

Comunicado de prensa
Madrid, 7 de agosto de 2025

El efectivo pierde terreno en España: un 83% de los españoles utiliza la tarjeta en operaciones online y se consolida el uso de los dispositivos inteligentes para pagar, destaca Nuek

- En su último estudio, la compañía constata que, si bien el uso de pagos digitales continúa creciendo, uno de cada tres consumidores españoles no ha podido pagar en alguna ocasión como quería, persistiendo **obstáculos estructurales que impiden una experiencia verdaderamente universal, segura e interoperable para millones de personas**
- España lidera la **transición hacia los pagos digitales con tarjeta y sin contacto**, según el Informe de Nuek, y es clave la apuesta de los españoles por la tarjeta de débito y la identidad digital única para la seguridad en el pago del futuro
- La **biometría y la tokenización** redefinen la seguridad: **una de cada tres transacciones de e-commerce en España ya está tokenizada**, lo que ha permitido **reducir el fraude hasta en un 60%**

Madrid, 7 de agosto de 2025. España se posiciona como uno de los países con mayor uso de tarjetas de débito para pagos presenciales y online. El **83% de los usuarios utiliza ya tarjetas de débito para pagos online, con un crecimiento notable del uso de dispositivos inteligentes**. Así lo revela el nuevo informe de **Nuek**, compañía tecnológica especializada en infraestructura de pagos de **Minsait (Indra Group)**, que identifica las principales brechas que aún frenan una experiencia financiera verdaderamente universal, segura y sin fricciones.

La apuesta en España por el uso de tarjetas se confirma también en los pagos presenciales donde, tal y como constata el estudio, el 92% de la población bancarizada utiliza tarjetas de débito y el 75% tarjetas de crédito. Cabe destacar que el 48% de la población declara haber tenido dificultades para usar su medio de pago preferido, un porcentaje que aunque alto, es una de las tasas más bajas del estudio.

El estudio, *“La digitalización y democratización de los pagos del consumidor”*, que hoy presenta la compañía, ha sido elaborado junto a **AFI (Analistas Financieros Internacionales)** y se basa en más de **5.200 encuestas realizadas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, República Dominicana, Uruguay, España, Italia, Portugal y Reino Unido**. La compañía constata que, si bien el uso de pagos digitales continúa creciendo, persisten obstáculos estructurales que impiden una experiencia verdaderamente universal, segura e interoperable para millones de personas.

“Cuando pese a los avances, aún persiste un tercio de la población que en algún momento no ha podido realizar sus transacciones de pago como querría, el problema no es de tecnología. Es de diseño. En Nuek creemos que la verdadera innovación en pagos no consiste en ofrecer más opciones, sino en ofrecer una experiencia que simplemente funcione, sin pensar, sin adaptarse, sin frenar”, afirma Javier Rey, director ejecutivo de Nuek.

Seguridad: identidad digital única, biometría

Según el estudio, el consumidor español evoluciona hacia **pagos más rápidos, seguros y digitales**. Y con ese objetivo, **el 60% de la población bancarizada** en Europa, incluida España, ya muestra una predisposición favorable a utilizar una identidad digital única para pagar, identificarse y realizar operaciones financieras. A nivel general, el 70% de los usuarios latinoamericanos y el 60% de los europeos estaría dispuesto a utilizar una sola credencial para pagar, identificarse y realizar operaciones financieras o de acceso a servicios. Este cambio de paradigma anticipa una convergencia entre los mundos de la identidad, la autenticación y la transacción.

Esta tendencia se enmarca en el impulso de la billetera digital europea (EUDI Wallet), que busca consolidar una identidad digital interoperable y segura en toda la Unión Europea. Se espera que para 2030, el 80% de los ciudadanos y empresas adopten esta solución. Desde el punto de vista empresarial, 47% de los responsables de negocio encuestados consideran que la identidad digital única es clave para una experiencia de pago sin fricciones si bien admiten la existencia aún de ciertos retos, como la interoperabilidad entre servicios y plataformas online; o la necesidad de una regulación clara y efectiva que permita su despliegue.

Otro de los grandes cambios que identifica el informe es el aumento de las passkeys o la consolidación de **la biometría como estándar de autenticación**. Un 63% de los usuarios consultados en Europa y Latinoamérica con dispositivos inteligentes utiliza actualmente su huella o rostro para autorizar pagos. En América Latina, esta preferencia se asocia con la sensación de mayor seguridad. En Europa, pesa más la rapidez y comodidad del gesto.

Este cambio se produce en paralelo al avance de tecnologías como la **tokenización**, que reemplaza los datos reales de la tarjeta por un código único —el token— que se transmite durante la transacción.

Según el informe, **una de cada tres transacciones de e-commerce en España ya está tokenizada**, lo que ha permitido **reducir el fraude hasta en un 60%** e incrementar la tasa de autorización en un **5%**. La seguridad deja de ser un obstáculo y se convierte en **facilitador de experiencia**.

Datos de pago en otros países y regiones

El informe confirma que el **efectivo, aunque en retroceso, sigue siendo dominante en contextos donde no hay alternativas reales**, como ocurre en Colombia o Ecuador, donde más del 60% de los pagos presenciales se siguen realizando en cash. Además de en España, las **tarjetas de débito** se consolidan como principal medio de pago en mercados como Portugal, Chile y Uruguay, mientras que en México y Brasil compiten con las tarjetas de crédito. También crecen con fuerza los **pagos desde cuenta**, gracias a soluciones como **Pix (Brasil)**, **MBWay (Portugal)** o **Bizum (España)**. En Argentina, Colombia y Perú, las **transferencias inmediatas** comienzan a consolidarse como opción habitual.

El pago sin contacto, por su parte, se consolida como norma. Más del 60% de los usuarios con dispositivos inteligentes lo utiliza habitualmente. Pero el fenómeno va más allá: **el 70% de los usuarios en países como Colombia, México o Perú desea extender este modelo a otras acciones**, como **confirmar una operación, enviar dinero o vincular una nueva tarjeta con un solo toque**.

Esta nueva forma de relacionarse con el dinero no es solo más rápida. **Es más intuitiva, más accesible y más alineada con los hábitos móviles y digitales de la mayoría.** Lo que hasta hace poco era una innovación tecnológica, hoy se convierte en una expectativa básica del consumidor.

Cinco desafíos que la industria aún no ha resuelto

A pesar del avance, el informe plantea cinco fricciones estructurales que la industria aún debe resolver si quiere cumplir la promesa de una experiencia de pago verdaderamente universal, segura y sin fricciones.

Primero, el acceso sigue siendo desigual: tener medios de pago digitales no garantiza poder usarlos en todos los contextos.

Segundo, la seguridad aún se percibe como fricción: aunque tecnologías como la biometría y la tokenización ya mejoran la experiencia, muchos usuarios siguen enfrentando procesos lentos o poco intuitivos al pagar.

Tercero, **falta integración**: los sistemas de pagos no siempre funcionan igual entre países, bancos o plataformas, lo que obliga al usuario a adaptarse.

Cuarto, **pagar es cada vez más una forma de identificarse**, y eso requiere reglas claras y tecnología confiable.

Y quinto, **la experiencia aún no es invisible**: el objetivo ya no es solo pagar sin contacto, sino sin obstáculos, sin interrupciones, sin esfuerzo.

(Puede acceder al informe completo en el siguiente enlace:

<https://www.nuek.com/publicaciones/industria/pagos-digitales-para-todos-asi-avanza-la-democratizacion-del-consumo-financiero/>)

Acerca de Nuek

Nuek (www.nuek.com) es la compañía tecnológica especializada en infraestructura de pagos de Minsait (Indra Group), con soluciones en emisión, adquirencia y Open Finance integradas en una misma plataforma. Con más de 30 años de experiencia y un equipo de 1.500 expertos, presta servicio a más de 150 clientes en Europa y América, ayudando a entidades financieras, fintechs y grandes empresas a escalar sus operaciones de pago con eficiencia, seguridad y flexibilidad. Su propuesta combina solidez operativa, tecnología de vanguardia y una visión innovadora del futuro financiero.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio tecnológico avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades punteras en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones conectadas a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group (www.indracompany.com) es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2024, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.843 millones de euros, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación - Nuek

Antara Herrera Beltrand
arherrera@nuek.com
+56 228 103 633

Paola Rojas Roiz
prroiz@nuek.com
+34 644 16 51 03

Contacto de Comunicación - Minsait (Indra Group)

Cristina García Sánchez
cgasanchez@minsait.com
+34 639 46 53 86