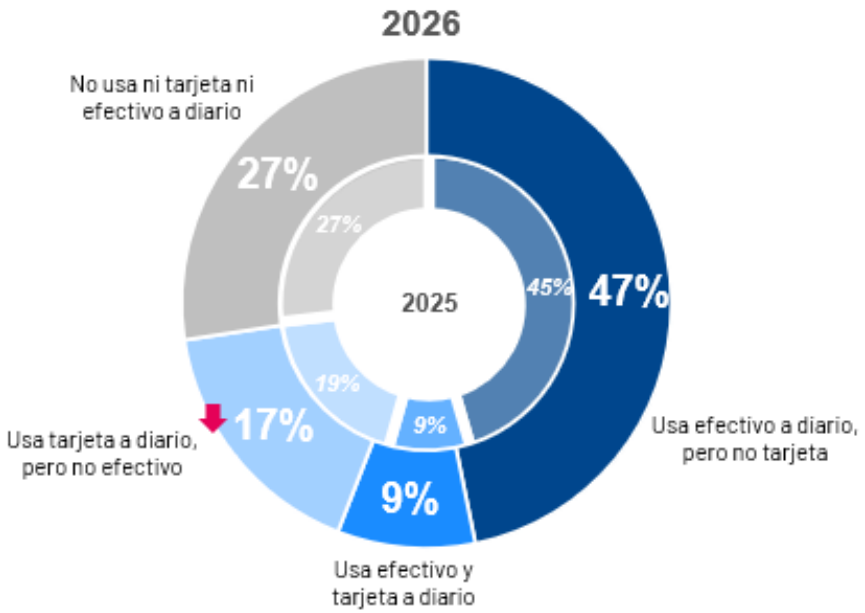
Base. Total. Muestra representativa: 4.635 *en 2025 / 4.682 en 2026*

P4_PG. Dígame, por favor, para sus COMPRAS EN COMERCIOS FÍSICOS (tiendas, restaurantes, etc.), cuáles de los siguientes medios de pago ha utilizado en el último año (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia:

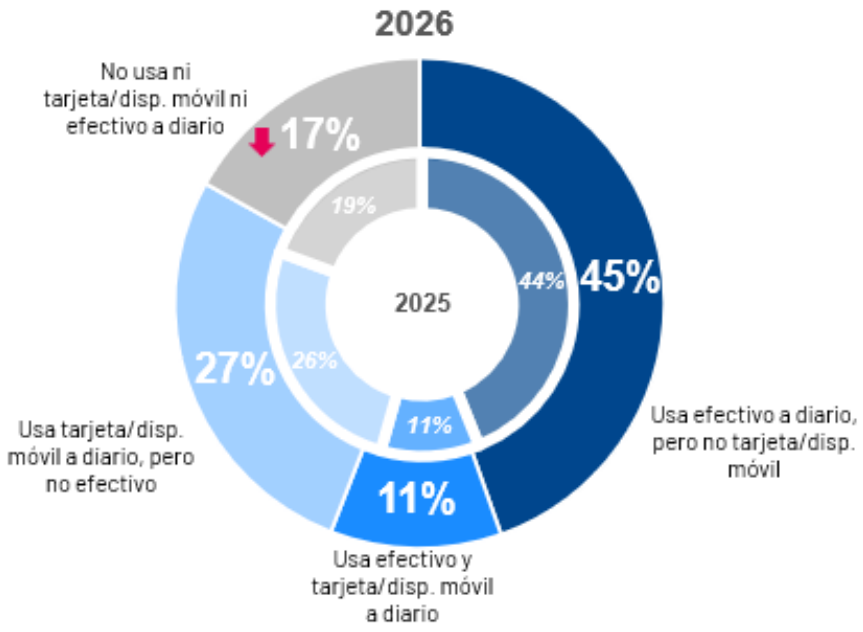
No se observan cambios relevantes en el uso conjunto de efectivo y tarjeta respecto al año anterior. El grupo más numeroso sigue siendo el de quienes utilizan únicamente efectivo a diario.

Cuando se incorporan los dispositivos móviles al análisis, también se mantiene estable la proporción de personas que utilizan exclusivamente efectivo en su día a día, aunque aumenta ligeramente la combinación de efectivo y medios .

USO DIARIO EFECTIVO Y TARJETA



USO DIARIO EFECTIVO Y TARJETA / DISPOSITIVO MÓVIL

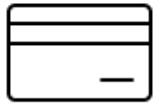


Base. Total. Muestra representativa: 4.635 en 2025 / 4.682 en 2026
P4_PG. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes medios de pago ha utilizado en el último año (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia.

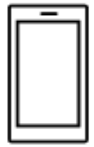
El dinero en efectivo se mantiene como el medio de pago principal en establecimientos físicos para la mayoría de los segmentos de población, por delante de los medios de pago digitales.



Los hombres, las personas de 55 años o más y quienes poseen estudios básicos son quienes mayoritariamente usan el efectivo como medio de pago principal. De hecho, su uso incrementa a medida que aumenta la edad de las personas.



La tarjeta como medio de pago principal presenta una distribución más homogénea entre las edades intermedias y tiene mayor presencia entre las personas con estudios medios y superiores.



El uso de los dispositivos móviles destaca entre los menores de 35 años y entre quienes han finalizado estudios superiores.

MEDIO DE PAGO PRINCIPAL

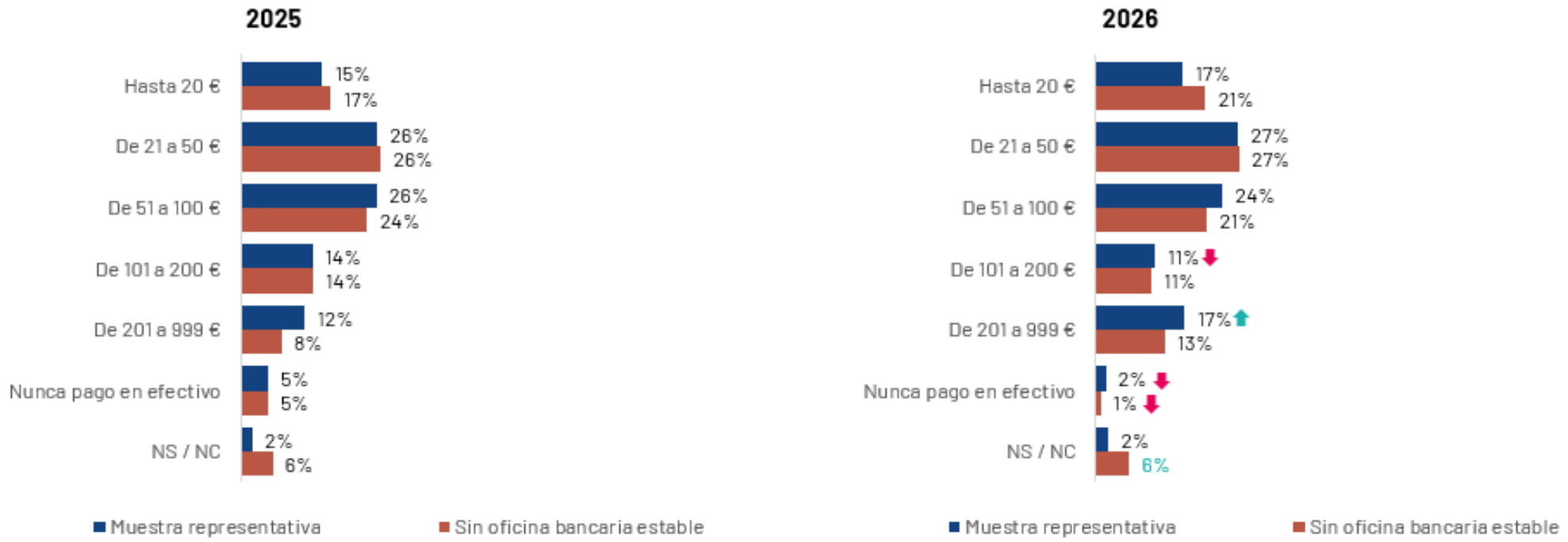
		Dinero efectivo	Tarjetas	Dispositivos móviles
	Total	57%	25%	18%
Sexo	Hombres	59%	23%	18%
	Mujeres	55%	26%	19%
Edad	18 – 24 años	33%	19%	48%
	25 – 34 años	37%	25%	38%
	35 – 44 años	47%	29%	24%
	45 – 54 años	55%	31%	14%
	55 – 64 años	66%	26%	8%
	65 años y más	79%	19%	2%
Estudios finalizados	Básicos	76%	16%	8%
	Medios	55%	26%	19%
	Superiores	39%	33%	28%

Base. Total. Muestra representativa: 4.682 en 2026

P2_PG. De los medios de pago que nos ha indicado que utiliza...¿cuál es el medio de pago principal que utiliza para sus compras directas en comercios?

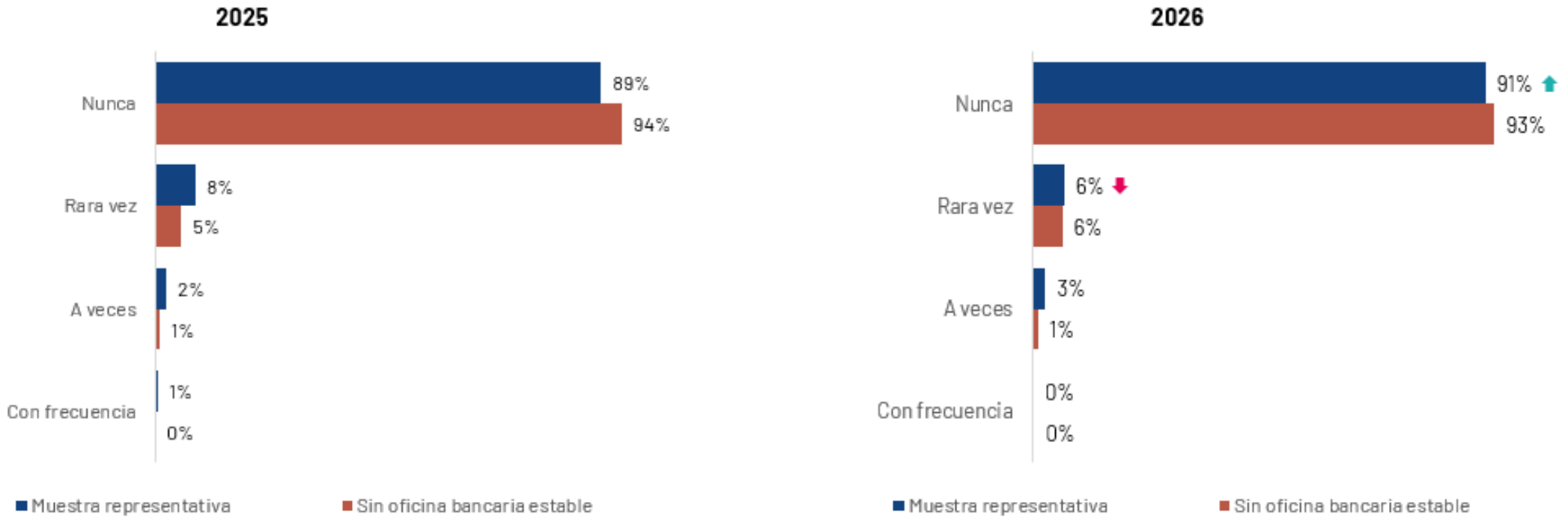
La disposición a realizar pagos en efectivo en comercios físicos se concentra principalmente en importes inferiores a 100€, destacando los tramos de 21 a 50€ y de 51 a 100€.

Entre los residentes en municipios sin oficina bancaria estable se aprecia un patrón similar, aunque con una menor presencia en los importes más elevados.



Base. Han usado efectivo en el último año. Muestra representativa: 1.528 en 2025 / 4.530 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 117 en 2025 / 351 en 2026
P5_G. En comercios físicos, ¿qué cantidad máxima está dispuesto a pagar con efectivo?

Los establecimientos comerciales, en su inmensa mayoría, no rechazan el pago en efectivo, tanto en la muestra representativa como en los municipios sin oficina bancaria estable.

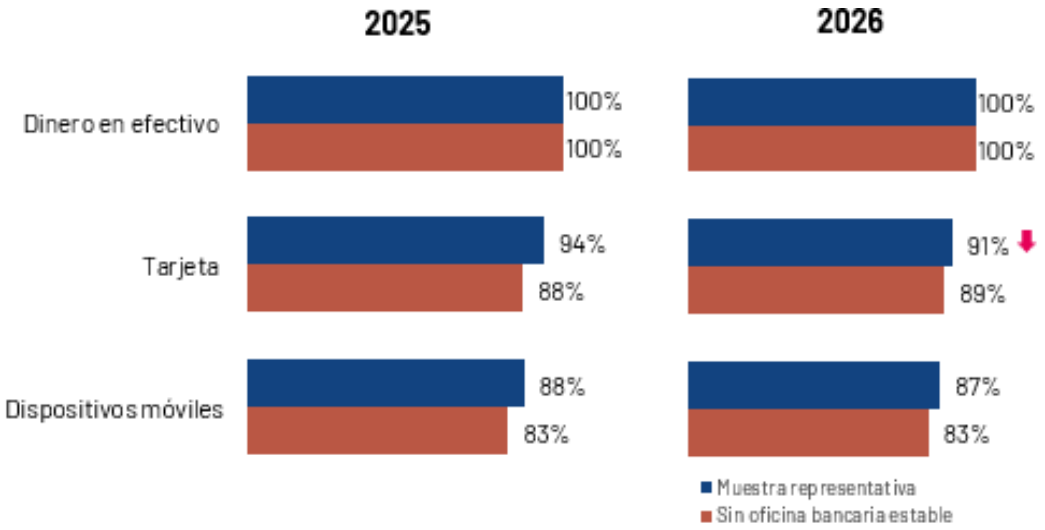


Base. Han usado efectivo en el último año. Muestra representativa: 4.496 en 2025 / 4.530 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 337 en 2025 / 351 en 2026
P6_G. En el último año, ¿con qué frecuencia no ha encontrado disponible o le han rechazado el pago con efectivo en algún establecimiento?

El efectivo continúa aceptándose de forma prácticamente universal en los establecimientos de comercio, hostelería y otros servicios.

En cuanto al uso diario por parte de la clientela, el efectivo sigue siendo el medio más habitual, aunque pierde presencia respecto a 2025.

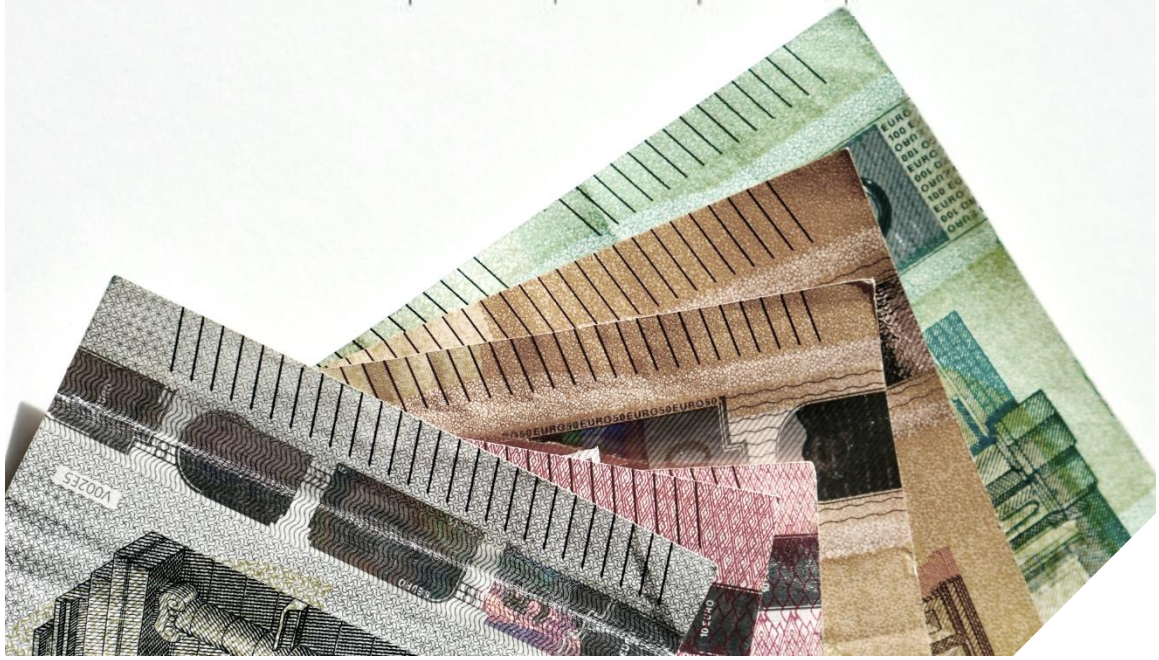
MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS EN COMERCIO Y HOSTELERÍA



Base. Total. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.369 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P1_CH. Digame, por favor, si su establecimiento acepta las siguientes modalidades de pago y con qué frecuencia los utiliza su clientela (Multirrespuesta).

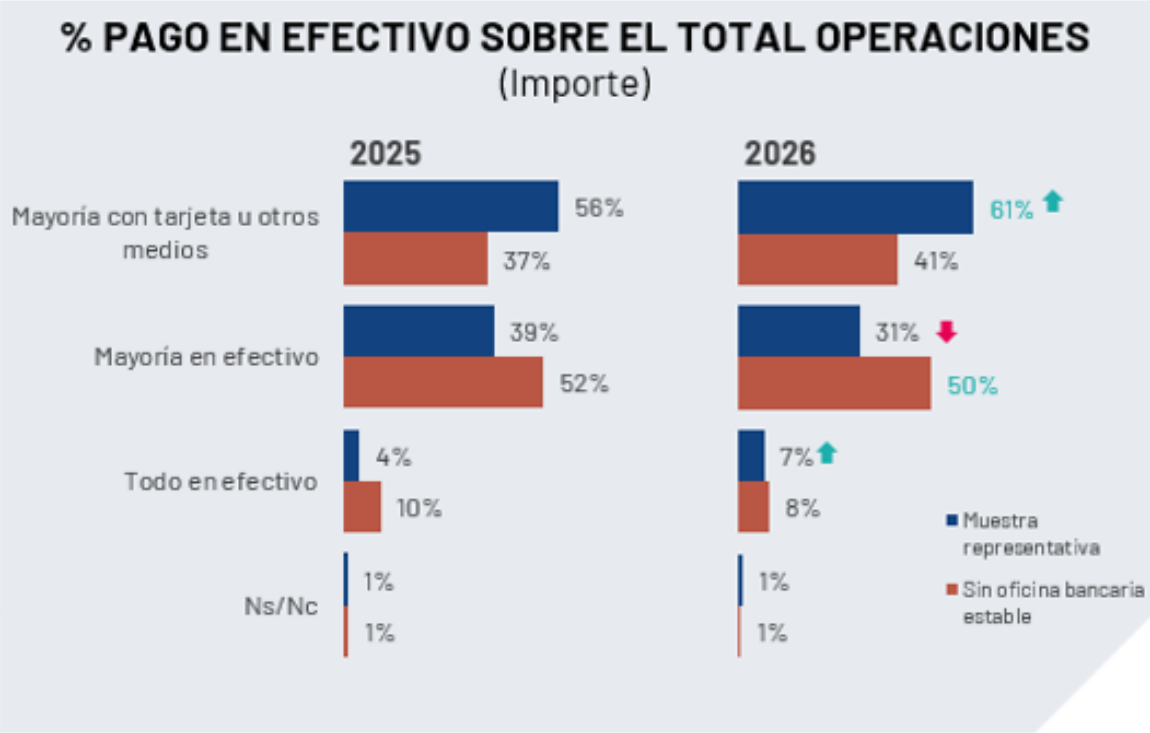
USO DIARIO DE MEDIOS DE PAGO EN COMERCIO Y HOSTELERÍA

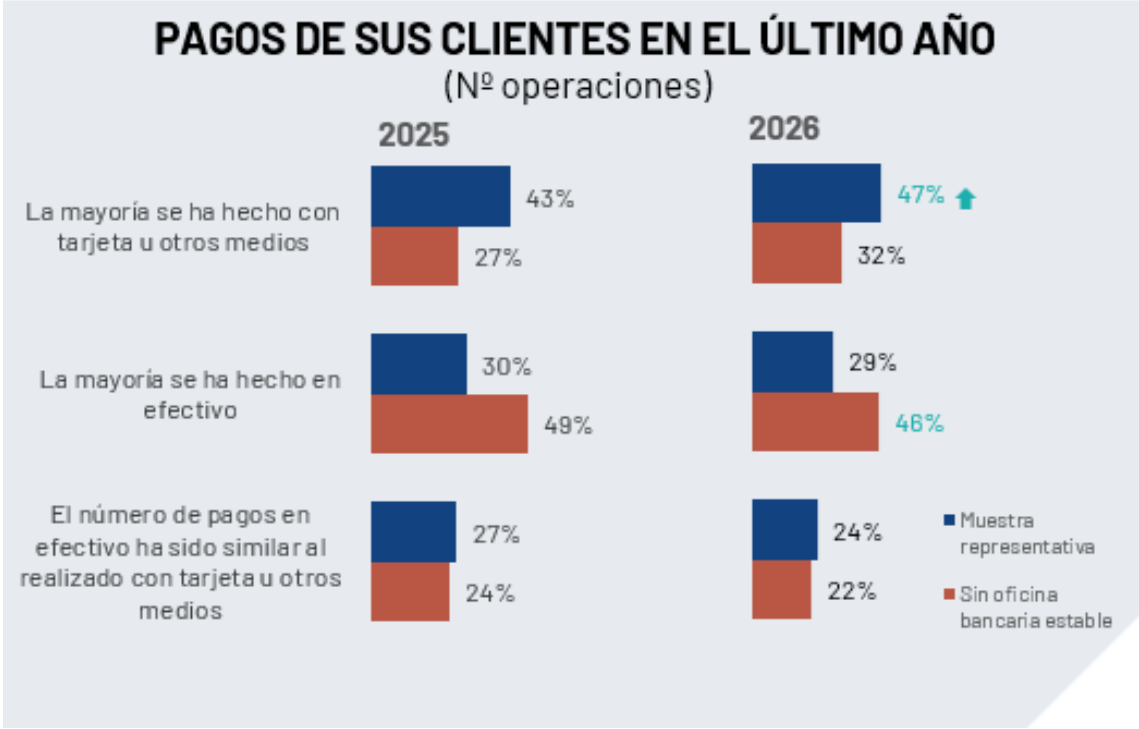
	2025		2026	
	Muestra represent.	*Sin oficina estable*	Muestra represent.	Sin oficina estable
Dinero en efectivo	93%	95%	88% ↓	95%
Tarjeta	88%	79%	86% ↓	79%
Dispositivos móviles	55%	48%	57%	44%



Disminuye la proporción de establecimientos en los que la mayoría de los pagos se realizan en efectivo, tanto en importe como en número de operaciones. Paralelamente, aumenta el porcentaje de negocios en los que predominan los pagos realizados con tarjeta u otros medios electrónicos.

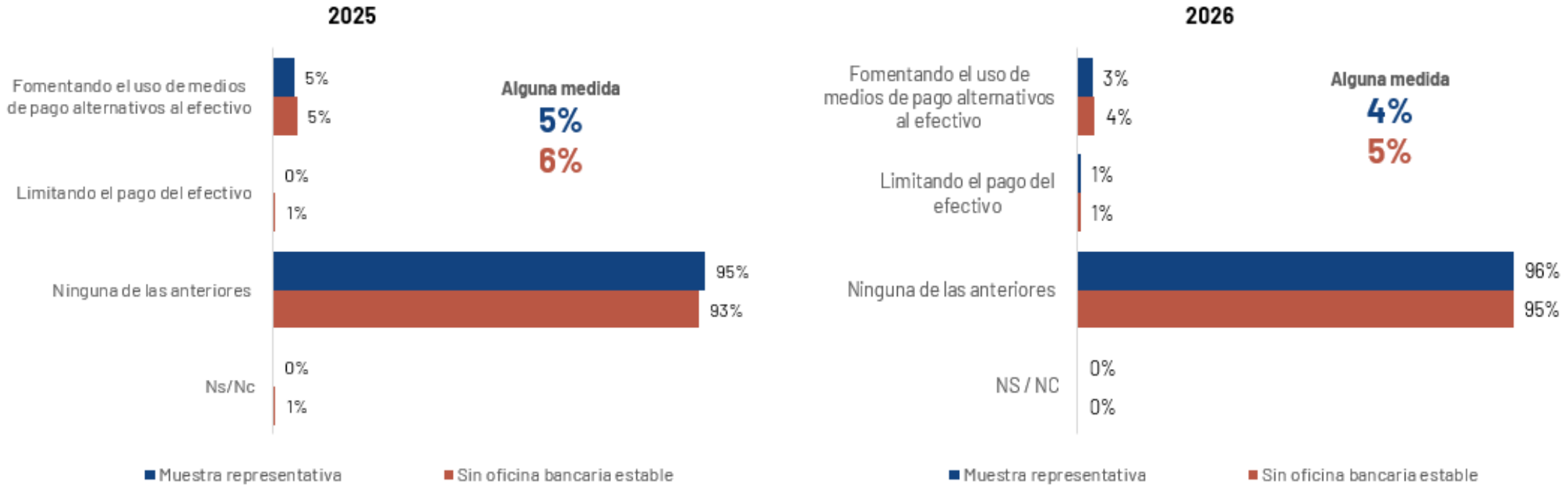
En los municipios sin oficina bancaria estable, el efectivo, aunque sigue teniendo una presencia superior a la observada en la muestra representativa, pierde terreno frente a otros medios de pago.





Base. Total. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.369 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P3_CH. ¿Cuál es el porcentaje que supone el pago en efectivo sobre el importe total de las ventas de su establecimiento?
P5_CH. En número de operaciones (no en valor de importe), ¿cómo clasificaría los pagos de sus clientes en el último año?

En la mayoría de establecimientos de comercio, restauración y otros servicios no se ha implantado ninguna medida para limitar el pago con efectivo.



Base. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026

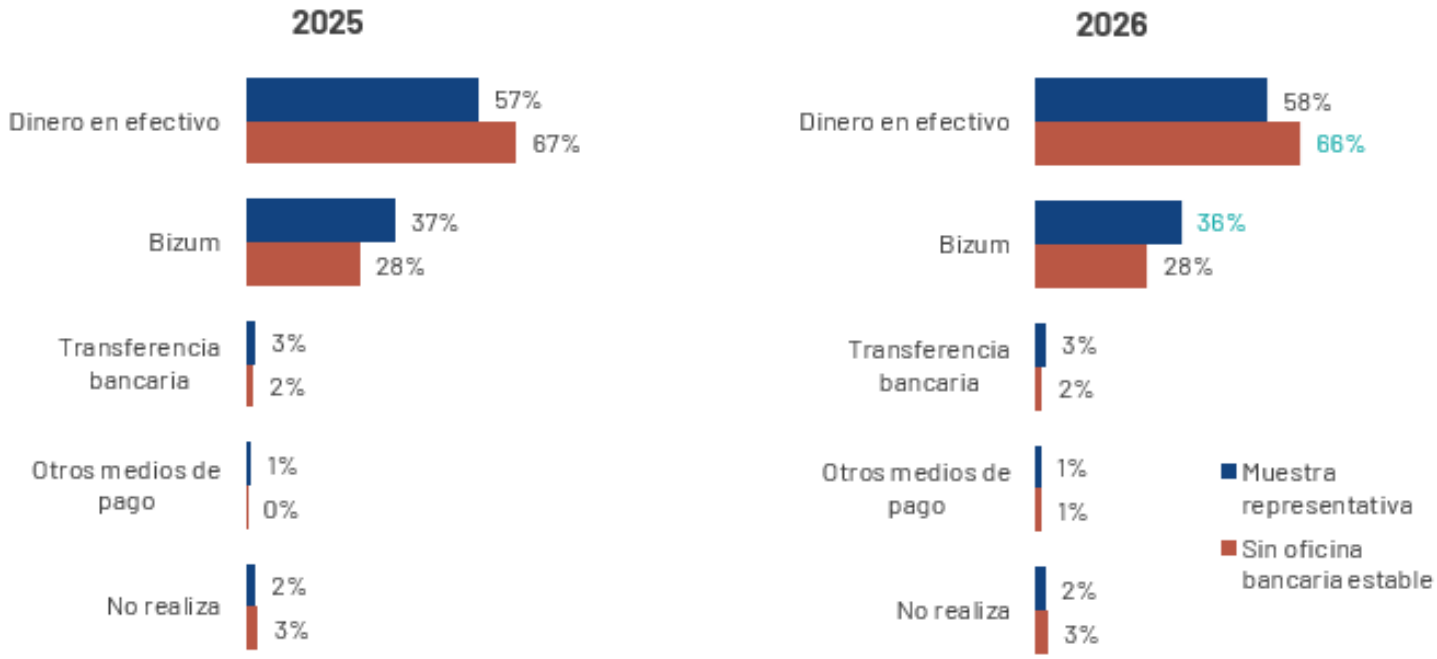
P10_CH. ¿Podría indicarnos si, en el último año, ha implantado medidas en su establecimiento fomentando el uso de medios de pago alternativos al efectivo o limitando el pago con este? Por favor, señale todas las que haya implementado (Respuesta múltiple)

PAGOS ENTRE PARTICULARES

1.2

El efectivo continúa siendo el medio de pago más habitual entre particulares en 2026, aunque Bizum mantiene una presencia relevante y similar a la de 2025, con más de un tercio que lo señala como su medio principal.

MEDIO DE PAGO MÁS HABITUAL ENTRE PARTICULARES



bizum

La adopción de **Bizum** para realizar pagos entre particulares presenta diferencias por segmentos. Actualmente es el **medio preferido entre las personas menores de 45 años y aquellas que han finalizado estudios superiores**.

Base. Contestan. Muestra representativa: 4.631 en 2025 / 4.675 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 350 en 2025 / 356 en 2026
P57_1_PG. Pensando en su día a día y centrándonos en sus PAGOS ENTRE PARTICULARES (por ejemplo: pagos a familiares y amigos, propinas, limosnas, etc.), indíqueme cuál es el medio de pago que más utiliza, pensando en número de operaciones (no importe)

DINERO EN EFECTIVO

Hábitos en el uso, acceso, verificación de la autenticidad y valoración de la calidad

2

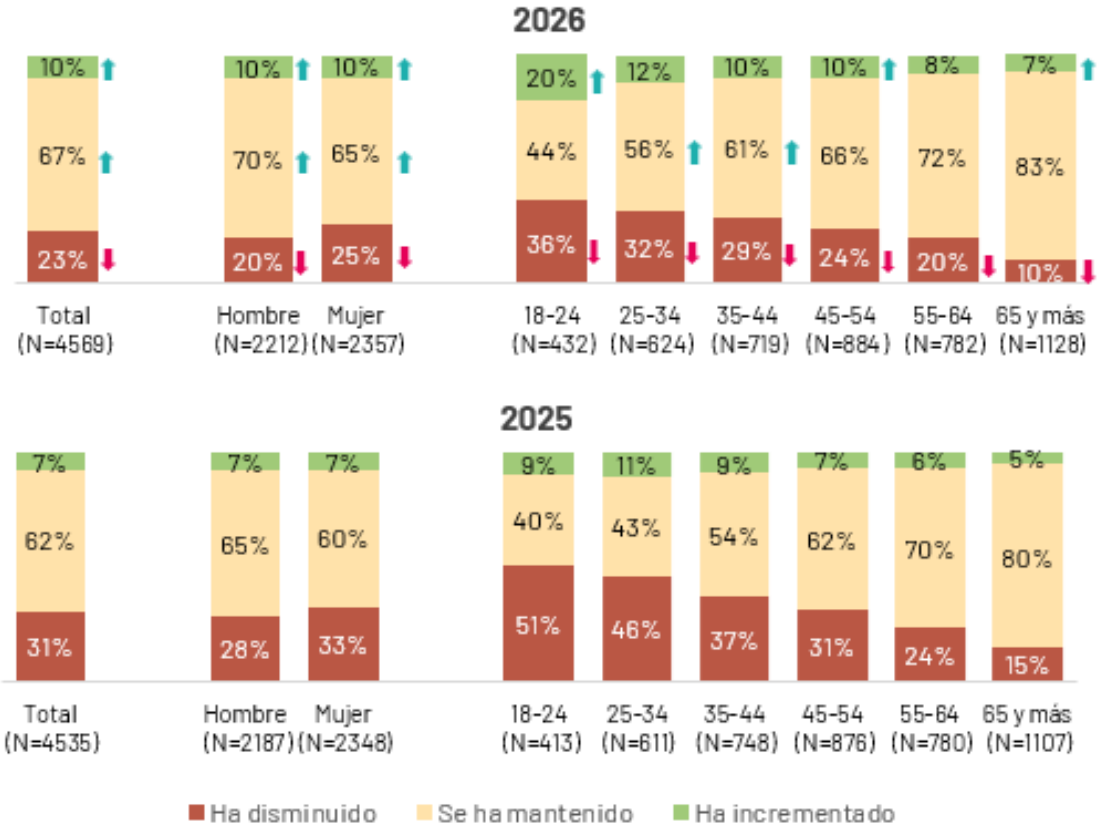


La mayoría de la población afirma haber mantenido o incrementado su uso del efectivo durante el último año en una proporción más elevada que en el 2025

67% de la ciudadanía ha mantenido el uso del efectivo en el último año.

[62% 2025]

La estabilidad en el uso del efectivo **aumenta con la edad**, mientras que entre los grupos más jóvenes es más frecuente declarar una reducción de su utilización, aunque en menor proporción que el año pasado.



Base. Posee efectivo. Muestra representativa

P7_PG. Durante el último año, ¿podría indicarnos si ha aumentado o disminuido su frecuencia de uso del efectivo?

Entre quienes han mantenido o aumentado el uso del efectivo durante el último año, la amplia mayoría considera que seguirá utilizándolo en la misma medida dentro de un año.

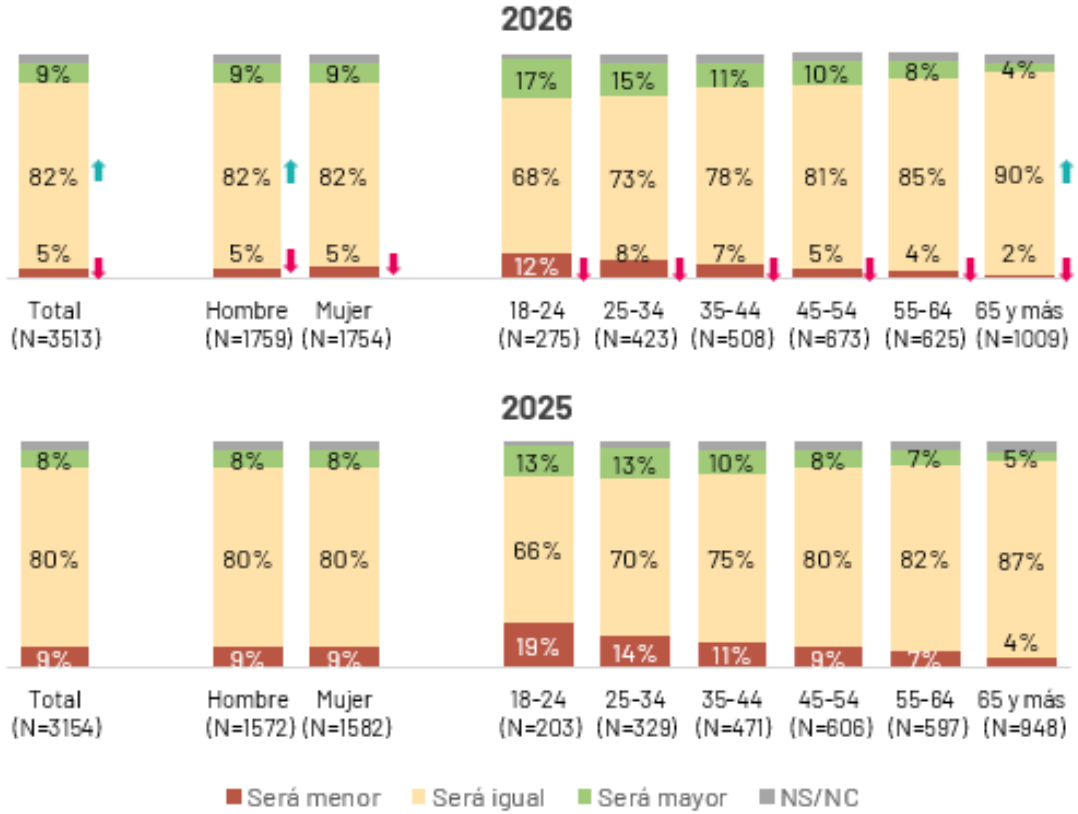


82% de los que han usado más el efectivo este año cree que su **uso será similar dentro de un año**

[80% 2025]



A medida que aumenta la edad, crece el porcentaje que cree que su **uso de efectivo se mantendrá igual** a un año vista.



Base. Han mantenido o incrementado el uso de efectivo en el último año . Muestra representativa
P9_PG. A un año vista, su uso del efectivo...

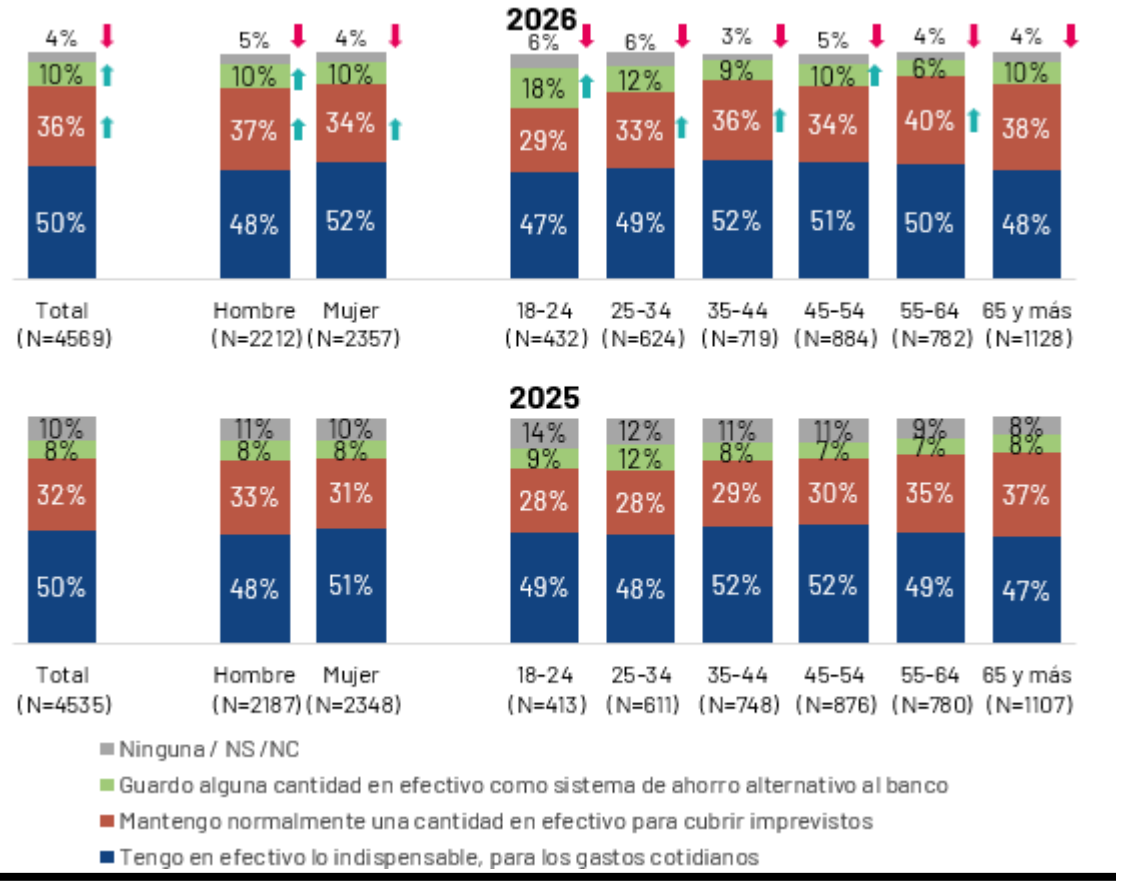
La mitad de la población declara llevar únicamente el efectivo necesario para afrontar los gastos cotidianos, una proporción similar a la del año pasado.

Aumenta el porcentaje de población que mantiene una cantidad en efectivo para cubrir imprevistos y como sistema de ahorro alternativo.

50% **Tengo en efectivo lo indispensable, para los gastos cotidianos**
[50% 2025]

36% **Mantengo normalmente una cantidad en efectivo para cubrir imprevistos**
[32% 2025]

10% **Guardo alguna cantidad en efectivo como sistema de ahorro alternativo al banco**
[8% 2025]



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

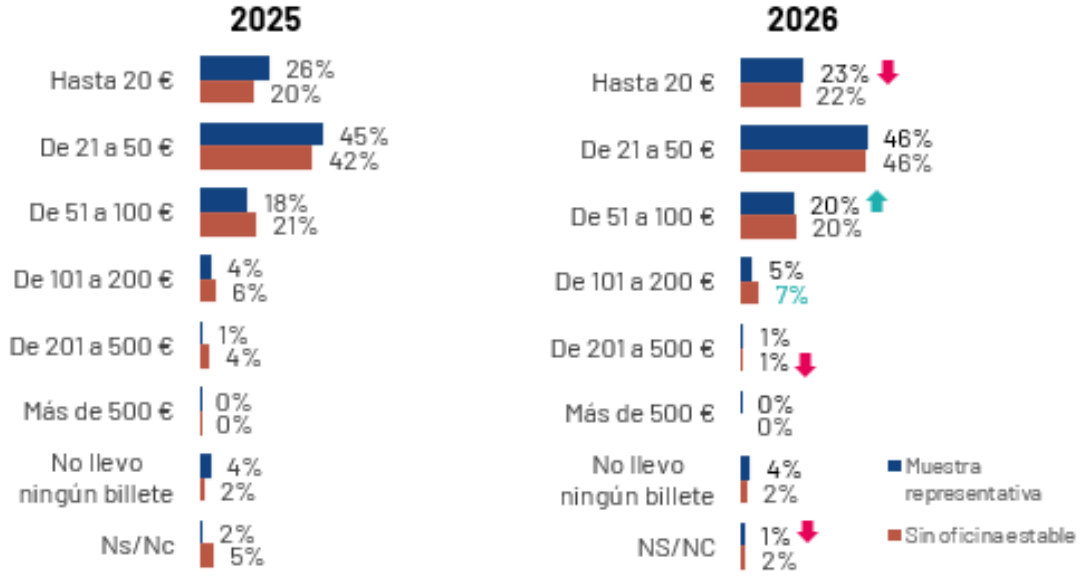


La población española lleva 47 euros de media en la cartera.

En los municipios sin oficina bancaria estable, esta cantidad es algo más elevada, aunque es mucho menor que el año pasado.

>47€

IMPORTE QUE SUELE LLEVAR EN BILLETES



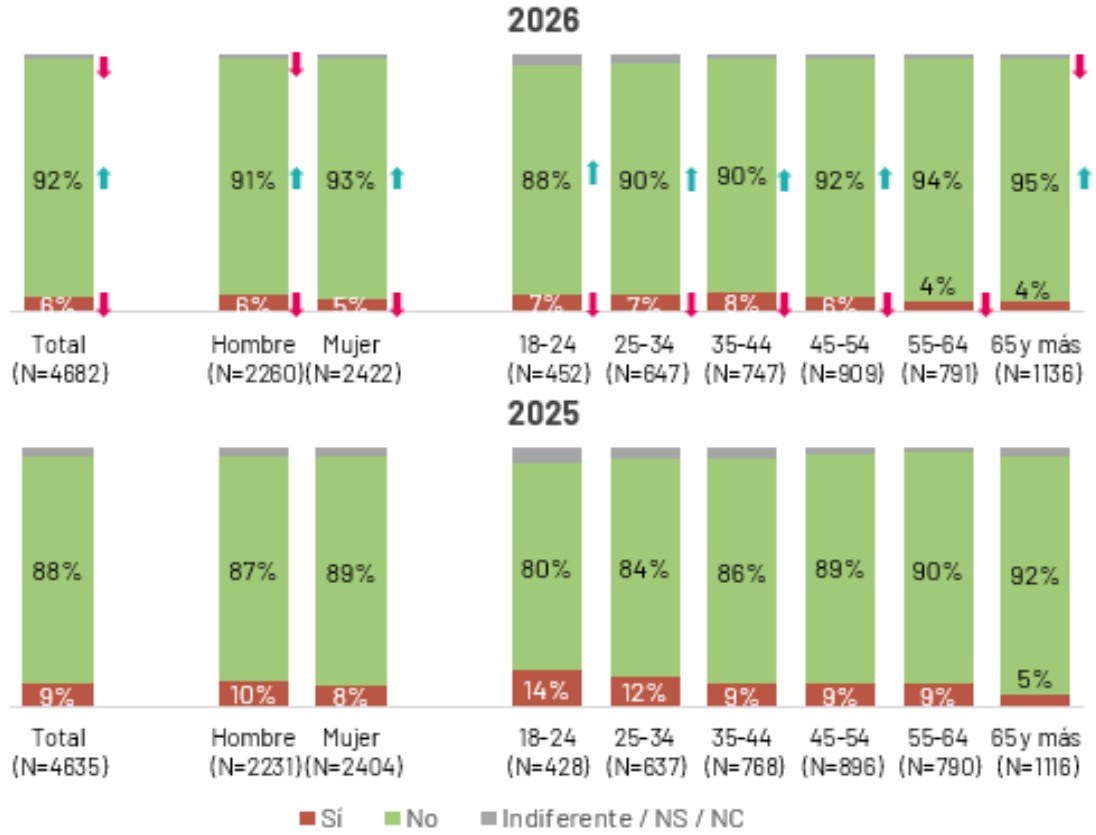
Media		
	Muestra repres.	Sin oficina estable
2025	45,10€	61,70€
2026	47,30€	48,70€

Base. Posee efectivo. Muestra representativa: 4.535 en 2025 / 4.569 en 2026 / Sin oficina bancaria estable: 339 en 2025 / 354 en 2026
P24_PG. ¿Cuál es el importe total en billetes que lleva normalmente?

La gran mayoría de la población no estaría a favor de una sociedad sin efectivo, percepción que incrementa respecto al 2025

92% de la ciudadanía **no está a favor de una sociedad sin efectivo**.

[88% 2025]



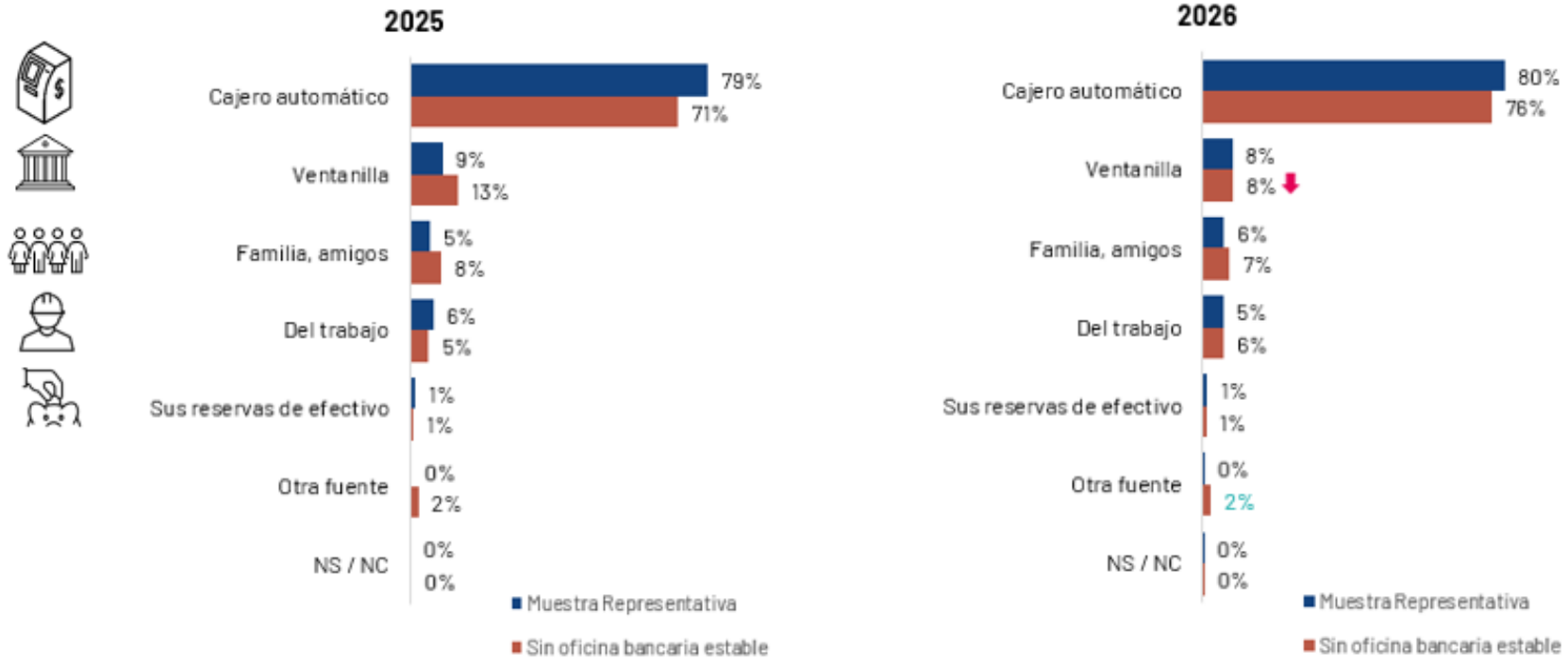
Base. Total. Muestra representativa
P33_PG. ¿Estaría usted a favor de una sociedad sin efectivo?

ACCESO AL EFECTIVO

2.1

El cajero automático continúa siendo, con amplia diferencia, la principal vía de obtención de efectivo para la población.

MEDIO PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL EFECTIVO

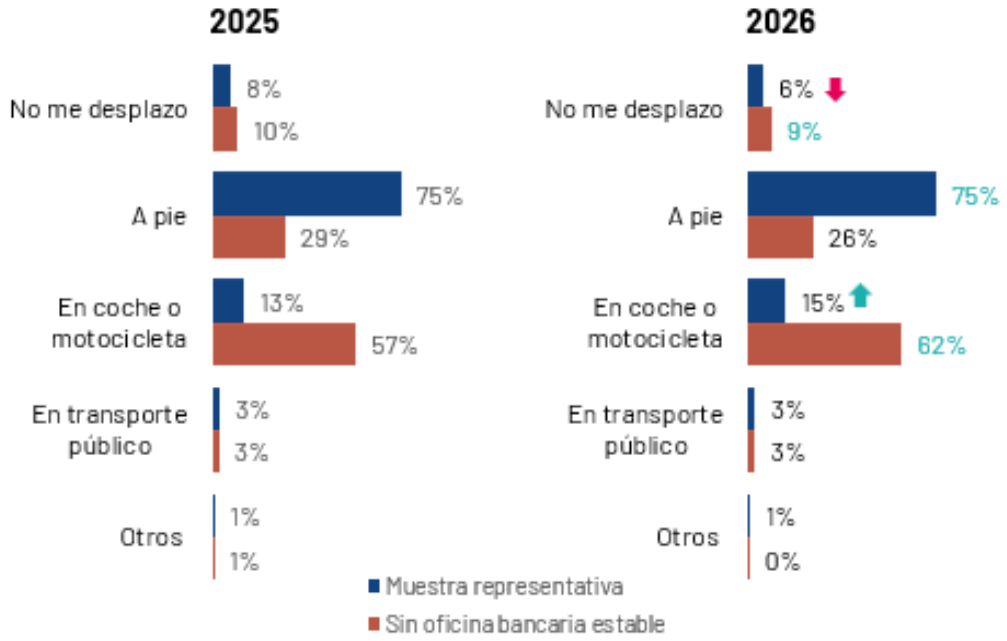


Base. Han utilizado efectivo en el último año. Muestra representativa: 4.531 en 2025 / 4.556 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 339 en 2025 / 354 en 2026
P14_1_PG. De los siguientes, ¿cuál es el medio que más veces ha utilizado para obtener efectivo en el último año?

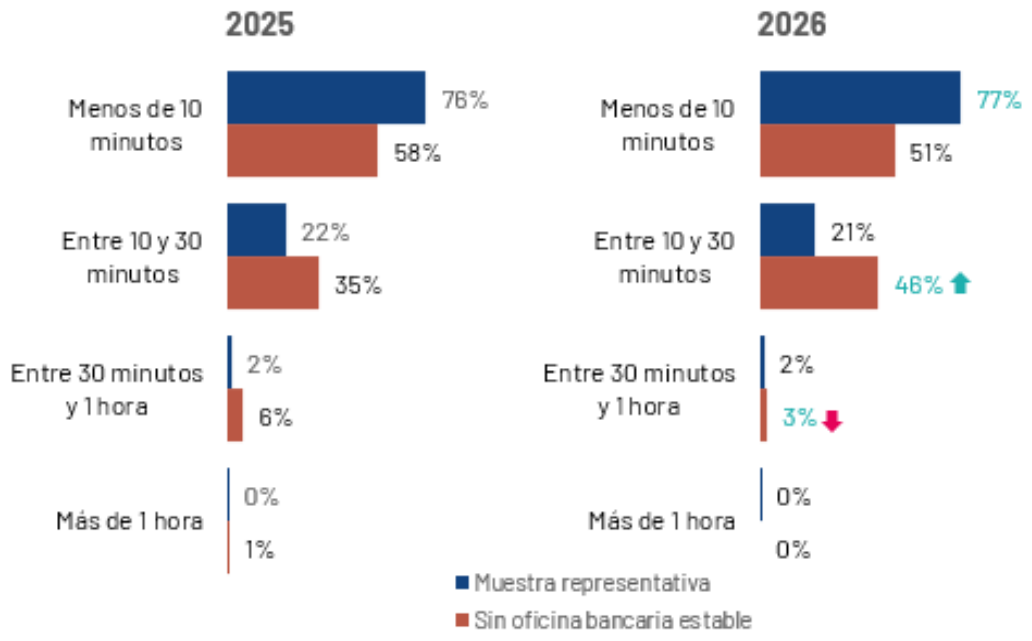
La mayoría de la población se desplaza a pie para obtener efectivo y tarda menos de diez minutos en llegar al lugar de retirada.

En contraste con la muestra representativa, en 2026 ,para la población de los municipios sin oficina bancaria estable, aumenta considerablemente el tiempo de llegada al punto de retirada, predominando los desplazamientos en coche o motocicleta.

MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO CUANDO SE DESPLAZA PARA OBTENER EFECTIVO



TIEMPO EN MINUTOS QUE TARDA CUANDO SE DESPLAZA PARA OBTENER EFECTIVO



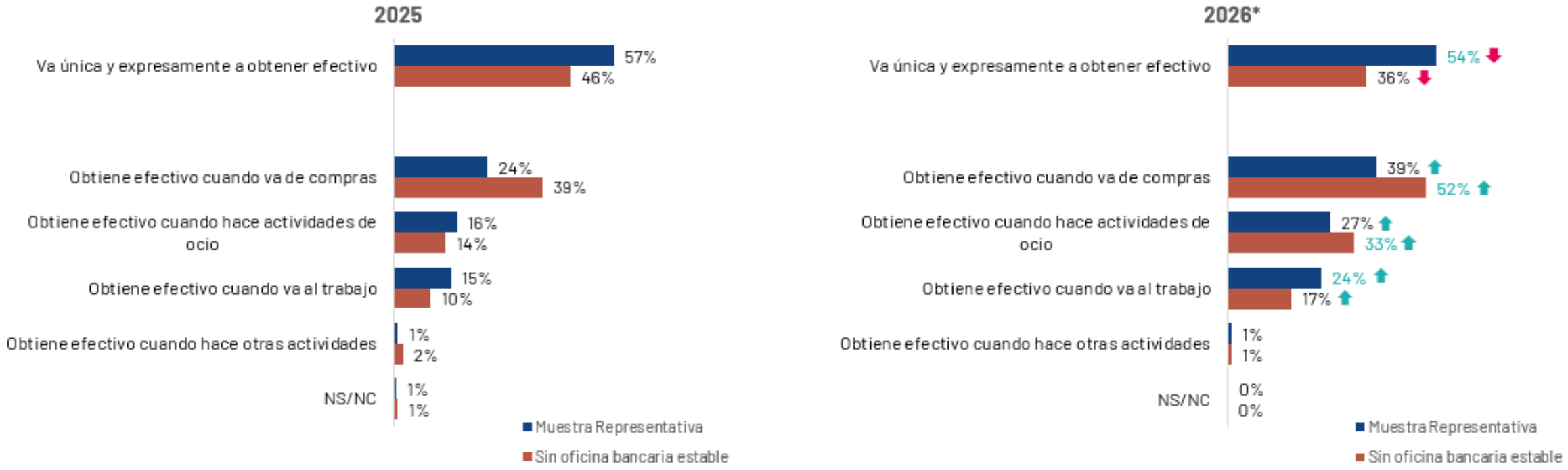
Base. Mencionan algún medio de obtención de efectivo. Muestra representativa: 4.528 en 2025 / 4.546 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 338 en 2025 / 353 en 2026

P58_PG. Nos ha dicho usted que normalmente obtiene dinero en efectivo mediante este medio [según respuesta anterior]. ¿Cómo suele desplazarse para obtenerlo? / P59_PG. Y, habitualmente, ¿cuánto tiempo tarda en llegar al lugar donde obtiene efectivo?

Más de la mitad de la población afirma desplazarse de forma específica para obtener efectivo. Sin embargo, una proporción relevante aprovecha otros desplazamientos, principalmente relacionados con compras, ocio o trabajo.

En los municipios sin oficina bancaria estable es menos habitual realizar un desplazamiento exclusivamente para obtener efectivo y aumenta el porcentaje de quienes aprovechan los trayectos para efectuar otras actividades.

ACTIVIDADES QUE REALIZA CUANDO SE DESPLAZA PARA OBTENER EFECTIVO

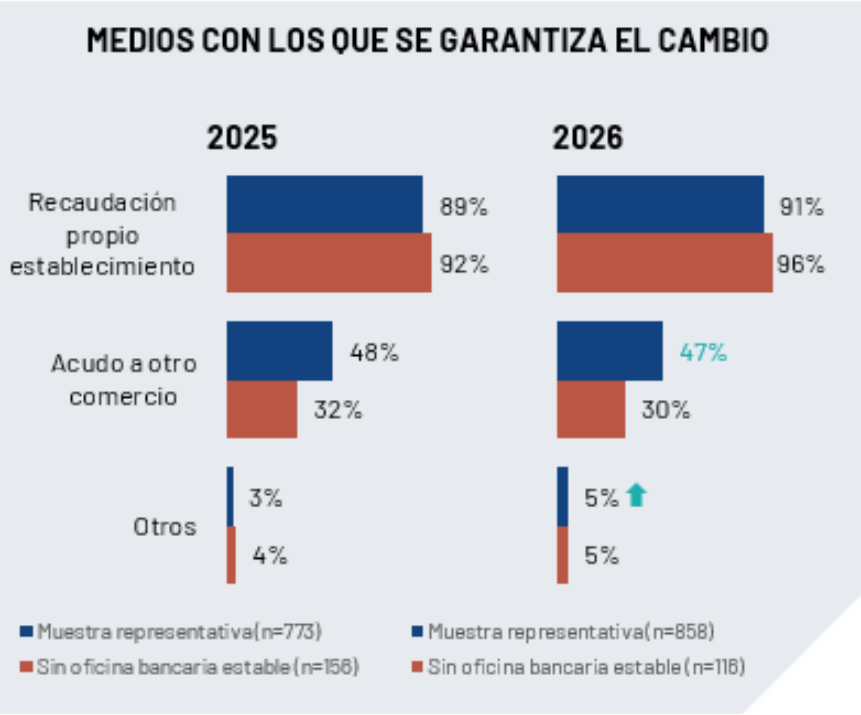


Base. Se desplazan para obtener efectivo. Muestra representativa: 4.184 en 2025 / 4.264 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 303 en 2025 / 319 en 2026
P60_PG. Normalmente, cuando se desplaza para obtener efectivo,... Por favor, indique todas las opciones que correspondan de las siguientes (Multirrespuesta)

** En 2026 la opción de respuesta "Va única y exclusivamente a obtener efectivo" ha dejado de ser de respuesta única, lo que ha incrementado la media de menciones.*

Entre los establecimientos que no acuden a una oficina bancaria (63%), la principal fuente de cambio continúa siendo la recaudación obtenida en el propio negocio, seguida por la colaboración con otros comercios.

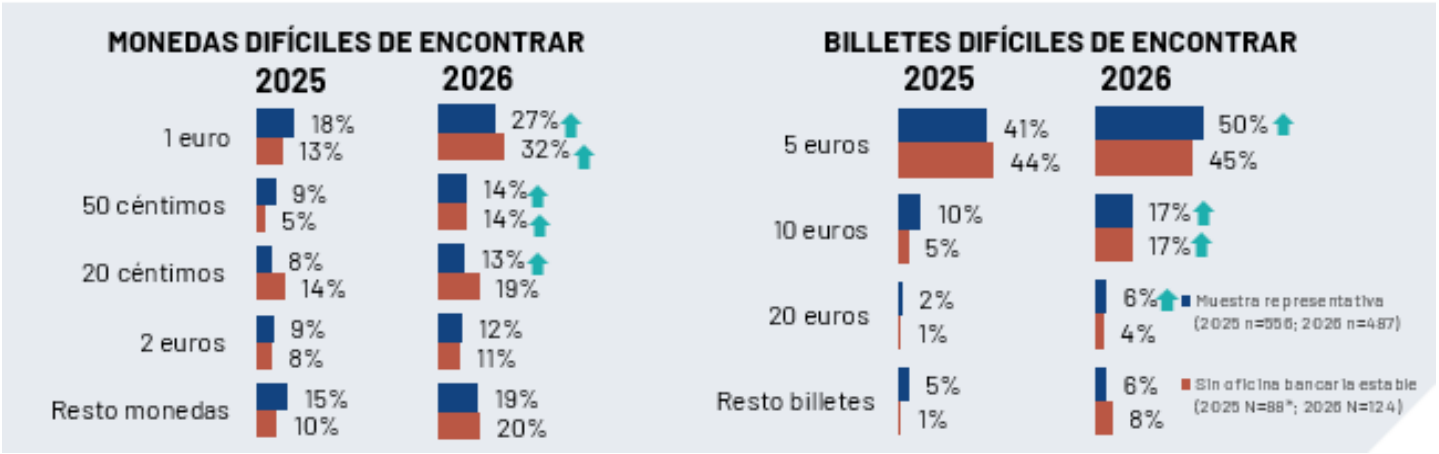
De entre los que NO acuden a una oficina bancaria para obtener el cambio y utilizan otros medios...
[63% Muestra representativa, 36% Sin oficina bancaria]







Las monedas de **1€** y los billetes de **5€** se mantienen como los **valores** que resultan **más complicados de conseguir** para los establecimientos de comercio, hostelería y otros servicios.



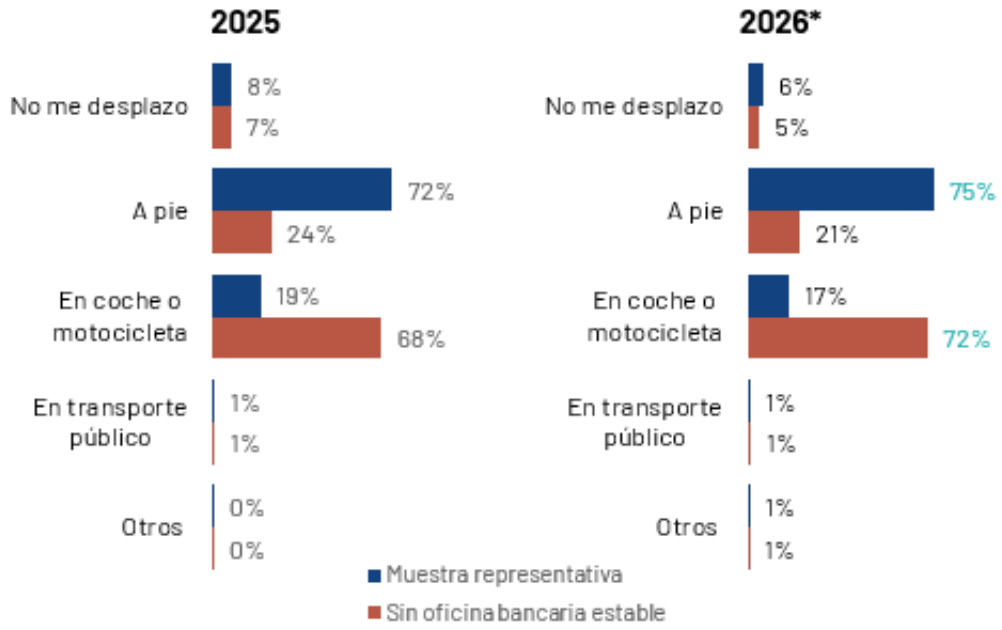
P15.b_CH. Especificar otros medios obtiene cambio (Multirrespuesta).
P16_CH. Durante el último año, ¿qué monedas o billetes le ha resultado más complicado conseguir? (Multirrespuesta).

La mayor parte de los establecimientos realiza las gestiones relacionadas con el negocio en trayectos inferiores a diez minutos y desplazándose a pie.

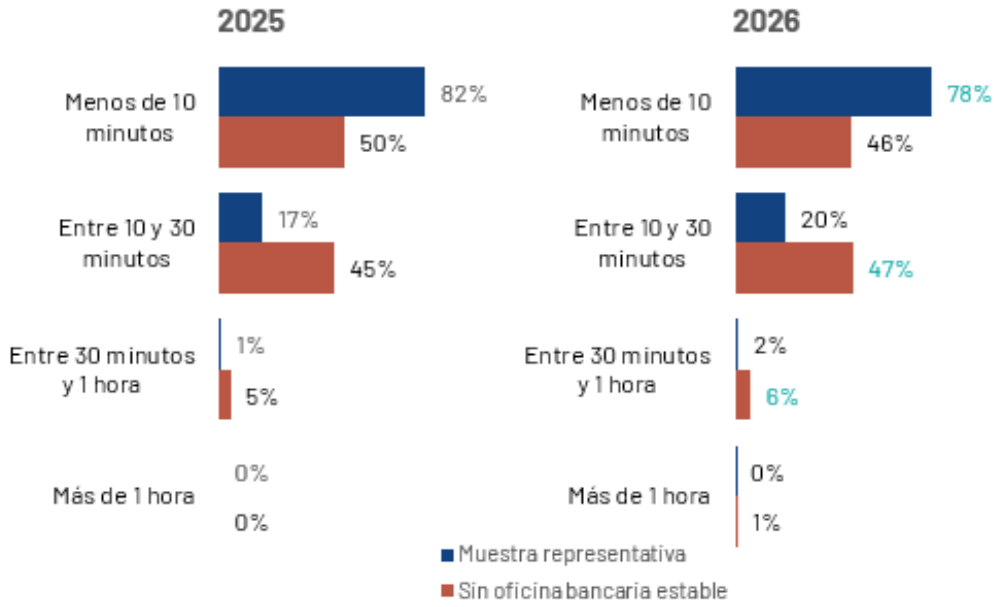
En los municipios sin oficina bancaria estable la situación es diferente: predominan los desplazamientos en coche o motocicleta y el tiempo necesario para llegar a la oficina bancaria o al cajero es superior al de la muestra representativa.

DESPLAZAMIENTOS REALIZADOS PARA REALIZAR LAS GESTIONES DEL NEGOCIO A OFICINA O CAJERO

MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO



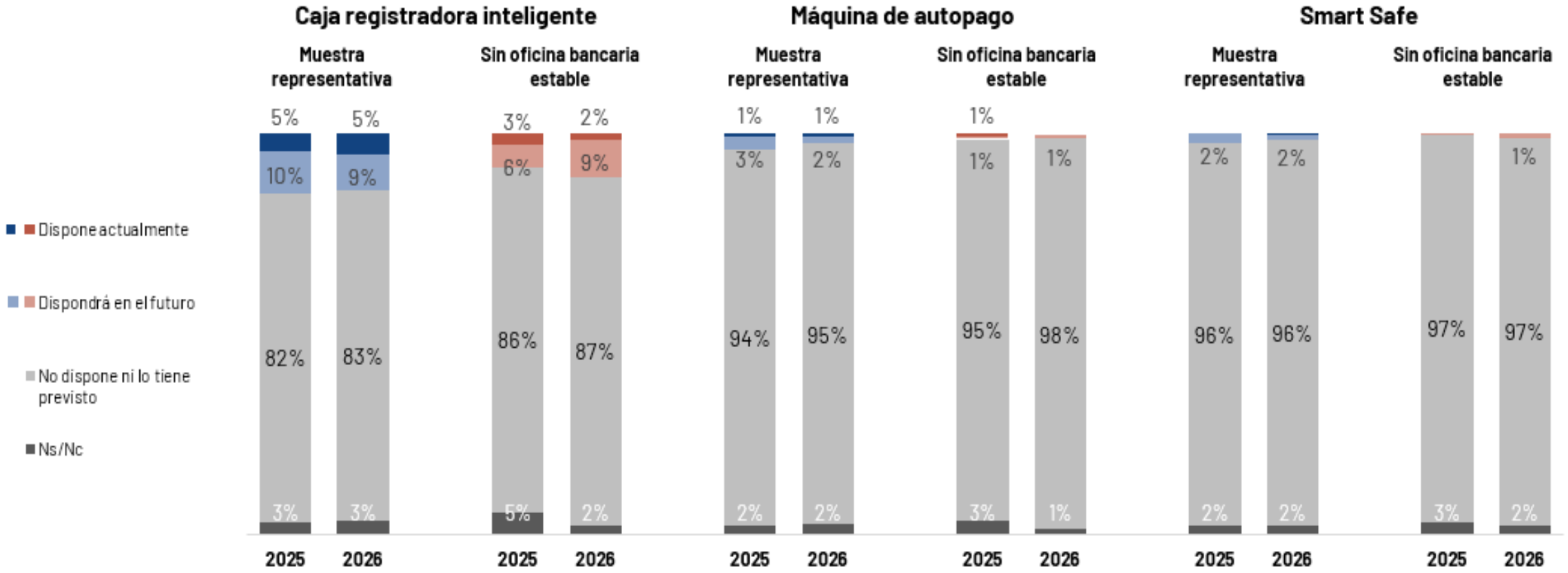
TIEMPO EN MINUTOS DEL DESPLAZAMIENTO



Base. Acepta efectivo y realiza las gestiones del negocio. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.245 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 234 en 2026
P56_CH. Para realizar las gestiones de su negocio, ¿cómo se desplaza normalmente para ir a su oficina bancaria o cajero? / P57_CH. Y habitualmente, ¿cuánto tiempo tarda en llegar a ella?

** En 2026 se ha añadido la opción de respuesta "No realiza las gestiones del negocio". Para que sea comparable con el 2025 se ha recalculado el dato sin esta opción de respuesta.*

La gran mayoría de establecimientos no dispone de maquinaria para automatizar la gestión del efectivo ni piensa implementar ninguno de estos sistemas en el futuro.



Base. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P14_CH. ¿Ha automatizado o piensa automatizar en el futuro sus operaciones de efectivo, con alguna de la siguiente maquinaria de gestión en su establecimiento?

CANALES ALTERNATIVOS

2.1.1

Canales alternativos de acceso al efectivo por los que se ha preguntado

Correos Cash *es un servicio que ofrecen algunas entidades bancarias en colaboración con Correos, por el cual el cliente de la entidad puede retirar o ingresar efectivo en su cuenta a través de las oficinas de Correos.*

Servicio de cartero a domicilio *es un servicio que ofrecen algunas entidades bancarias en colaboración con Correos, por el cual el cliente de la entidad puede retirar efectivo de su cuenta y solicitar que sea entregado por un cartero en su domicilio o en el de un tercero.*

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) *es un servicio que permite 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.*

Correos Cash y los servicios de cash-back y cash-in-shop son los canales alternativos más conocidos por la población, aunque su utilización continúa siendo reducida.

CONOCIMIENTO Y USO DE CANALES ALTERNATIVOS

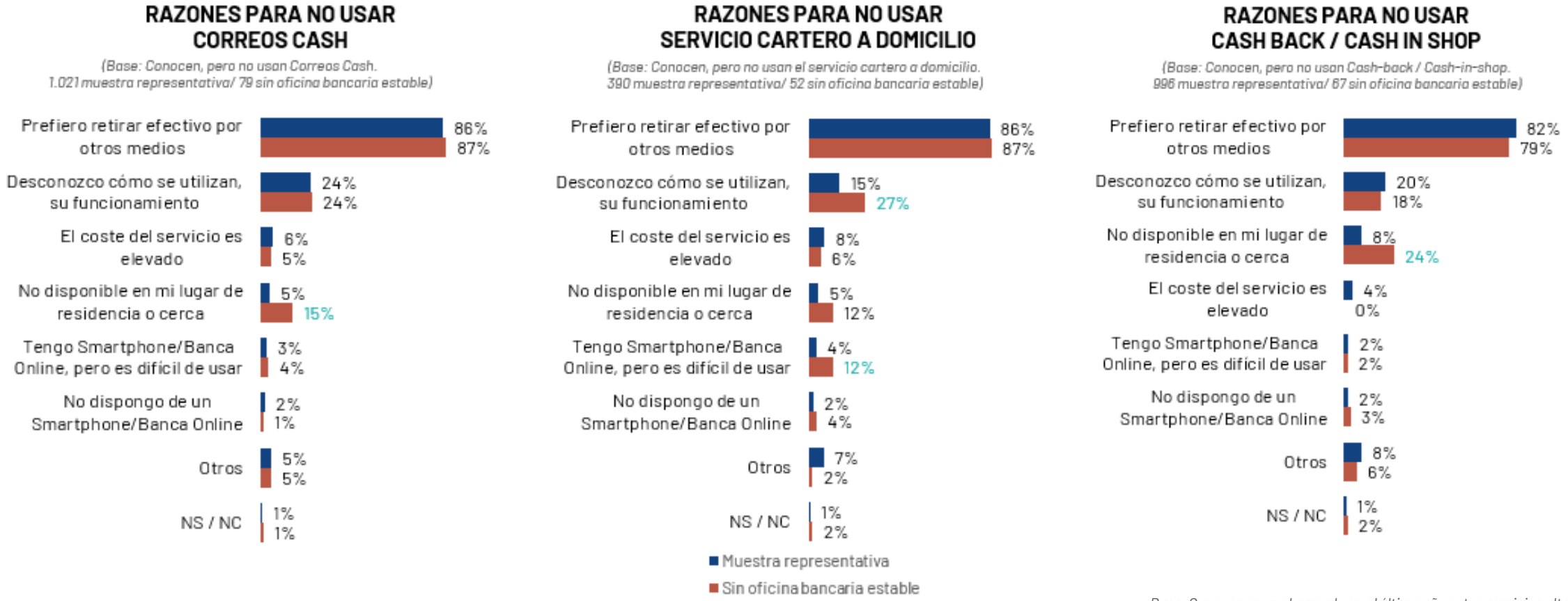
		Muestra representativa		Sin oficina bancaria	
		2025	**2026**	2025	**2026**
CONOCIMIENTO	**Correos Cash**	23%	**24%**	23%	**24%**
	Servicio de cartero a domicilio	9%	**9%**	11%	**15%**
	Cash-back / Cash-in-shop	21%	**25%** ↑	21%	**21%**
USO EN EL ÚLTIMO AÑO *(Base: Conocen el servicio)*	**Correos Cash** *(Base)*	6% *(1.058)*	**8%** ↑ *(1.114)*	3% *(78*)*	**7%** *(85*)*
	Servicio de cartero a domicilio *(Base)*	5% *(426)*	**7%** *(418)*	3% *(36*)*	**4%** *(54*)*
	Cash-back / Cash-in-shop *(Base)*	13% *(939)*	**14%** *(1.162)*	7% *(72*)*	**11%** *(76*)*
DISPOSICIÓN A UTILIZARLO *(Base: No ha utilizado el servicio en el último año o no lo conocía antes del estudio)*	**Correos Cash** *(Base)*	-	**18%** *(4.476)*	-	**13%** *(348)*
	Servicio de cartero a domicilio *(Base)*	-	**15%** *(4.541)*	-	**16%** *(351)*
	Cash-back / Cash-in-shop *(Base)*	-	**25%** *(4.406)*	-	**19%** *(346)*

Base. Posee efectivo. Muestra representativa: 4.535 en 2025 / 4.569 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 339 en 2025 / 354 en 2026

.P21aN_PG. De los siguientes servicios de retirada efectivo, dígame cuáles conoce: cash-back o el cash-in-shop / Correos-Cash / Servicio de cartero a domicilio de Correos/ P21bN_PG. ¿Los ha utilizado en el último año? / P22N. ¿Estaría dispuesto a utilizarlos?

La principal razón para no utilizar los canales alternativos de acceso al efectivo es la preferencia por otros métodos de retirada.

En los municipios sin oficina bancaria estable adquieren mayor relevancia las referencias a la falta de disponibilidad de estos servicios y a las dificultades para acceder a ellos en el entorno de residencia.



Base. Conoce pero no ha usado en el último año estos servicios alternativos
P21c_N_PG. ¿Por qué motivos no los ha utilizado? Correos-Cash / Servicio de cartero a domicilio de Correos / Cash-back o el cash-in-shop (Multirrespuesta)

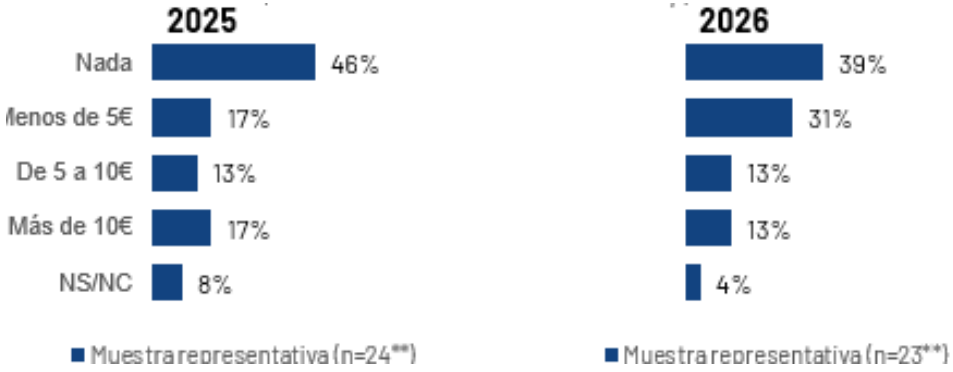
La oferta de servicios de cash-back y cash-in-shop continúa siendo minoritaria entre los establecimientos de comercio, restauración y otros servicios, y son pocos los negocios que manifiestan interés en incorporarlos en el futuro. La principal razón para no ofrecerlos es considerar que no aportan utilidad al negocio, seguida por el desconocimiento de este tipo de servicios.

OFRECIMIENTO DE CASH-BACK / CASH-IN-SHOP

	Muestra representativa		Sin oficina bancaria	
	2025	**2026**	2025	**2026**
Lo ofrece actualmente	2%	**2%**	5%	**4%**
Disposición a ofrecerlo en el futuro *(Base. No usan el servicio)*	4% *(1.319)*	**3%** *(1.344)*	5% *(238)*	**5%** *(240)*

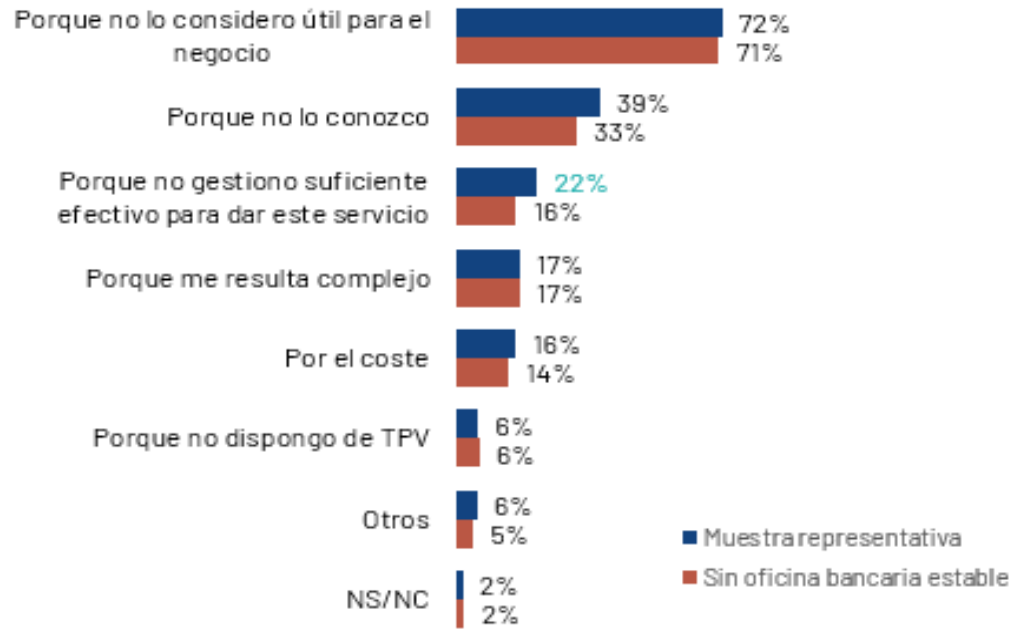
Importe mínimo de la compra a realizar

(Base: Ofrecen Cash-back / Cash-in-shop)



RAZONES PARA NO OFRECER CASH-BACK / CASH-IN-SHOP

(Base: No ofrecen Cash-back / Cash-in-shop. 1.344 muestra representativa/ 240 sin oficina bancaria estable)



Base. Total. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.369 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P6_CH. En su establecimiento ¿ofrecen algún servicio de retirada de efectivo en tienda como los que le acabo de leer? / P7_CH. ¿Cuál es el importe mínimo de la compra a realizar? / P43_CH. ¿Estaría interesado en ofrecer este servicio en el futuro? / P50_CH. ¿Por qué motivos no lo ofrece? (Respuesta múltiple)

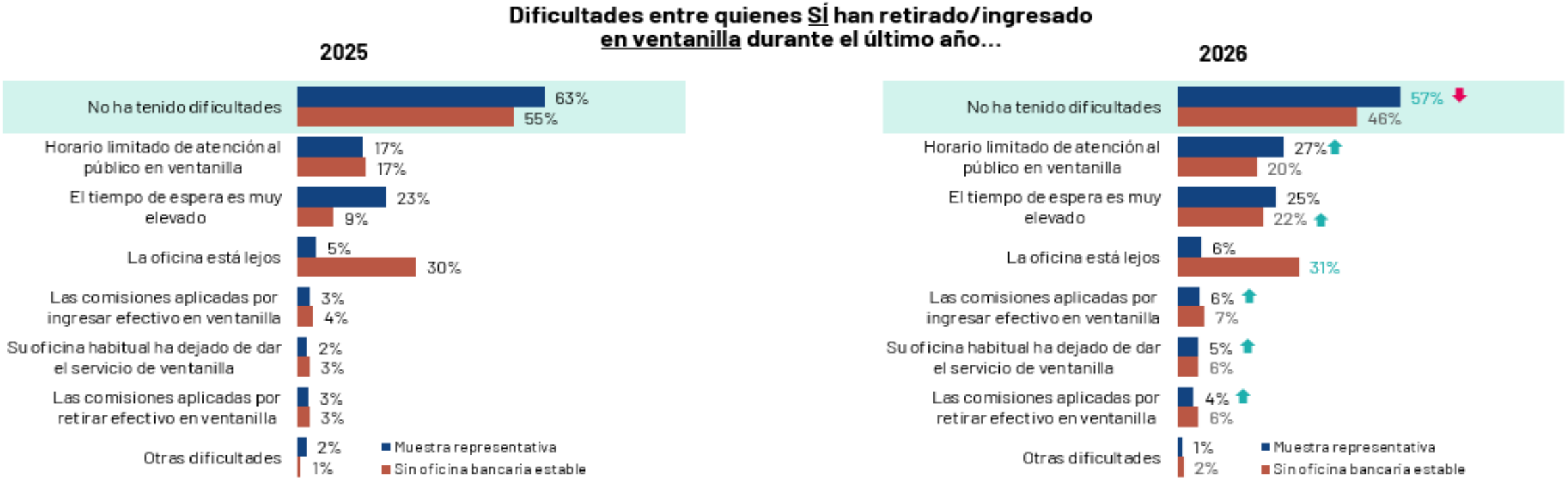
GESTIONES BANCARIAS CON EFECTIVO

2.2

Dificultades encontradas

Respecto al 2025 hay una proporción mayor de ciudadanos que han tenido alguna dificultad al utilizar la ventanilla bancaria para ingresar o retirar efectivo, siendo las más habituales los tiempos de espera elevados y las limitaciones horarias de atención.

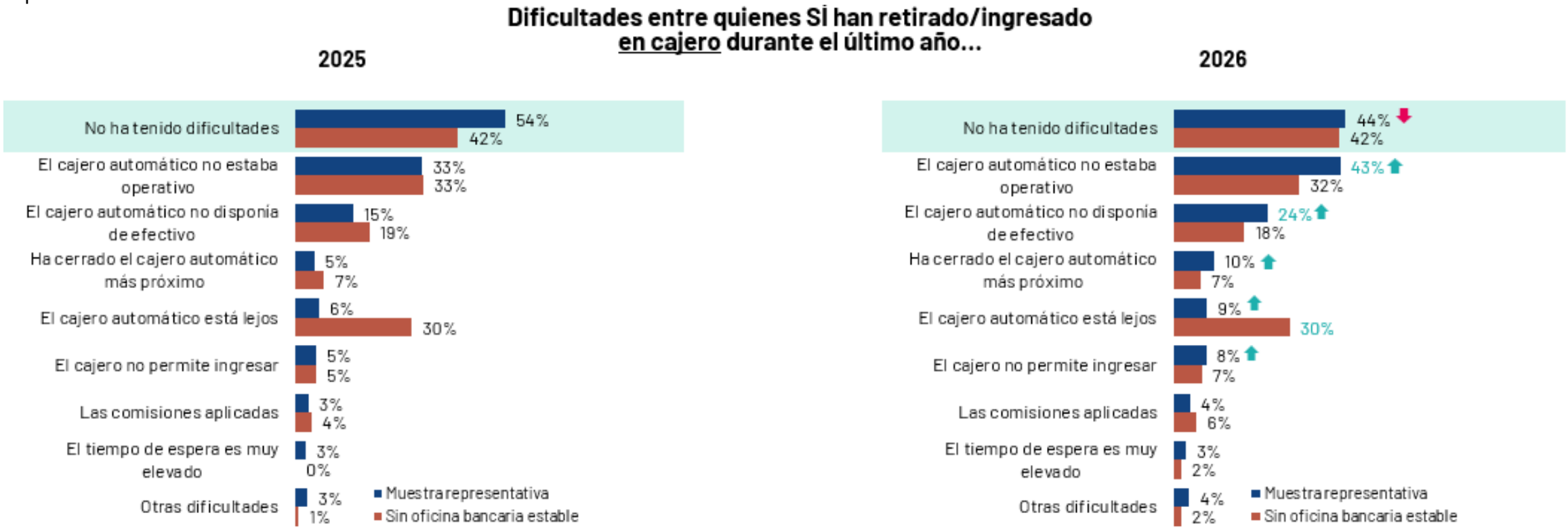
En los municipios sin oficina bancaria estable destaca claramente la distancia hasta la oficina bancaria como principal problema, con una incidencia muy superior a la observada en la muestra representativa.



Base. Han retirado o ingresado efectivo en ventanilla en el último año. Muestra representativa: 1.403 en 2025 / 1.361 en 2026 / Sin oficina bancaria estable: 132 en 2025 / 128 en 2026
P18a_PG. Durante el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo en la VENTANILLA de su oficina habitual? (Respuesta múltiple)

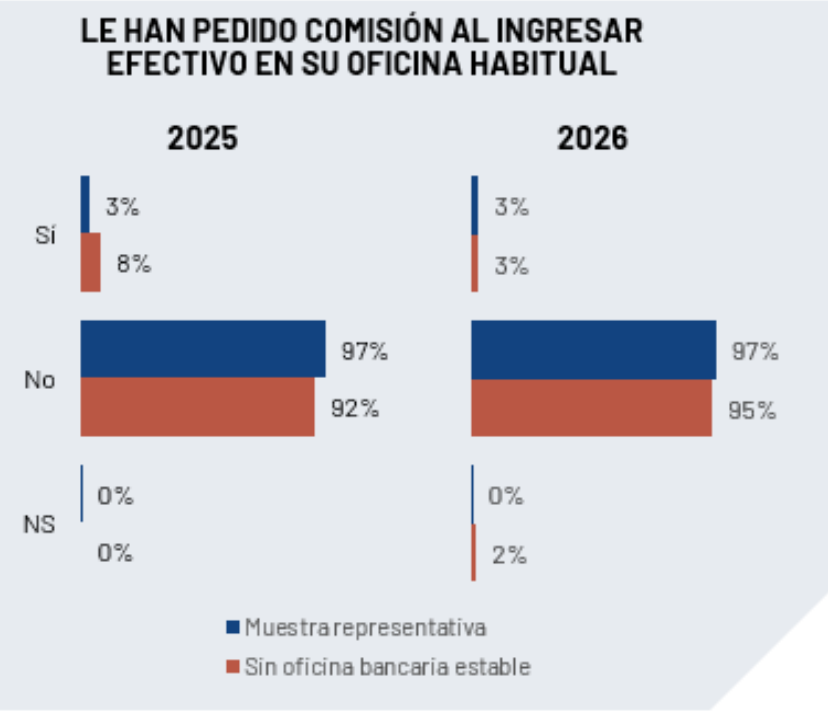
Incremento todavía más significativo de las personas que han encontrado dificultades a la hora de retirar efectivo en algún cajero automático. La incidencia más frecuente ha sido encontrar cajeros fuera de servicio o que no disponen de efectivo.

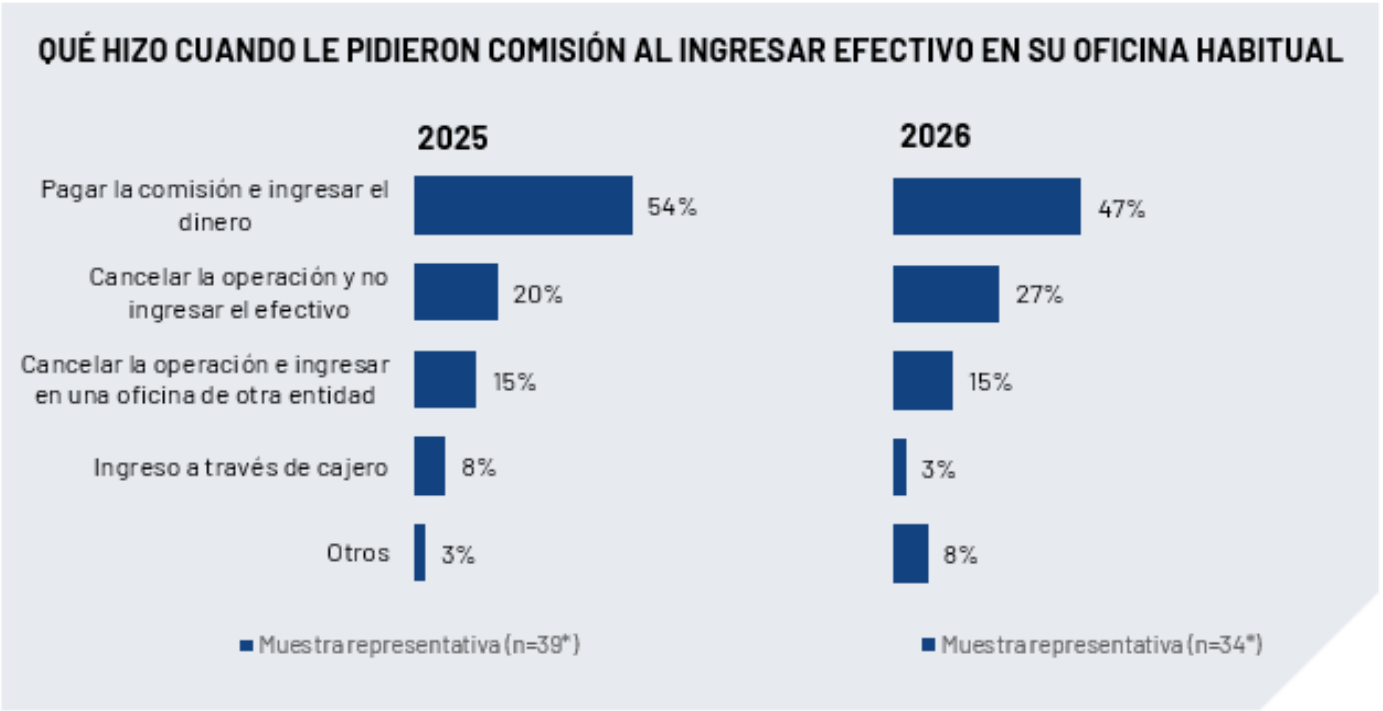
En los municipios sin oficina bancaria estable, la distancia al cajero destaca como una dificultad mucho más relevante que en la muestra representativa.



Base. Han retirado o ingresado efectivo en cajero en el último año. Muestra representativa: 3,765 en 2025 / 3.697 en 2025 / Sin oficina bancaria estable: 244 en 2025 / 276 en 2026
P18b_PG. 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? (Respuesta múltiple)

La práctica totalidad de las personas que han ingresado efectivo en su oficina bancaria habitual afirma que no se les ha cobrado ninguna comisión. Entre los pocos casos en los que sí se produjo este cobro, la opción más habitual fue aceptar la comisión y completar el ingreso.

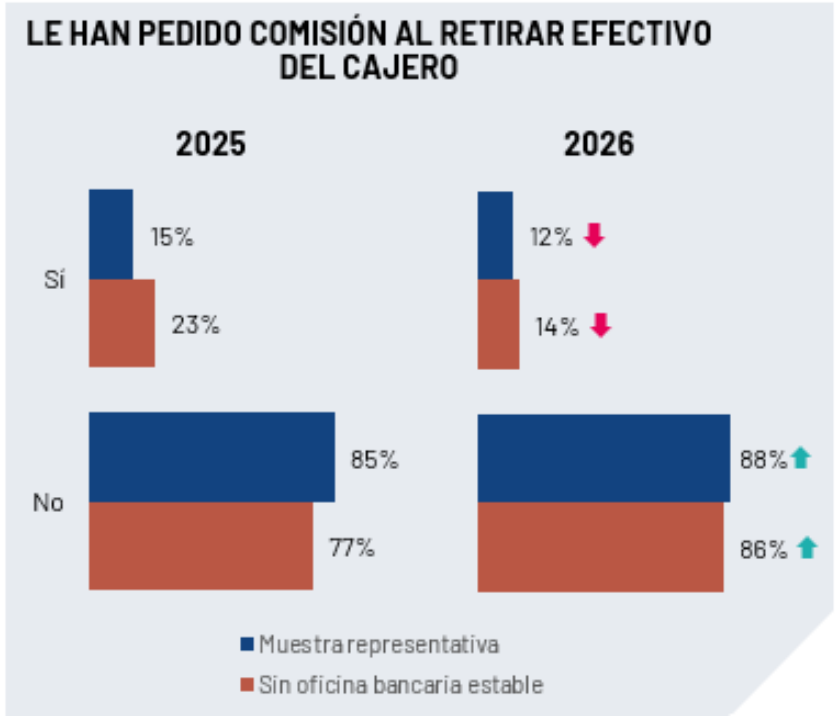


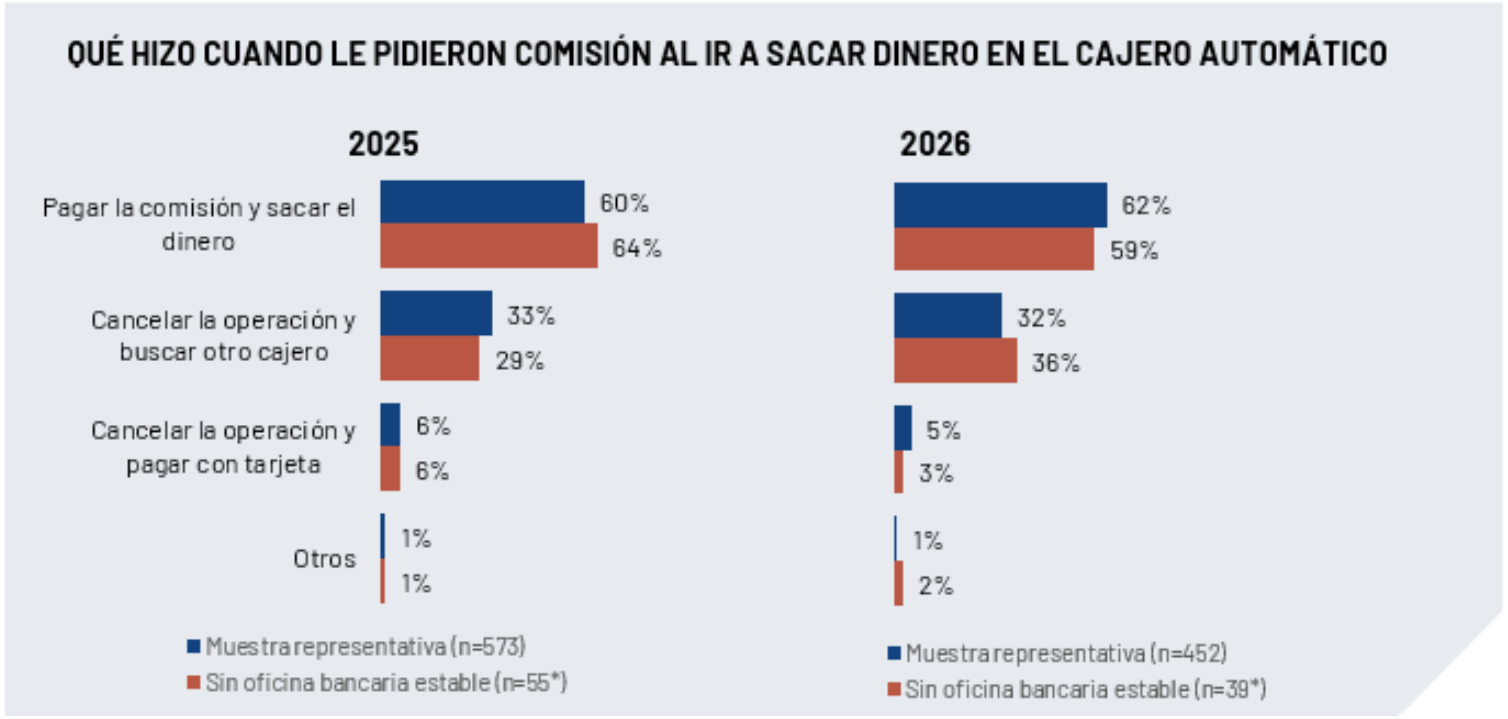


Base. Han ingresado efectivo en su oficina habitual en el último año. Muestra representativa; 1.206 en 2025 / 1.145 en 2026 // Sin oficina bancaria: 104 en 2025 / 104 en 20256
P52b_PG. Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a ingresar dinero en su oficina habitual? / P52_PG. ¿Qué hizo usted cuando le pidieron comisión al ingresar dinero en una oficina bancaria?

La mayoría de quienes han retirado efectivo en cajeros automáticos no han tenido que pagar comisiones. Entre quienes sí se encontraron con este coste, la respuesta más habitual fue asumirlo y completar la retirada.

Los municipios sin oficina bancaria estable presentan una incidencia más elevada de cobro de comisiones que la observada en la muestra representativa.





Base. Han retirado efectivo en cajero en el último año. Muestra representativa: 3.752 en 2025 / 3.679 en 2026 // Sin oficina bancaria: 242 en 2025 / 274 en 2026
P20b_PG Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a sacar dinero en un cajero automático?/ P20_PG ¿Qué hizo usted cuando le pidieron la comisión al ir a sacar dinero en el cajero automático? / P20a_PG. ¿Cuál fue el importe de la comisión, y el importe que retiró?

Aproximadamente la mitad de los establecimientos ha acudido durante el último año a la ventanilla de su oficina bancaria para retirar o ingresar efectivo en relación con su negocio.

Esta práctica es más frecuente entre los negocios ubicados en municipios sin oficina bancaria estable, donde la utilización de la ventanilla supera a la registrada en la muestra representativa.

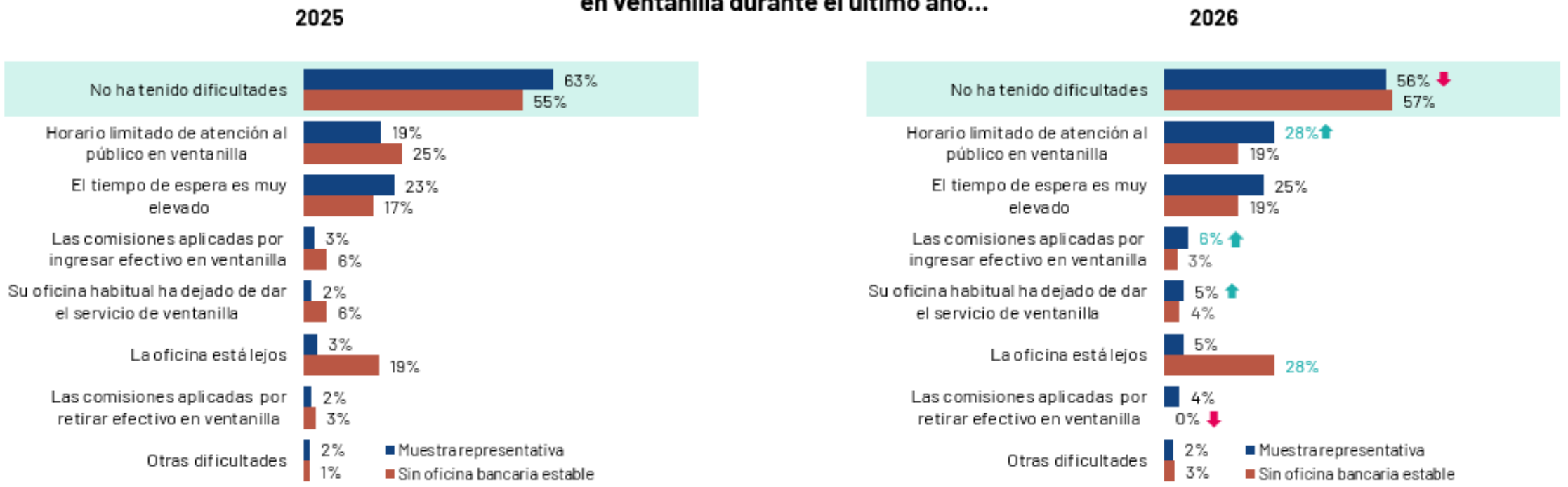


Base. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P18a_1_CH. Pensando en las gestiones relacionadas con su negocio, ¿ha acudido en el último año a la VENTANILLA de su oficina habitual para retirar o ingresar dinero?

Crece el número de establecimientos que han encontrado dificultades en la gestión de efectivo en la ventanilla bancaria, aunque la mayoría continúa operando sin problemas. Entre los problemas identificados destacan los tiempos de espera y las limitaciones horarias de atención.

En los municipios sin oficina bancaria estable, la distancia a la oficina bancaria adquiere una importancia significativamente mayor que en el conjunto de establecimientos.

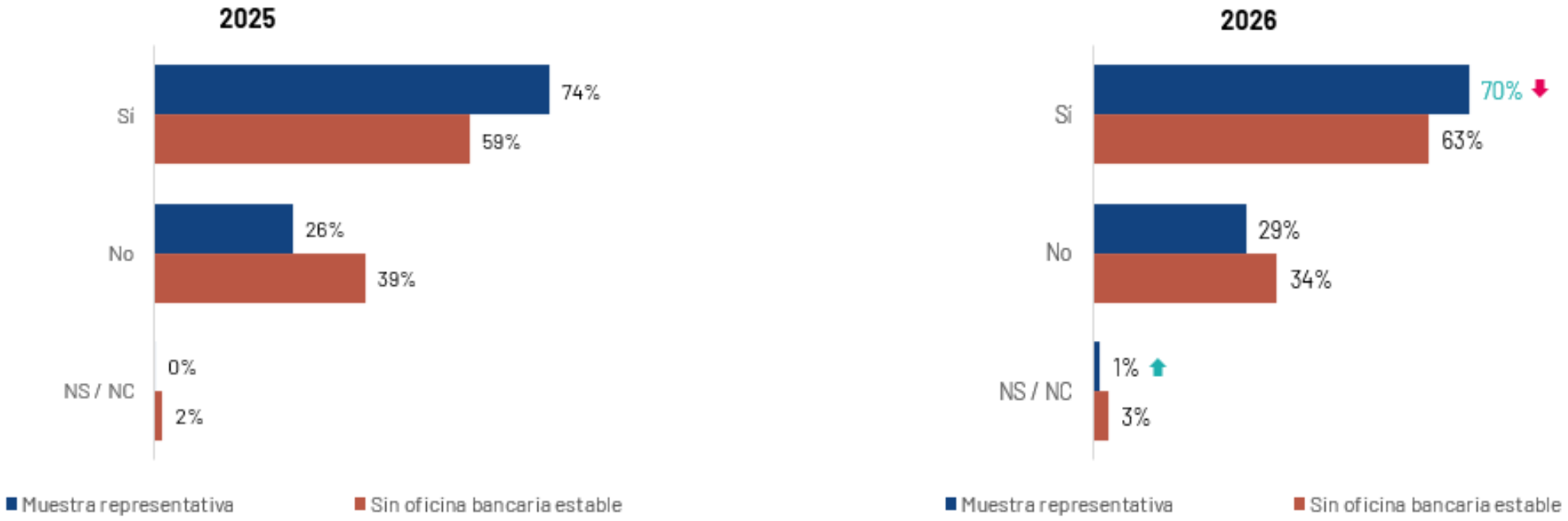
Dificultades entre quienes SI han retirado/ingresado en ventanilla durante el último año...



Base. Han retirado o ingresado efectivo en ventanilla en el último año. Muestra representativa: 732 en 2025 / 698 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 138 en 2025 / 155 en 2026
P18a_CH. Durante el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo en la VENTANILLA de su oficina habitual? (Respuesta múltiple)

El cajero automático es una herramienta ampliamente utilizada por los establecimientos para realizar ingresos de efectivo relacionados con su actividad.

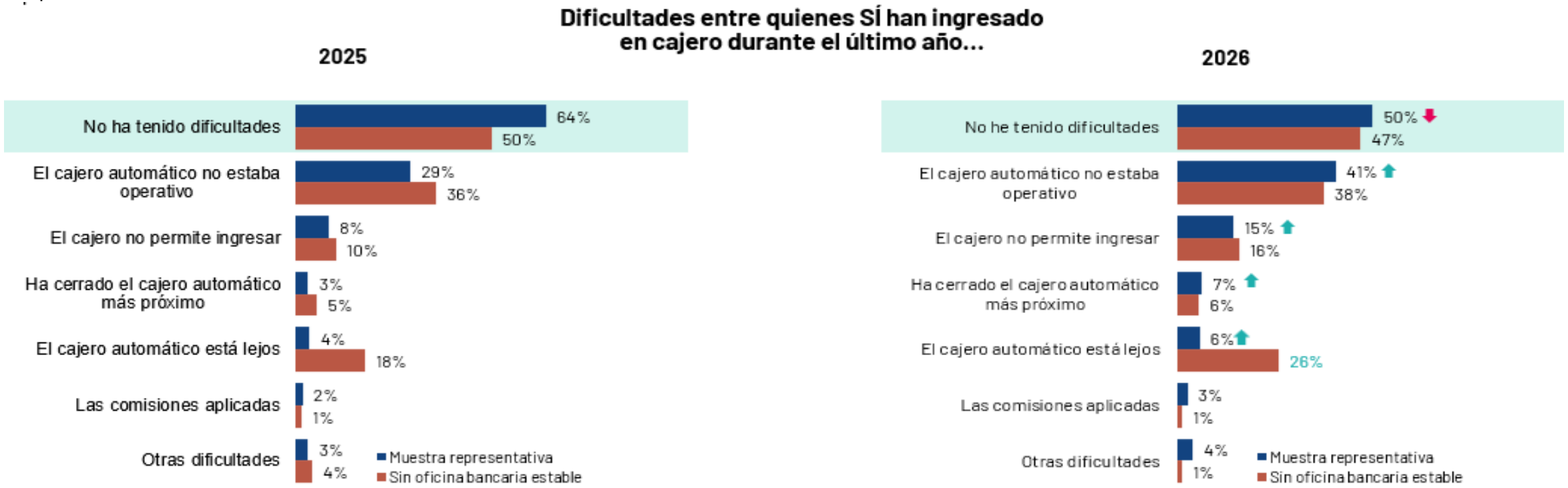
Su uso es más frecuente en la muestra representativa que en los municipios sin oficina bancaria estable, donde existe una mayor proporción de negocios que no recurren a este canal.



Base. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P18b_1_CH. Pensando en las gestiones relacionadas con su negocio, ¿ha acudido en el último año a algún CAJERO AUTOMÁTICO para ingresar efectivo?

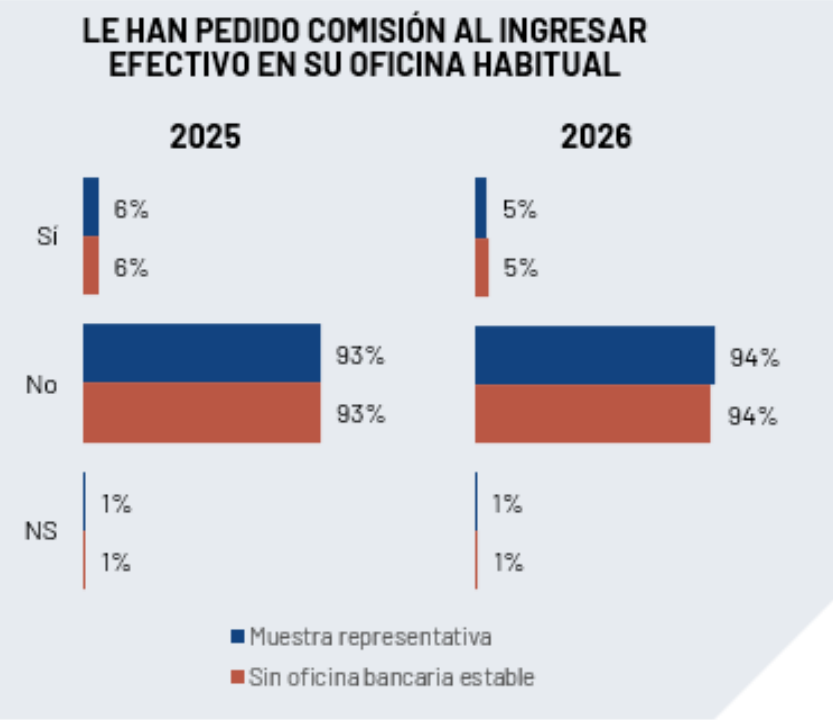
También aumenta notablemente el número de establecimientos que encuentra alguna dificultad a la hora de ingresar efectivo en el cajero. La incidencia más frecuente es que el cajero no estaba operativo, seguida de las limitaciones para realizar ingresos.

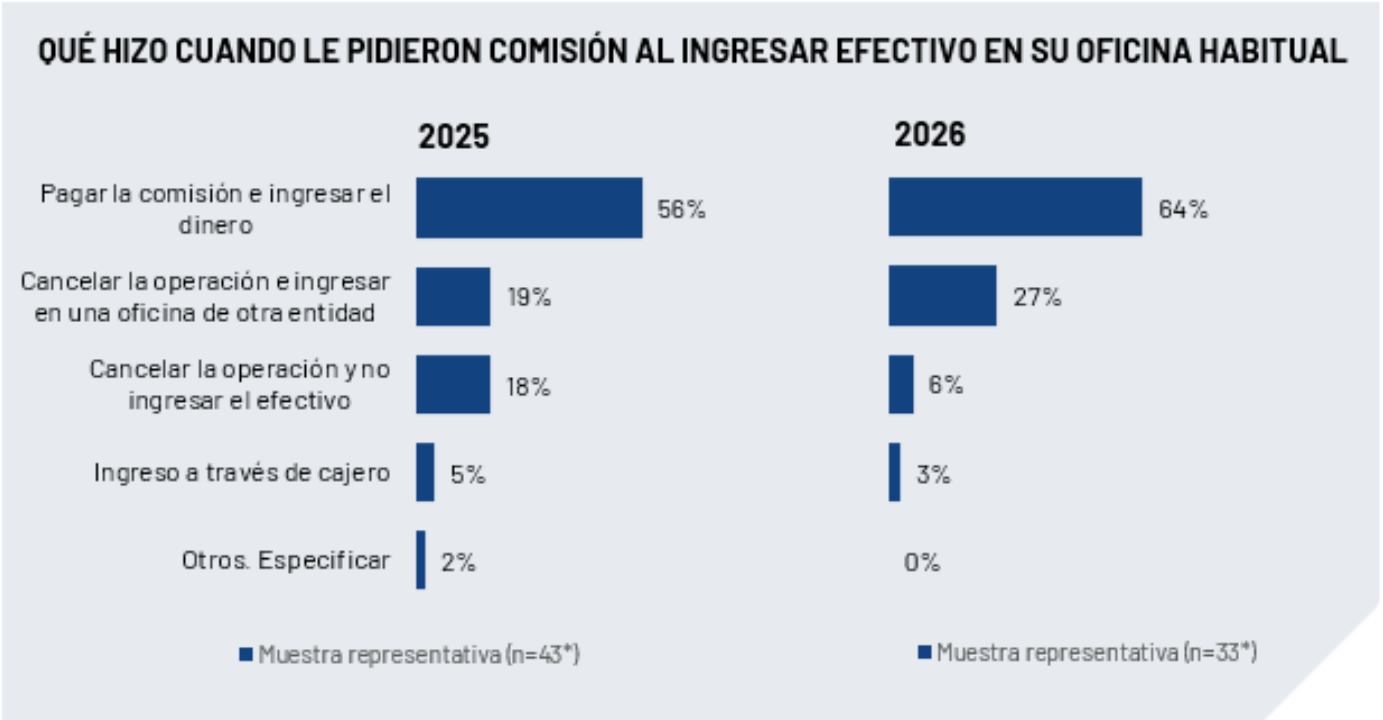
En los municipios sin oficina bancaria estable vuelve a destacar la distancia al cajero como una dificultad mucho más frecuente que en la muestra representativa.



Base. Han ingresado efectivo en cajero en el último año. Muestra representativa: 992 en 2025 / 960 en 2026 / Sin oficina bancaria estable: 148 en 2025 / 157 en 2026
P18b_CH. En el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de ingresar efectivo en el cajero automático? (Respuesta múltiple)

El cobro de comisiones por ingresar efectivo en oficina bancaria sigue siendo poco habitual entre los establecimientos. Cuando esta situación se produce, la mayoría opta por asumir el coste y realizar el ingreso.



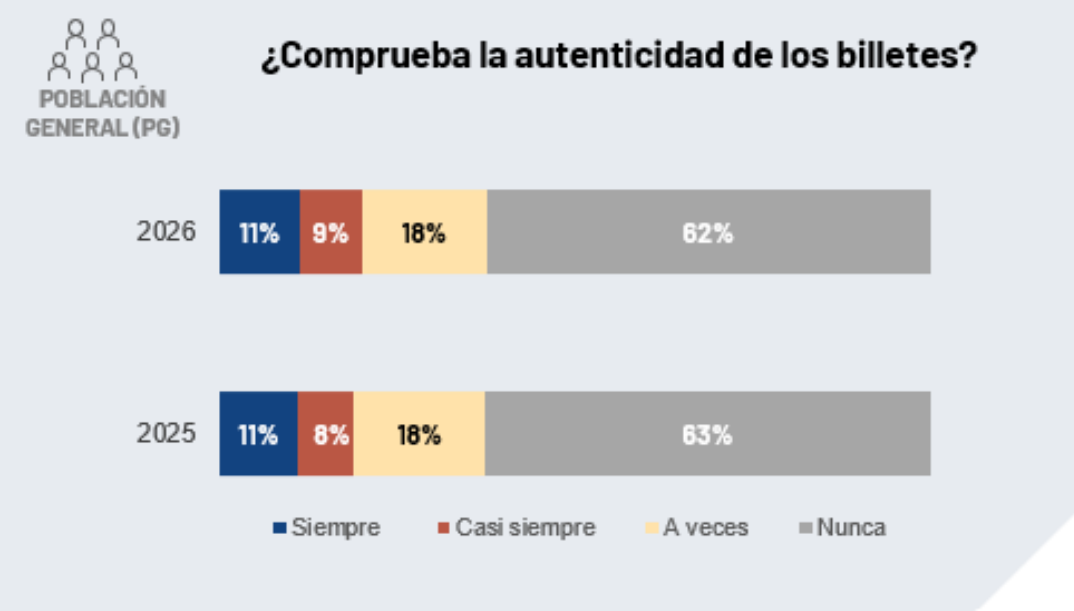


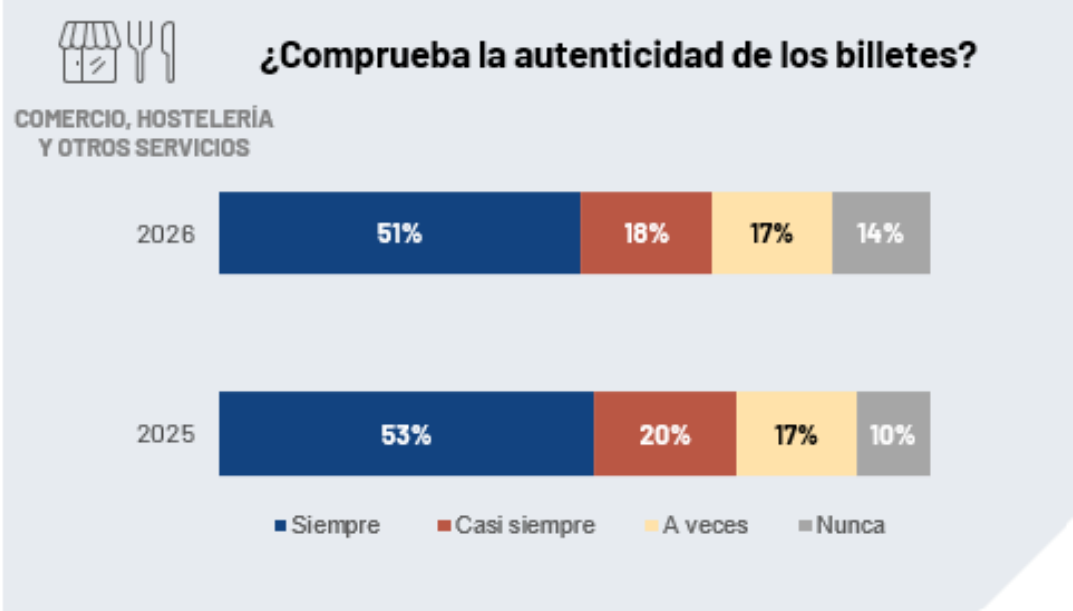
Base. Han ingresado efectivo en su oficina habitual en el último año. Muestra representativa: 722 en 2025 / 683 en 2026 // Sin oficina bancaria: 138 en 2025 / 151 en 2026
P48b_CH Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a ingresar efectivo en su oficina bancaria? /
P48_CH ¿Qué hizo usted en ese caso, cuando le pidieron la comisión al ingresar efectivo?

AUTENTICIDAD MONEDAS Y BILLETES Y VALORACIÓN DE SU CALIDAD

2.3

La comprobación de la autenticidad de los billetes es una práctica mucho más extendida entre establecimientos comerciales, de restauración y otros servicios.

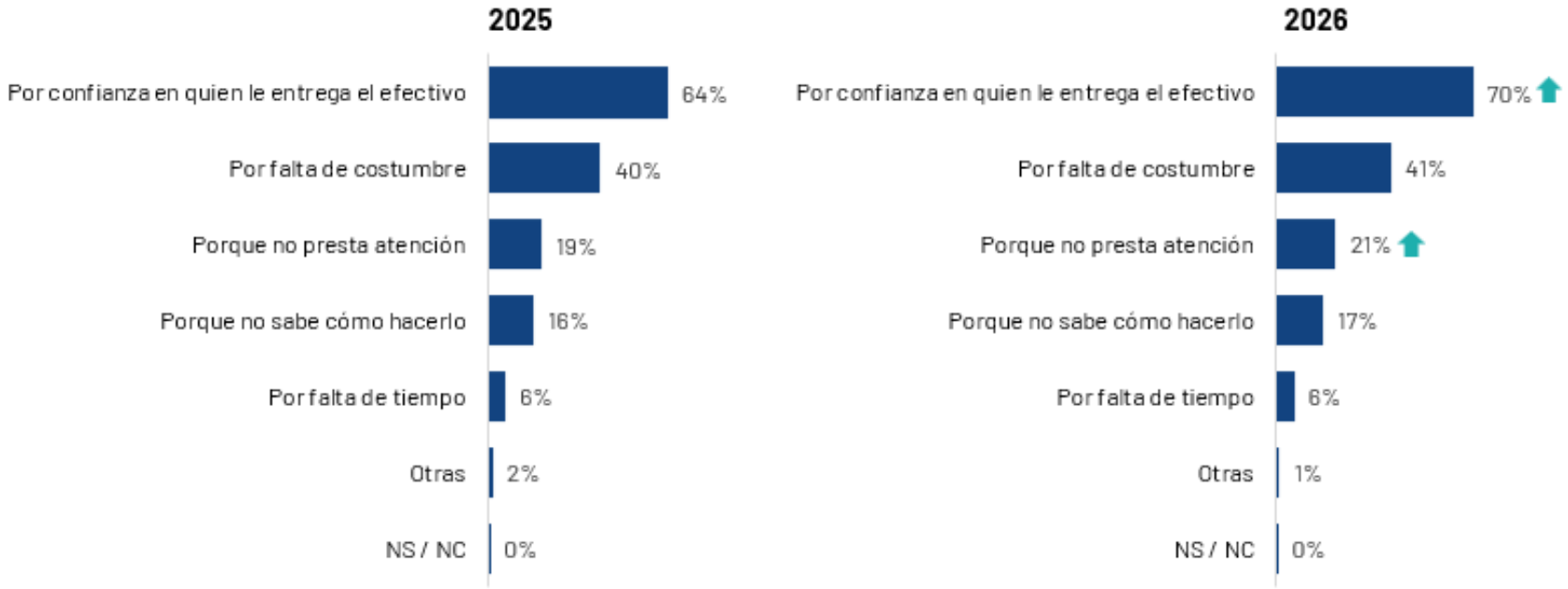




Base PG. Disponen de efectivo. Muestra representativa: 4.535 en 2025 / 4.569 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 339 en 2025 / 354 en 2026
Base CH. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026
P37_ PG ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que le entregan? / P29_CH. ¿Se comprueba en su establecimiento la autenticidad de los billetes que le entregan?

La confianza en quien entrega el efectivo sigue siendo el principal motivo para no verificar la autenticidad de los billetes entre la población general. También destacan la falta de costumbre y la escasa atención prestada a este aspecto.

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE COMPRUEBA LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES





Base. No comprueba autenticidad de los billetes. Muestra representativa 3.671 en 2025 / 3.647 en 2026
P38_PG ¿Por qué no comprueba la autenticidad? (Base No comprueba habitualmente la autenticidad de los billetes (Respuesta múltiple)

Entre quienes comprueban la autenticidad de los billetes, tanto en población general como en comercios, el tipo de papel y el hilo de seguridad son los elementos más revisados.

81%

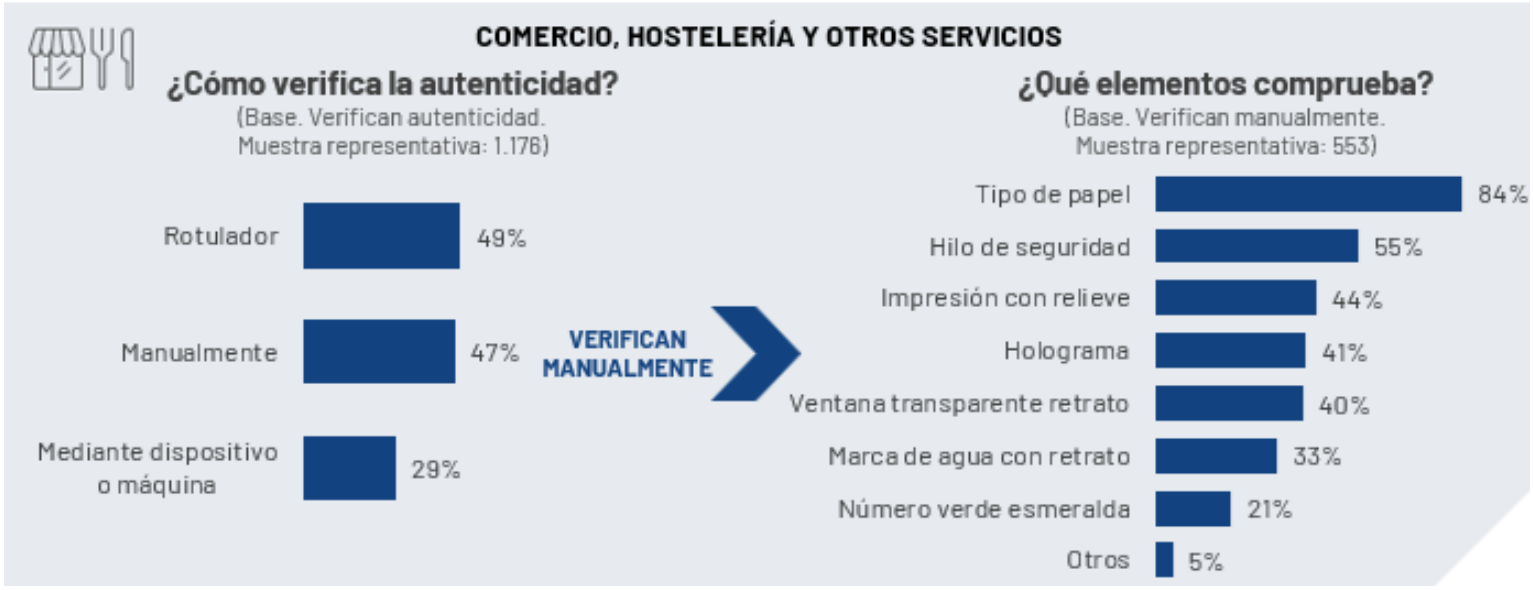
De entre la población que verifica la autenticidad, la mayoría comprueba el **tipo de papel** de los billetes

En el comercio, los principales medios para **verificar la autenticidad** son **mediante rotulador o manualmente**

84%

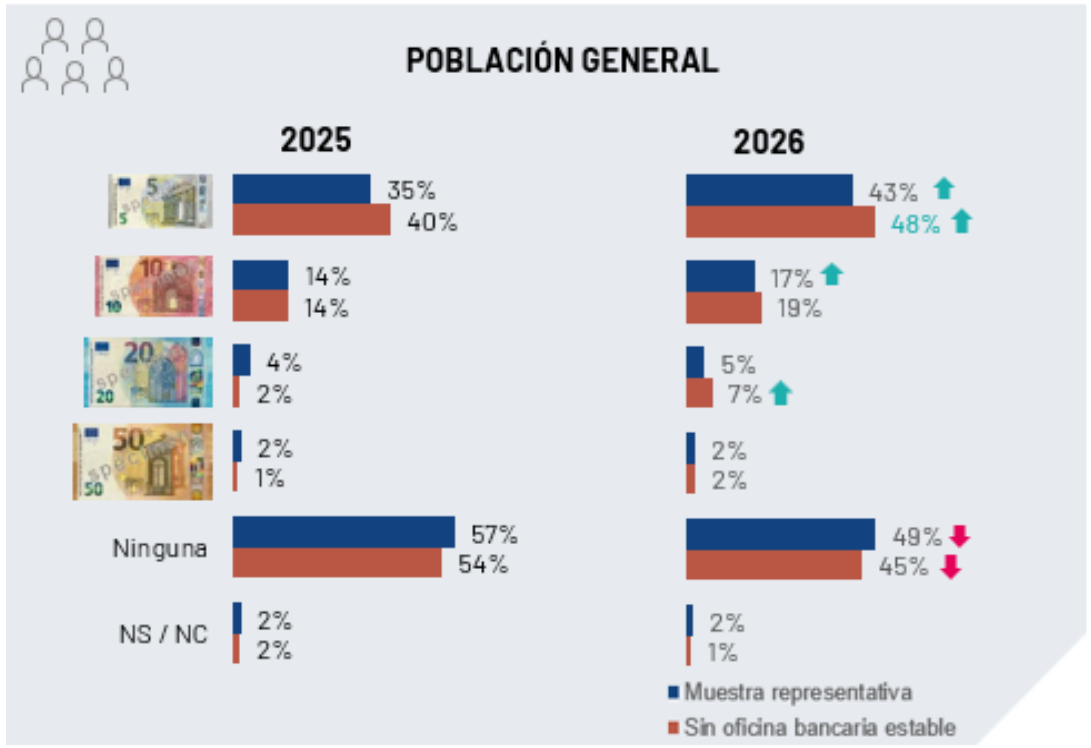
De entre los establecimientos que verifican manualmente, la mayoría comprueba el **tipo de papel**

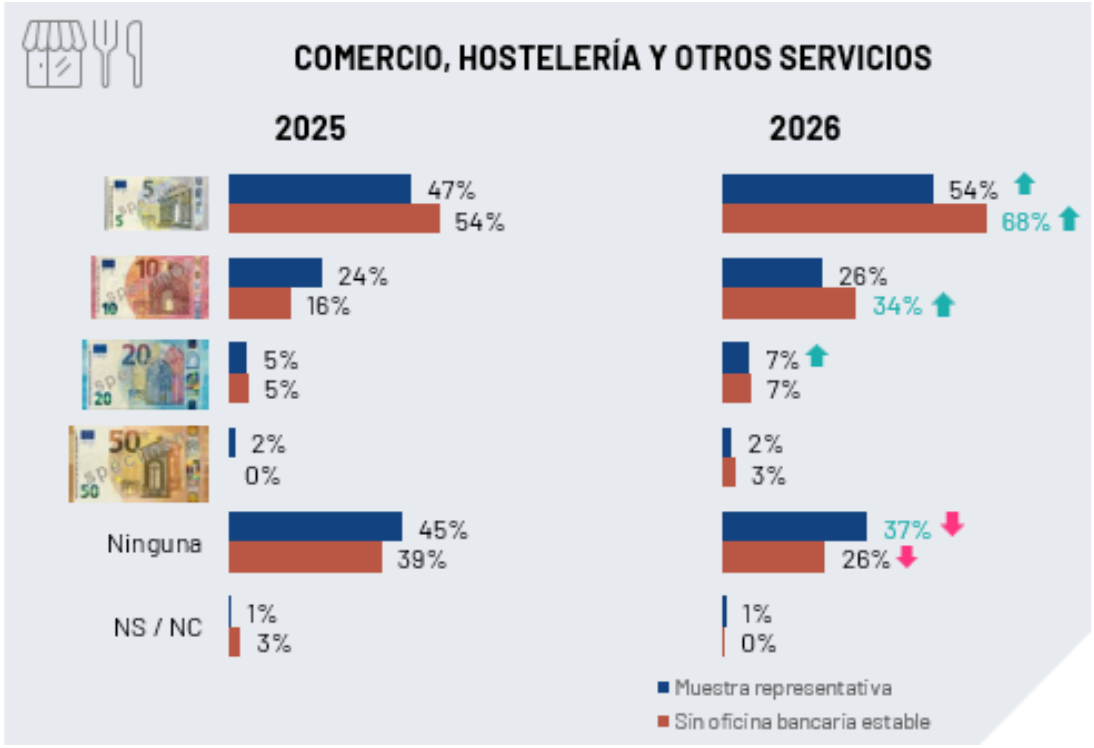




P39_PG. ¿Qué elemento comprueba Vd. en primer lugar cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ªMENCIÓN) ¿Y en qué otros elementos se fija también? (Otras menciones - Respuesta múltiple)
P33_CH. ¿Cómo verifica la autenticidad? / P31_CH. ¿En qué elemento se fija especialmente cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ª MENCIÓN) ¿Y en qué otros elementos se fija también? (Otras menciones - Respuesta múltiple)

Respecto al 2025 hay un incremento de la percepción de que los billetes en circulación se han deteriorado, tanto entre la población general como entre los establecimientos.
El billete de 5 euros continúa siendo el que con mayor frecuencia se percibe como deteriorado.





Base PG. Disponen de efectivo. Muestra representativa: 4.535 en 2025 / 4.569 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 339 en 2025 / 351 en 2026
Base CH. Acepta efectivo. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.368 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 251 en 2025 / 250 en 2026 (Respuesta múltiple)
P54_PG, P49_CH, ¿Ha notado en alguno de los siguientes tipos de billete una menor calidad de conservación este año respecto al año anterior? (Respuesta múltiple)

EL EFECTIVO EN LA ERA DIGITAL

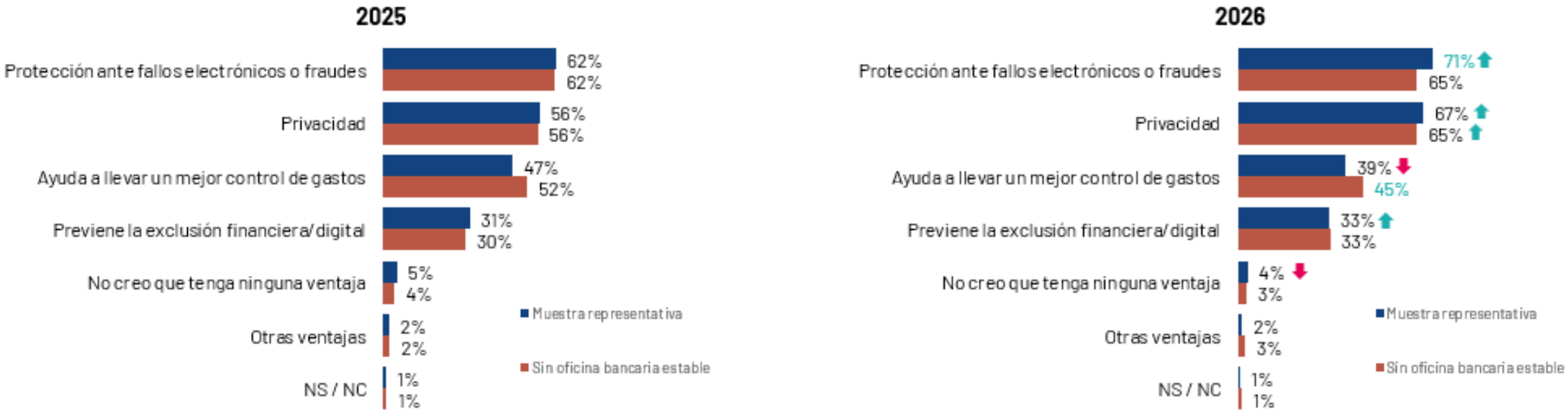
2.4

© Ipsos | 25093151 | Banco de España | Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo 2026

Las principales ventajas atribuidas al efectivo son la protección frente a fallos electrónicos o fraudes y la privacidad.

Los que consideran que el efectivo no tiene ninguna ventaja son una minoría.

VENTAJAS EFECTIVO RESPECTO A OTROS MEDIOS DE PAGO



Base. Total. Muestra representativa: 4.635 en 2025 / 4.682 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 351 en 2025 / 356 en 2026
P34_PG. ¿Cuáles cree que son las principales ventajas del efectivo respecto a otros medios de pago? (Respuesta múltiple)

La inseguridad asociada al manejo de efectivo y la incomodidad o imposibilidad de utilizarlo para determinados pagos se mantienen como las principales desventajas percibidas frente a medios de pago electrónicos.

Al mismo tiempo, cerca de tres de cada diez personas consideran que el efectivo no presenta ninguna desventaja frente a los medios electrónicos. Esta percepción es incluso más frecuente entre quienes residen en municipios sin oficina bancaria estable.

INCONVENIENTES DEL EFECTIVO RESPECTO A MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS



Base. Total. Muestra representativa: 4.635 en 2025 / 4.682 en 2026 // Sin oficina bancaria estable: 351 en 2025 / 356 en 2026
P53_PG. ¿Cuáles son las principales desventajas del efectivo frente a los medios de pago electrónicos? (Respuesta múltiple)

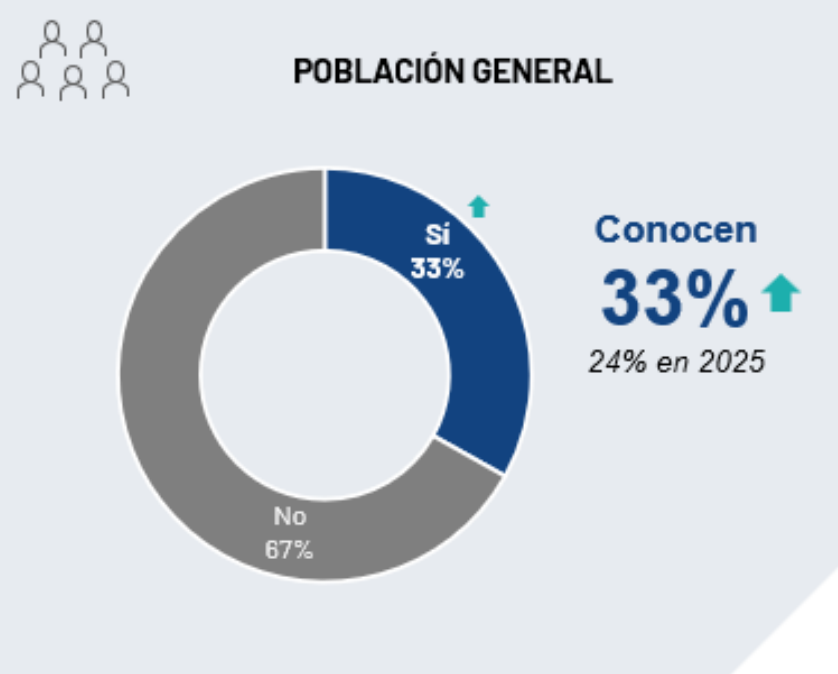
** En 2026 se eliminaron las siguientes opciones de respuesta: "Cada vez más establecimientos rechazan los pagos en efectivo" y "En numerosas ocasiones los comercios no tienen cambio".*
*** Opción de respuesta añadida en 2026 .*
Esto hace que no sean estrictamente comparable y no se han señalado las diferencias significativas entre olas

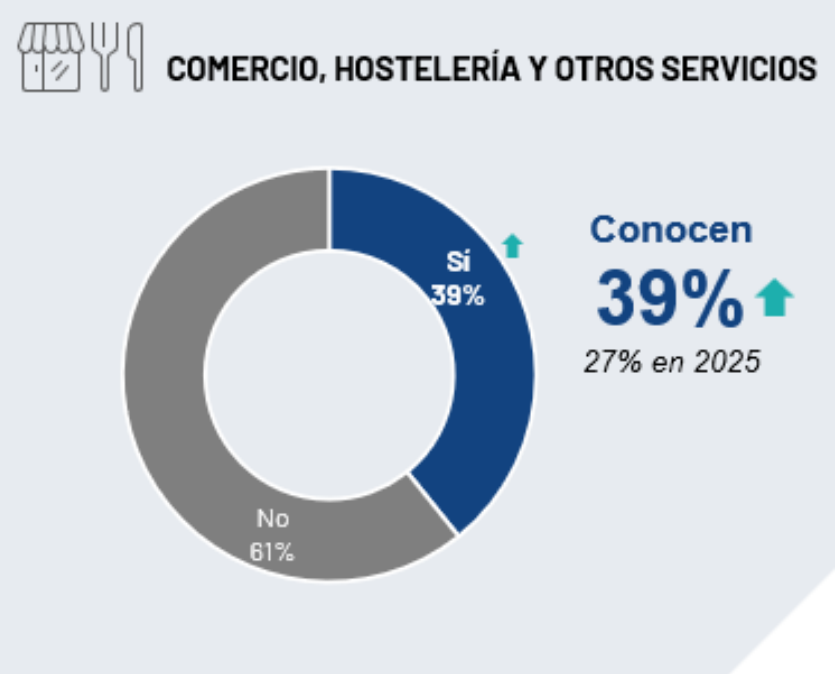
EURO DIGITAL

3



El conocimiento del proyecto de euro digital continúa siendo limitado, aunque aumenta respecto a la edición anterior tanto entre la población general como entre los establecimientos de comercio, hostelería y otros servicios.





** El euro digital sería una forma electrónica de dinero que emitiría el Banco Central Europeo y que contaría con su garantía, lo que lo diferenciaría de los criptoactivos o criptomonedas (ej. Bitcoin etc.). El euro digital se emitiría junto con el efectivo; no lo reemplazaría, sería accesible a todos los ciudadanos y empresas, al igual que los billetes y monedas, pero en forma digital y con él usted podría realizar sus pagos diarios, haciendo uso de un dispositivo electrónico.*

Base PG. Total. Muestra representativa: 4.635 en 2025 / 4.682 en 2026
Base CH. Total. Muestra representativa: 1.343 en 2025 / 1.369 en 2026
P35_PG. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un "euro digital"? / P28_CH. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un "euro digital"

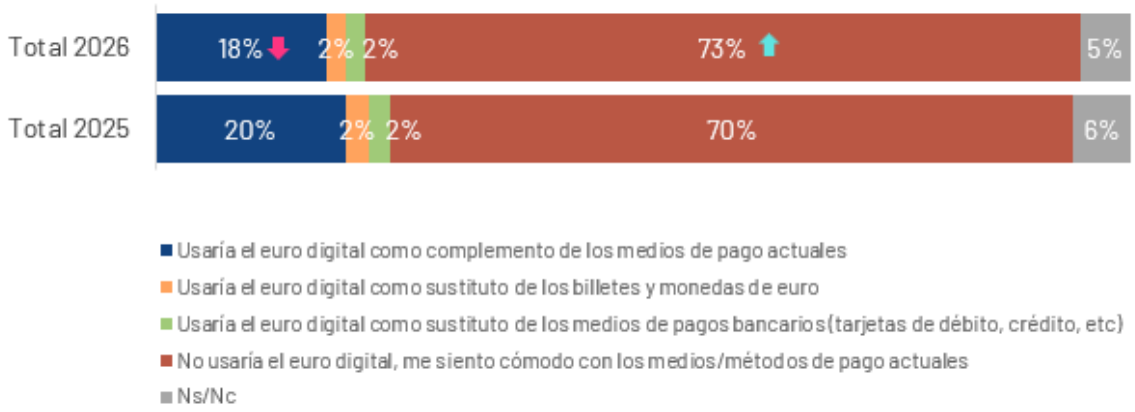
La mayoría de la población afirma que no utilizaría el euro digital porque se siente cómoda con los medios de pago actuales. Entre quienes muestran predisposición a emplearlo, la opción preferida es utilizarlo como complemento de los métodos de pago existentes y no como sustituto.

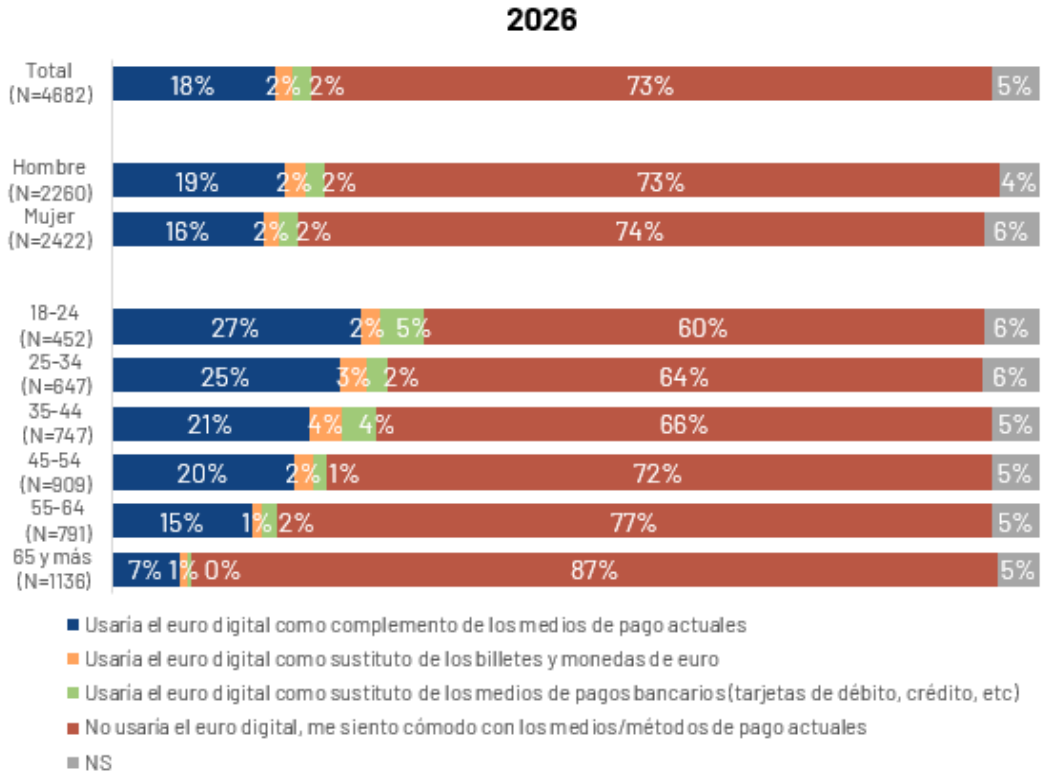
La receptividad hacia el euro digital disminuye progresivamente con la edad, siendo los grupos más jóvenes los que muestran una mayor disposición a adoptarlo.

18%

Usaría el euro digital **como complemento** de los medios de pago actuales

[Total 2025: 20%]





Base Total 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).

ANEXO: METODOLOGÍA

4



METODOLOGÍA: 2 GRUPOS DE INTERÉS

POBLACIÓN GENERAL

- **Entrevistas personales aplicadas mediante CAPI**, entre el 11/12/2025 y el 09/07/2026.
- **4.682 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 CCAA, en una segunda etapa municipios y en una tercera etapa individuos. Se ha realizado una distribución proporcional a tamaño de hábitat y edad.
- Para la muestra representativa total, es decir, considerando los 4.682 casos, el error muestral se sitúa en ± 1,43% 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 **muestra adicional de 356 individuos residentes en municipios sin oficina bancaria estable** (selección aleatoria extraída del listado facilitado por el Banco de España del último trimestre de 2025).
- Duración de la entrevista: 25 minutos y 45 segundos.

COMERCIO, HOSTELERÍA Y OTROS SERVICIOS

- **Entrevistas personales aplicadas mediante CAPI,** entre el 11/12/2025 y el 18/06/2026.
- **1.369 entrevistas representativas por sector y tamaño de municipio** (613 comercios: CNAE 47 / 536 hostelería: CNAE 56 / 220 Otros servicios CNAE 90, 92, 95 y 96).
- Establecimientos con menos de 10 empleados.
- Muestreo polietápico estratificado mediante afijación proporcional. Se han seleccionado 1º CCAA; 2ª Municipios; 3ª Comercios / establecimientos de restauración / otros servicios ; 4º Empleados con responsabilidad sobre el manejo y gestión del efectivo y medios de pago en general. El reparto de entrevistas entre las actividades consideradas se ha aplicado conforme a su peso proporcional en el universo total. El número de entrevistas en cada CCAA y por cada tipo, se ha calculado en función de su peso proporcional en este universo. La distribución de las entrevistas en cada rango de hábitat se ha estimado en base a los datos de población, al no estar disponible este dato para establecimientos.
- Para la muestra representativa total, es decir, considerando los 1.369 casos, el error muestral se sitúa en: ± 2,65% 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 **muestra adicional de 250 establecimientos ubicados en municipios sin oficina bancaria estable** (selección aleatoria extraída del listado facilitado por el Banco de España del último trimestre de 2025).
- Duración de la entrevista: 23 minutos y 32 segundos.

GRACIAS



© Ipsos | 25093151 | Banco de España | Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo 2026