

El rol del efectivo en Chile

Uso, brechas sociodemográficas y
evidencia comparada internacional



RESUMEN EJECUTIVO

Chile atraviesa una transición acelerada hacia los medios de pago digitales. Las tarjetas, particularmente las asociadas a la Cuenta RUT, se han consolidado como el principal instrumento de pago cotidiano, mientras se observa una disminución relativa del uso del dinero físico en el gasto diario. Sin embargo, esta disminución en su uso no implica una pérdida de legitimidad social: existe un amplio consenso ciudadano respecto de la necesidad de mantener el efectivo como alternativa de pago disponible.

Este informe, elaborado por el Centro de Investigación Empresa y Sociedad (CIES) de la Universidad del Desarrollo en conjunto con Denaria Chile, analiza esta aparente paradoja entre menor uso y alto respaldo al efectivo, complementando evidencia del Panel Ciudadano UDD con antecedentes internacionales y datos oficiales del Banco Central de Chile.

Los resultados muestran que, aunque la gran mayoría de las personas prefiere utilizar medios digitales, más de nueve de cada diez consideran importante preservar el efectivo como opción de pago. Asimismo, la dependencia de este medio se concentra en grupos específicos, particularmente en adultos mayores y en hogares de menores ingresos, quienes enfrentarían mayores dificultades en un escenario de desaparición del dinero físico.

La evidencia internacional confirma una tendencia similar: el avance de los pagos digitales convive con un reconocimiento creciente del efectivo como mecanismo de inclusión, privacidad y resiliencia ante contingencias tecnológicas o emergencias. En la misma línea, expertos de distintos sectores coinciden en que el desafío no radica en optar entre el efectivo y el digital, sino en garantizar la libertad de elección y evitar nuevas brechas de exclusión.

En este contexto, el estudio concluye que la evolución del sistema de pagos debe avanzar en dos dimensiones complementarias: fortalecer la inclusión y la alfabetización digital, y, al mismo tiempo, resguardar el acceso y la aceptación del efectivo como infraestructura de respaldo y mecanismo de protección para los grupos más vulnerables.

Conclusiones centrales

- Convivencia, no reemplazo. Chile usa poco efectivo, pero lo respalda ampliamente. El dinero físico cumple funciones — pagos de bajo monto, privacidad, control del gasto y respaldo ante fallas— que lo digital no sustituye por completo.
- Brecha de inclusión. La dependencia del efectivo se concentra en adultos mayores y hogares de menores ingresos, que también son quienes más sufrirían su desaparición. Acelerar la digitalización sin acompañarlos arriesga que se les excluya del sistema de pagos.
- Red de seguridad. Casi un tercio de la población ha tenido problemas con los medios digitales, un fenómeno transversal a las edades y los niveles de ingreso. El efectivo opera como infraestructura crítica de respaldo, especialmente relevante en un país expuesto a catástrofes naturales.
- Política pública en dos carriles. La evidencia sugiere resguardar el acceso y la aceptación del efectivo y, simultáneamente, construir puentes de transición digital (alfabetización, productos adaptados) para quienes hoy dependen del dinero físico.

1 EVIDENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL SOBRE EL USO DEL EFECTIVO

1.1 Tendencias globales: digitalización con persistencia del efectivo

El panorama internacional de los medios de pago se caracteriza por una doble dinámica. Por un lado, una digitalización sostenida y acelerada que desplaza progresivamente al efectivo del gasto cotidiano; por otro, la persistencia del dinero físico como instrumento valorado, sobre todo en su función de respaldo y como garante de inclusión. La evidencia recogida en este capítulo —proveniente del Banco Central Europeo, del Banco Central Sueco, del V Barómetro sobre la permanencia del dinero en efectivo realizado en España y de la Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo del Banco Central de Chile— muestra que, en mercados muy distintos, el uso declarado del efectivo cae, mientras que el apoyo a su permanencia se mantiene o incluso aumenta.

Esta divergencia entre el comportamiento y la preferencia normativa constituye el eje analítico del informe. No se trata de una contradicción, sino de la coexistencia de dos planos: lo que las personas hacen en su día a día y lo que consideran que el sistema de pagos debe garantizar. Como se verá, este patrón se repite con notable consistencia en Chile, España y la eurozona, lo que sugiere un fenómeno de carácter estructural más que coyuntural.

1.2 La eurozona: el efectivo resiste en el punto de venta (ECB SPACE 2024)

El estudio SPACE 2024 del Banco Central Europeo, basado en 40.981 entrevistas en 18 países de la eurozona mediante una combinación de entrevistas telefónicas y web[1], documenta una transición ordenada. El efectivo fue el medio de pago más utilizado en el punto de venta, presente en un 52% de las transacciones, pero su participación cayó desde el 59% registrado en 2022. Medido por valor, las tarjetas ya superan al efectivo (45% frente a 39%). El dinero físico mantiene su predominio en pagos de bajo monto y en transacciones entre personas (41%), mientras que las tarjetas dominan en pagos superiores a 50 euros y en el comercio electrónico.

En el plano de las preferencias, un 55% de los consumidores europeos declara preferir tarjetas u otros medios cashless al pagar en una tienda, un 22% prefiere el efectivo y un 23% no manifiesta una preferencia clara. Sin embargo, la valoración de la disponibilidad del efectivo aumenta: un 62% considera importante o muy importante mantenerlo, frente al 60% de 2022. Entre las ventajas percibidas del efectivo destacan el anonimato y la protección de la privacidad. Al respecto, un 58% de los europeos manifiesta preocupación por su privacidad al realizar pagos digitales. Además, resalta la mayor conciencia sobre el propio gasto. Asimismo, el informe del BCE subraya que uno de cada diez consumidores necesita asistencia para realizar pagos digitales y que un 24% reportó que el medio de pago que habría preferido no siempre fue aceptado en establecimientos físicos.

[1] ECB SPACE 2024, p. 7. Aproximadamente 50% de las entrevistas se realizaron por CATI y 50% por CAWI, con diarios de pago de un día.

1.3 España: alto respaldo normativo al efectivo (V Barómetro GAD3–Denaria)

El V Barómetro GAD3–Denaria, aplicado a 1.002 personas en España en septiembre de 2025[2], confirma la misma estructura. Los encuestados declaran que la tarjeta es el medio que utilizan con mayor frecuencia o con el que se sienten más cómodos (52%) y el efectivo es el segundo (30%), con una tendencia descendente del dinero físico y un alza de los pagos por wallet hasta el 11%. No obstante, un 74% de la población considera importante el efectivo en su día a día —el porcentaje más alto de la serie— y un 84% lo considera un medio de pago necesario. El respaldo normativo es contundente: un 93% defiende que el pago en efectivo debe seguir garantizado y un 83% se opone a su desaparición, una postura que se mantiene incluso entre quienes usan habitualmente la tarjeta (83% en contra).

El barómetro español aporta dos elementos especialmente relevantes para el caso chileno. Primero, la percepción del efectivo como el medio más "democrático" (75%), el que mejor protege la privacidad (74%) y el más seguro frente al fraude o los ciberataques (73%), además de su valoración como herramienta de control del gasto (54%). Segundo, la dimensión de resiliencia ligada al apagón ibérico de abril de 2025: tras ese evento, un 35% de los españoles declara mantener más efectivo en casa que antes, cifra que se aproxima al 50% entre los jóvenes de 18 a 29 años, y un 15% sitúa el dinero en efectivo como el segundo recurso más importante de un kit de emergencia, solo por detrás del agua y los alimentos.

1.4 Suecia: el caso límite del cashless y su corrección reciente (Riksbank 2025)

Suecia constituye el escenario de digitalización más avanzado. Según el Payments Report 2025 del Sveriges Riksbank, cerca de una de cada diez compras presenciales se realiza en efectivo, y el país, junto a Noruega, exhibe la menor proporción de efectivo en circulación respecto del PIB del mundo. La irrupción temprana de los pagos instantáneos a través de Swish[3], con casi 9 millones de usuarios individuales y más de 345.000 empresas conectadas a fines de 2024, explica buena parte de esta evolución.

Lo significativo es que, pese al elevado grado de digitalización alcanzado, las autoridades suecas han comenzado a reforzar explícitamente los mecanismos de resiliencia y la infraestructura del efectivo. La aceptación de efectivo en los pequeños comercios ronda el 70% y varía significativamente según el sector, lo que ha encendido las alertas sobre la accesibilidad y la resiliencia. El propio Riksbank presentó en 2024 una serie de propuestas al Ministerio de Finanzas para reducir la vulnerabilidad de la cadena del efectivo y fortalecer la posibilidad de pagar en efectivo en el futuro, en parte a raíz de los riesgos de seguridad asociados al contexto geopolítico[4]. La experiencia sueca ilustra que incluso las economías más digitalizadas reconocen la necesidad de un piso físico de respaldo.

[2] Swish es una popular aplicación de pago móvil en Suecia que permite transferir dinero de forma instantánea entre cuentas bancarias utilizando solo el número de teléfono.

[3] Sveriges Riksbank (2025), Payments Report 2025, Estocolmo, 10 de marzo de 2025.

[4] Sveriges Riksbank (2025), Payments Report 2025, Estocolmo, 10 de marzo de 2025.

1.5 Chile en la evidencia oficial: la ENUPE 2025 del Banco Central

La Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE) es una encuesta que realiza el Banco Central de Chile anualmente desde 2012, cuyo objetivo es generar información sobre tendencias de uso de medios de pago de las personas, así como sus preferencias en el uso de billetes y monedas[5]. Su décima segunda versión se aplicó de forma presencial entre septiembre y noviembre de 2025. A continuación se presentan sus resultados principales.

En términos de uso frecuente, la tarjeta de débito (81%) se consolida como el medio de pago más utilizado en 2025, seguida del efectivo (64%). La relación entre ambos se ha transformado de manera significativa en la pospandemia: en 2022 el efectivo aún superaba al débito por 4 puntos porcentuales (79% frente a 75%), reflejo del exceso de liquidez generado durante la pandemia COVID-19; en 2024 el débito tomó la delantera y en 2025 la brecha alcanza 17 puntos porcentuales, ahora a favor del débito. Más que una simple ampliación de distancia, los datos revelan una inversión en la jerarquía de los medios de pago cotidianos, en la que la tarjeta de débito desplazó al efectivo del primer lugar. El uso frecuente del efectivo, no obstante, se ha estabilizado en torno al 60–64% tras el peak del 79% registrado en 2022, lo que sugiere que el dinero físico conserva una base de uso resiliente más allá del repunte coyuntural de la pandemia. Cuando la pregunta se reformula y se consulta por el medio de pago preferido —considerando ventajas y desventajas y registrando la primera mención— la tarjeta de débito vuelve a encabezar las menciones con 45,6%, pero el efectivo aparece en un segundo lugar más holgado, con 35,9%, seguido a distancia por la transferencia electrónica (9,4%) y la tarjeta de crédito (7,6%)[6].

La ENUPE confirma, además, los patrones de segmentación: el efectivo es preferido por las personas mayores de 61 años (66,5%), de nivel socioeconómico bajo (58,1%) y de la macrozona centro, y predomina en ferias (76%), en el transporte público regional (40%) y en transacciones de bajo monto (hasta \$10.000). Un 57% de las personas se vería afectado en una mediana o gran medida si los comercios dejaran de aceptar efectivo, y un 71% no tiene previsto dejar de usarlo en el futuro. Respecto de las principales fuentes de obtención de efectivo, los cajeros automáticos siguen liderando (77%), seguidos por Caja Vecina (47%).

[5] Banco Central de Chile: <https://www.bcentral.cl/areas/encuestas-economicas/encuesta-uso-y-preferencias-de-efectivo>

[6] Banco Central de Chile, Gerencia de Tesorería (2025), Informe de Resultados ENUPE 2025 (Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo), pp. 3–4

2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA UDD SOBRE EL USO DEL EFECTIVO EN CHILE

Esta sección describe los principales resultados del Panel Ciudadano UDD–Denaria, encuesta que constituye la base empírica primaria del informe. El foco es descriptivo: se presentan los hallazgos tal como emergen de los datos, reservando su interpretación analítica y su contraste con la evidencia internacional para el capítulo siguiente.

2.1 Diseño metodológico

El estudio se basa en 1.101 casos de personas mayores de 18 años residentes en Chile, con un margen de error de $\pm 3,0\%$. La muestra fue ponderada por género, edad, nivel socioeconómico y zona geográfica, y los datos se levantaron mediante una metodología de panel con personas reclutadas en terreno y reposiciones periódicas. El cuestionario indagó en el medio de pago preferido, las dificultades experimentadas con pagos digitales y la valoración sobre la permanencia del efectivo, además de una pregunta abierta sobre las situaciones en que el dinero físico resulta fundamental.

2.2 Medio de pago preferido

Al consultar por el medio de pago con el que se sienten más cómodos en su día a día, los chilenos se inclinan masivamente por el uso de tarjetas. La tarjeta de débito o RUT concentra un 67% de las preferencias y la tarjeta de crédito un 12%, de modo que un 79% del total elige la tarjeta como medio favorito. El efectivo queda en tercer lugar con un 10%, seguido por las billeteras digitales (7%), las transferencias (3%) y un 1% que no sabe (ver Figura 1)

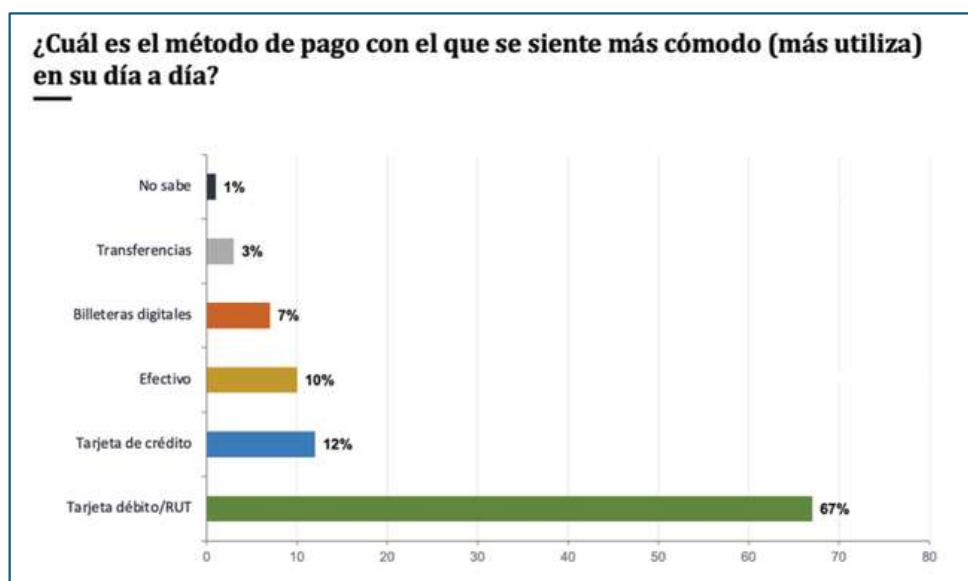


Figura 1. Medio de pago preferido en Chile. Fuente: Panel Ciudadano UDD–Denaria (2026).

2.3 Quiénes prefieren el efectivo: segmentación

La preferencia por el efectivo no se distribuye de manera homogénea, sino que se concentra en segmentos definidos por la edad, el nivel socioeconómico y el territorio. Por edad, la preferencia crece de forma monótona: un 6% tanto para el grupo entre los 18 y 30 años, como para aquellos entre 31 y 40, un 9% entre 41 y 50, un 14% entre 51 y 60, y un 18% entre quienes tienen 61 años o más. Los mayores de 61 usan efectivo tres veces más que los menores de 30.

Por nivel socioeconómico (Ver Figura 2), el patrón es inverso al ingreso: el segmento D+E elige el efectivo en un 17%, casi el triple que los hogares ABC1 (6%) y C2 (5%); el segmento C3 se ubica en un 8%. En cuanto a la zona geográfica, el uso de efectivo es mayor en regiones (entre 11% y 14%) que en la Región Metropolitana (8%).

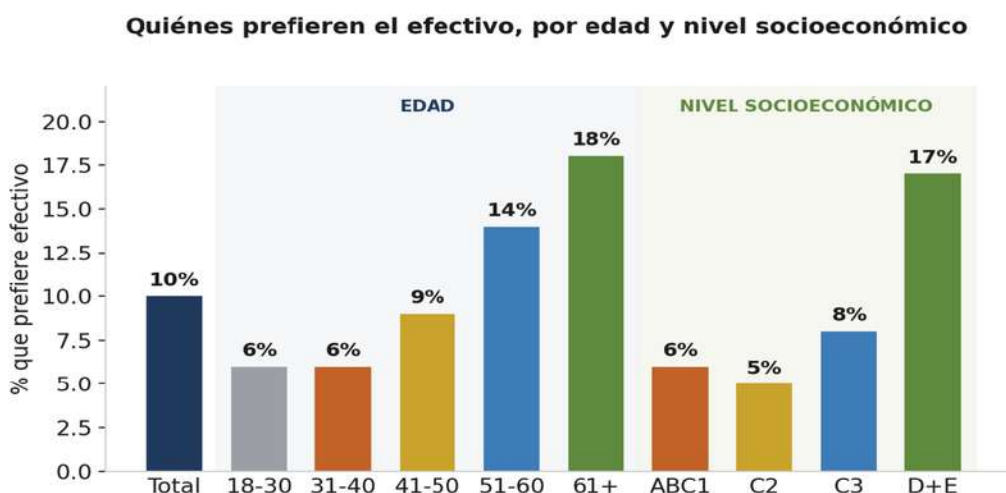


Figura 2. Preferencia por el efectivo según edad y nivel socioeconómico.
Fuente: Panel Ciudadano UDD-Denaria (2026).

2.4 Dificultades con los pagos digitales y dependencia del efectivo

La encuesta indagó si las personas han tenido dificultades para utilizar medios de pago digitales como aplicaciones, transferencias o tarjetas. Un 3% reporta problemas frecuentes y un 26% algunas veces, de modo que un 29% ha enfrentado dificultades con cierta regularidad. Un 51% señala haberlos tenido rara vez, un 19% nunca y un 1% no sabe.

Ante el escenario hipotético de que el efectivo dejara de estar disponible, un 6% afirma que le resultaría muy difícil realizar pagos en su vida diaria y un 11% difícil, totalizando un 17% que enfrentaría dificultades. Un 38% lo considera poco difícil, un 43% nada difícil. La dificultad declarada se intensifica hasta un 21% entre los mayores de 61 años y en el segmento socioeconómico D+E, siendo estos los mismos grupos que mayor dependencia tienen del dinero físico. En conjunto, los datos indican que aproximadamente uno de cada tres chilenos ha tenido problemas al usar medios digitales, lo que sustenta el rol del efectivo como respaldo cuando estos fallan.

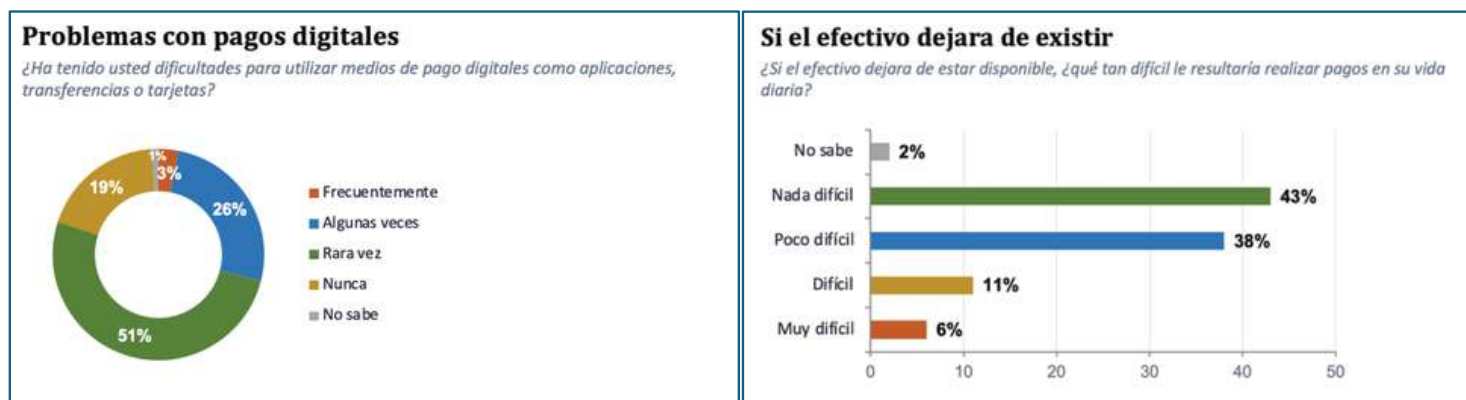


Figura 3. Dificultades con pagos digitales y dependencia del efectivo

2.5 Percepción sobre la permanencia del efectivo

Consultados sobre si el efectivo debería seguir siendo una opción de pago para todas las personas en los próximos años, un 72% responde afirmativamente "siempre". Un 20% adicional cree que debe mantenerse, aunque cada vez en menor medida, mientras que solo un 7% considera que ya no es necesario. El apoyo acumulado entre quienes responden "sí, siempre" y "sí, pero menos" alcanza el 92%, lo que revela un respaldo prácticamente transversal.

El apoyo es más intenso entre las personas mayores y en los hogares de menores ingresos, pero se mantiene elevado en todos los segmentos. Por edad, el respaldo "sí, siempre" va desde un 63% entre los 18 y 30 años hasta un 81% entre los 51 y 60 y un 75% entre los mayores de 61. Por nivel socioeconómico, oscila entre un 62% en ABC1 y un 78% en D+E. Es decir, incluso los grupos que menos usan el efectivo respaldan mayoritariamente su permanencia.

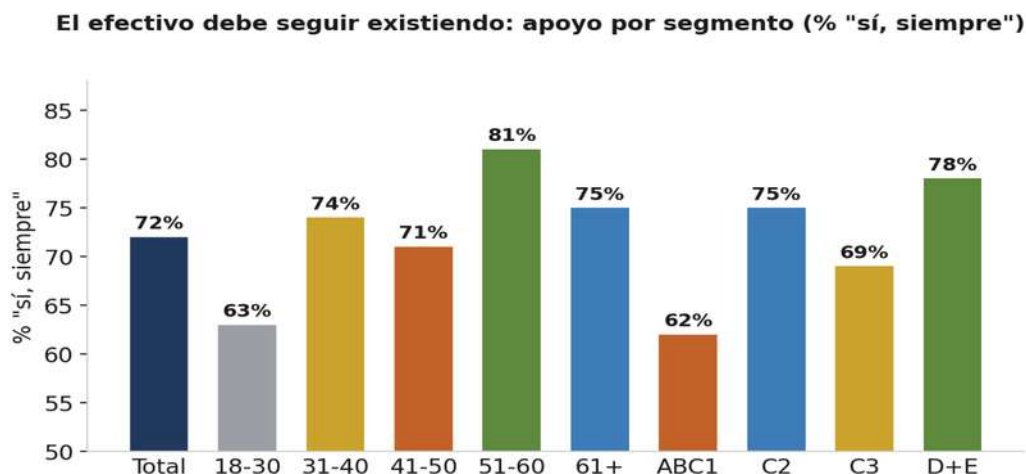


Figura 4. Apoyo a la permanencia del efectivo por segmento (% "sí, siempre").
Fuente: Panel Ciudadano UDD-Denaria(2026).

2.6 Para qué sirve el efectivo: evidencia de la pregunta abierta

La pregunta abierta sobre las situaciones en que el efectivo resulta fundamental fue respondida por 1.091 de los 1.101 participantes y clasificada en categorías temáticas. Las respuestas se agrupan en tres grandes ámbitos de uso.

- **Compras cotidianas y de bajo monto (uso principal).** Es el principal espacio de uso del efectivo, concentrado en transacciones pequeñas, frecuentes y de alta informalidad. Ferias, vega y mercados ($\approx 25\text{--}31\%$, con su máximo en el segmento C2), montos bajos o compras menores ($\approx 17\text{--}21\%$), comercios de barrio ($\approx 18\text{--}22\%$) y pagos informales o propinas ($\approx 8\text{--}12\%$).
- **Lugares donde lo digital no llega.** El efectivo sigue siendo necesario allí donde la infraestructura digital es incompleta o desigual. Transporte y locomoción ($\approx 18\text{--}22\%$), lugares que solo aceptan efectivo ($\approx 6\text{--}10\%$) y viajes o zonas sin cobertura ($\approx 2\text{--}5\%$).

2.7 Comparación de estudios nacionales e internacionales con la propia encuesta

Convergencias

La primera y más robusta convergencia es la paradoja uso-apoyo. En Chile, España y la eurozona, el uso del efectivo declina mientras su valoración como opción que debe preservarse se mantiene alta o crece. El paralelismo entre el 92% de respaldo chileno y el 93% español es especialmente revelador: dos sociedades con niveles de uso de efectivo muy distintos (10% frente a 30% de preferencia) convergen casi exactamente en su defensa normativa. Que el fenómeno se repita en mercados tan diferentes sugiere que el apoyo al efectivo no se explica por su frecuencia de uso, sino por funciones latentes —inclusión, privacidad, resiliencia, control del gasto— que la población reconoce independientemente de sus hábitos cotidianos.

Una segunda convergencia es la concentración demográfica de la dependencia. Tanto en la medición del Panel Ciudadano UDD como en la ENUPE del Banco Central, el SPACE europeo y el Barómetro español coinciden en que el efectivo es más utilizado y necesario para las personas mayores y los hogares de menores ingresos. La evidencia europea es consistente: SPACE documenta que una proporción significativa de los pagos presenciales de los mayores se realizan en efectivo y que cerca de uno de cada diez consumidores necesita asistencia para pagar digitalmente. La brecha de inclusión, por tanto, no es una particularidad chilena.

Una tercera convergencia es la persistencia del efectivo en nichos transaccionales específicos: pagos de bajo monto, comercio de proximidad, ferias y transacciones entre personas. La ENUPE chilena (efectivo dominante en ferias con 76% y preferido en montos inferiores a \$10.000), el Panel Ciudadano UDD (ferias, comercios de barrio, propinas) y SPACE (efectivo dominante en pagos pequeños y en P2P) describen el mismo mapa funcional.

Divergencias

La principal divergencia es de grado: Chile está más avanzado en la sustitución del efectivo por medios digitales que España y la eurozona, con excepción del caso sueco. El motor de esta aceleración es institucional y específico. La masificación de la Cuenta RUT del BancoEstado —del orden de 15 millones de tarjetas— bancarizó a una proporción muy amplia de la población en un plazo corto, llevando la adopción de tarjetas desde cerca del 30% al inicio de Transbank hasta más del 80% actual. A ello se sumó la velocidad de actores Fintech como Mercado Pago, que alcanzó 10 millones de tarjetas en cuatro años. Esta infraestructura de débito de base amplia distingue a Chile de la trayectoria europea, más apoyada en tarjetas de crédito y pagos instantáneos.

Una segunda diferencia es que la brecha etaria en el uso del efectivo es más estrecha en Chile (+12 puntos) que en España (+22 puntos). Una interpretación plausible es que la rápida y reciente bancarización chilena, impulsada por la Cuenta RUT y acelerada durante la pandemia, también alcanzó segmentos más amplios, comprimiendo la brecha generacional que en Europa se consolidó a lo largo de décadas. No obstante, como se discute más adelante, la bancarización no equivale al uso autónomo, por lo que esta menor brecha podría ocultar una dependencia funcional no resuelta.

2.8 Interpretación: las dimensiones que explican el apego al efectivo

Inclusión financiera y la distinción bancarización – alfabetización – uso autónomo

La evidencia chilena e internacional converge en que el efectivo es, ante todo, un instrumento de inclusión. El dato europeo de que cerca del 10% de los consumidores necesita asistencia para pagar digitalmente y el dato nacional de que un 29% ha tenido problemas con medios digitales apuntan a una capa de la población que ha sido bancarizada, pero no necesariamente habilitada para operar con autonomía. Esta distinción —entre tener una cuenta, saber usar herramientas digitales y poder usarlas sin ayuda— es central para el diseño de políticas públicas y será retomada en el capítulo de expertos.

Confianza, seguridad y resiliencia

El alto porcentaje de chilenos que mencionan los cortes y fallas del sistema como una situación crítica (hasta 21% en ABC1) coincide con el giro europeo hacia la resiliencia. El apagón ibérico de 2025 reactivó en España la demanda de efectivo como reserva de contingencia, y el banco central sueco ha comenzado a proteger la cadena de suministro de efectivo por razones de seguridad y robustez. En Chile, país sísmico y expuesto a catástrofes naturales, este argumento adquiere una fuerza particular: el efectivo es el único medio que opera con la red eléctrica o de telecomunicaciones caída.

Acceso tecnológico y brechas territoriales

El mayor uso del efectivo en regiones que en la Región Metropolitana —patrón confirmado por el Panel Ciudadano UDD (11–14% vs. 8%) y, con magnitudes mayores, por la ENUPE (uso frecuente de 72% en regiones frente a 59% en la RM)— refleja diferencias en conectividad, densidad de comercio formal e infraestructura de pagos. La existencia de zonas sin cobertura digital, mencionada espontáneamente por los encuestados, confirma que el acceso tecnológico sigue siendo desigual a lo largo del territorio.

Tres factores explican la discrepancia:

- **Framing de la pregunta.** La pregunta del Banco Central incorpora un encuadre previo sobre las ventajas y desventajas de cada medio de pago, lo que altera la naturaleza misma de la consulta. Una persona puede preferir el efectivo —y declararlo así cuando se le invita a sopesar atributos— pero usar más la tarjeta en la práctica. La distinción es entre qué medio se usa más y cuál se prefiere, dos magnitudes que no tienen por qué coincidir.
- **Formato y número de alternativas.** La ENUPE utiliza un formato de dos menciones (una primera y una segunda) con ocho alternativas, y el informe reporta a quienes marcaron “débito” y “efectivo” —las dos opciones más señaladas— como primera mención. El Panel Ciudadano UDD, en cambio, pregunta por una sola opción entre seis alternativas. A mayor número de alternativas y de menciones, los porcentajes tienden a diluirse o redistribuirse de manera distinta, lo que afecta la comparabilidad directa.
- **Diseño y calibración de la muestra.** Ambas encuestas se calibran con factores distintos. La ENUPE emplea un diseño probabilístico, estratificado y multiatípico con marco muestral en el Catastro de Bienes Raíces del Servicio de Impuestos Internos y levantamiento presencial; el Panel UDD utiliza una metodología de panel ponderada por variables sociodemográficas. Estas diferencias en los factores de expansión y los ponderadores se traducen en resultados distintos.

La lectura correcta, por tanto, es complementaria: el Panel Ciudadano UDD capta la comodidad o preferencia espontánea en un esquema de elección única (donde la tarjeta domina), mientras que la ENUPE capta tanto la frecuencia de uso efectivo (64%) como una preferencia ponderada por atributos (35,9%). Lejos de contradecirse, ambas mediciones dibujan un mismo país: uno donde la tarjeta es el medio cotidiano dominante, pero donde el efectivo conserva una presencia funcional y una preferencia latente muy superiores a lo que sugiere su rol como “medio más cómodo”.

3

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL DIÁLOGO CON EXPERTOS

El encuentro convocado por el CIES-UDD de la Universidad del Desarrollo y Denaria Chile reunió a un panel diverso de actores: gremios de pymes (Multigremial), Fintechs, banca y medios de pago (BancoEstado/Caja Vecina, BICE), el mundo bursátil (Nuam/Bolsa de Santiago), la academia, fundaciones de personas mayores (Señor Mayor) y la seguridad privada, con el objetivo de sostener una conversación motivada por los resultados de la encuesta Panel Ciudadano UDD. Las intervenciones se organizan a continuación en torno a cinco núcleos temáticos.

3.1 Hallazgos del estudio y comparación internacional

La base empírica articuló toda la conversación. Los expertos coincidieron en leer el estudio como el retrato de un Chile altamente cashless en el uso declarado, pero con apoyo transversal para mantener el efectivo. Más allá del uso, los panelistas interpretaron que el respaldo al efectivo no se explica por su frecuencia, sino por la percepción de que restringirlo profundizaría la brecha de inclusión de los grupos vulnerables.

3.2 Inclusión y dimensión humana del efectivo

Este fue el eje de mayor consenso. Los expertos identificaron a los grupos que dependen del efectivo: adultos mayores (con distinciones entre tercera, cuarta, quinta y sexta edad), hogares de nivel socioeconómico bajo, personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales o sin cobertura, y microemprendedores informales, planteando distinciones conceptuales relevantes. La más importante: la bancarización no equivale a alfabetización digital. El avance de la Cuenta RUT y la pandemia masificaron el acceso a las cuentas, pero no aseguran la capacidad de operar de manera autónoma en los medios digitales. Uno de los asistentes subrayó que el analfabetismo digital es transversal entre grupos etarios y socioeconómicos.

Se destacó asimismo la distinta valoración psicológica del dinero físico y del digital, y su función conductual de control presupuestario —el uso de "sobrecitos" para distribuir el gasto— que el digital no reproduce con facilidad. Se observó también que la tarjeta opera como símbolo de estatus en segmentos populares, lo que vuelve al efectivo socialmente "inferior" y dificulta su defensa pública.

"La valoración que las personas hacemos de lo físico es distinta a la que hacemos de lo digital. Mil pesos en billete no es lo mismo que mil pesos en la cuenta."

"Hay más analfabetos digitales que otros, y no tiene que ver con la edad ni necesariamente con lo económico; también es un tema de capacidades."

3.3 Resiliencia, seguridad y riesgos sistémicos del cashless

Los expertos entrelazaron dos hilos: el efectivo como respaldo crítico ante fallas en la infraestructura digital y la seguridad como una dimensión en la que el cashless no es necesariamente superior. Se citó el apagón ibérico en España como prueba de que, sin energía, las economías recurren al efectivo, y se anticipó que la inteligencia artificial elevará la frecuencia de fraudes y vulnerabilidades, lo que hace necesario disponer de medios físicos en paralelo. La vulnerabilidad sísmica de Chile refuerza este argumento.

Uno de los asistentes presentó el caso de Suecia como advertencia central: el país más avanzado hacia el cashless habría visto dispararse la criminalidad por fraude digital, con bandas que usan inteligencia artificial para estafar a la población. Se observó, además, un desplazamiento del efectivo hacia las transacciones de bajo monto por motivos de seguridad —un billete de baja denominación es "más seguro" de exhibir en la calle que un teléfono de alto valor—. Esto sería coherente con el dato del Banco Central de que la masa monetaria circulante es mayor que nunca, concentrada en billetes de \$1.000 y \$5.000.

*"Probablemente, las bandas criminales irán más rápido que las sociedades.
Y el caso sueco es dramático."*

3.4 El ecosistema chileno de pagos: actores, pymes e informalidad

La conversación mapeó la arquitectura institucional de los medios de pago. La Cuenta RUT (con un total de 15 millones de tarjetas) explica buena parte del éxito chileno en la adopción de tarjetas. Caja Vecina, con cerca de 43.000 puntos de atención, mueve unos 40 millones de transacciones mensuales y alrededor de USD 900 millones al mes, de los cuales el 80% es en efectivo, llegando incluso a localidades extremas como Puerto Williams. Se contrastó la velocidad de las Fintech —Mercado Pago alcanzó 10 millones de tarjetas en cuatro años— con la institucionalidad de la banca pública, y se recordaron los aprendizajes del fin del monopolio de Transbank y de la apertura de la adquirencia.

En el ámbito de las pymes y del comercio informal, se reportó que, tras la pandemia, se profundizó en el uso de canales digitales, primero por eficiencia y luego por seguridad. Sin embargo, los expertos advirtieron sobre una trampa tributaria: recibir pagos digitales puede exponer al micro emprendedor a una fiscalización, mientras que los topes a las transacciones digitales habrían empujado a miles de personas de vuelta al mercado informal de financiamiento.

Por último, el efectivo sigue siendo dominante en ferias libres, comercio de barrio y propinas, con marcadas diferencias territoriales: mayor uso y ticket promedio más alto en el norte, y un uso elevado por motivos culturales en el sur.

*"La idea no es fomentar el uso del efectivo, sino la mantención y el derecho
al uso del efectivo."*

*"Tal vez crecería más como una suerte de transición que como favorecer o promover
el uso del efectivo."*

3.5 Marco institucional y visiones de futuro

El núcleo de cierre abordó el marco regulatorio y la tensión estratégica de fondo. En este punto surgieron miradas divergentes. Por un lado una posición de transición a la baja del uso del efectivo donde se sostiene que el cashless es una tendencia inevitable que requiere una transición ordenada y donde forzar la coexistencia indefinida sería contraproducente, y por otro la posición donde lo físico y lo digital son ecosistemas distintos con valor propio, y que el foco debe estar en garantizar el derecho de uso, no en fomentarlo, diseñando reglas que eviten la evasión sin destruir el efectivo.

“La idea no es fomentar el uso del efectivo, sino la mantención y el derecho al uso del efectivo.”

“Tal vez crecería más como una suerte de transición que como favorecer o promover el uso del efectivo.”

3.6 Tensiones transversales y vínculo con la evidencia empírica

Cuatro tensiones cruzan los cinco núcleos y se conectan directamente con los datos de los capítulos anteriores. La paradoja uso-apoyo, eje de la conversación, es la misma que documentan el Panel Ciudadano UDD, el Barómetro español y SPACE. La tensión entre derecho y fomento ofrece una salida conceptual: defender el derecho —no el uso— permite no chocar con la tendencia digital global mientras se protege a segmentos de individuos más vulnerables.

La tensión entre inclusión y tributación captura el trade-off que las encuestas no logran reflejar. Y la tensión entre la tendencia tecnológica y la resiliencia sintetiza el argumento europeo y sueco sobre la necesidad de un piso físico de respaldo. En conjunto, la voz de los expertos no contradice la evidencia cuantitativa: la enriquece al aportar los mecanismos causales —psicológicos, institucionales, de seguridad y tributarios— que explican por qué un país que apenas usa efectivo defiende con tanta firmeza su permanencia.

CONCLUSIONES Y DESAFÍOS

El conjunto de la evidencia —la encuesta realizada por el Panel Ciudadano UDD, los datos oficiales del Banco Central, los referentes europeos y la conversación con expertos— converge en un diagnóstico claro: **en Chile, el efectivo dejó de ser el medio de pago dominante en el uso cotidiano, pero no ha perdido su legitimidad ni su función en la infraestructura financiera del país.**

La tendencia de fondo es inequívoca. Chile se ubica entre las economías más digitalizadas en sus hábitos de pago, por delante de España y de la eurozona, impulsado por una infraestructura de débito de amplia base (Cuenta RUT) y por la velocidad de los actores del mundo Fintech. La brecha entre el uso de la tarjeta y del efectivo se ha ampliado de forma sostenida, según confirma la serie de la ENUPE, siendo esta trayectoria coherente con la dirección global y, en lo que respecta a la eficiencia, deseable.

Sin embargo, el hallazgo central del informe es que el desplazamiento del uso no autoriza a concluir que el efectivo sea prescindible. Tres razones lo sostienen. Primero, la inclusión: la dependencia del dinero físico se concentra en adultos mayores y en hogares de menores ingresos, y la distinción entre bancarización, alfabetización digital y uso autónomo revela una capa de población formalmente habilitada, pero no funcionalmente, para lo digital. Segundo, la resiliencia: casi un tercio de los chilenos ha tenido problemas con pagos digitales, y la experiencia del apagón ibérico, el caso sueco y la propia vulnerabilidad sísmica de Chile muestran que el efectivo es la única infraestructura de pago que opera cuando las redes fallan. Tercero, la libertad de elección: el respaldo del 92% a la permanencia del efectivo, transversal a las edades y los niveles de ingreso, expresa una preferencia social por mantener abierta la opción, independientemente de la frecuencia de uso.

Los desafíos para Chile son, por tanto, de naturaleza dual. Por un lado, evitar que la inercia de la digitalización excluya a quienes aún dependen del efectivo; por otro, preservar la resiliencia del sistema sin obstaculizar las ganancias de eficiencia que la digitalización ofrece. La oportunidad reside en abandonar el marco binario —efectivo contra digital— y adoptar uno de complementariedad: el efectivo no compite con lo digital, sino que lo respalda, aportando privacidad, control del gasto e inclusión.

El rol potencial del efectivo en el futuro es, así, menos el de un medio de pago de uso masivo y más el de una infraestructura crítica de respaldo y de un piso de inclusión garantizado. En esa lógica, la discusión de política pública podría organizarse en dos carriles complementarios: garantías mínimas de acceso y aceptación del efectivo —obligación de aceptación, masa monetaria suficiente, red de retiro y abastecimiento— y, simultáneamente, puentes de transición digital para los grupos que hoy dependen del dinero físico, mediante alfabetización digital, productos financieros adaptados y la corrección de los sesgos institucionales en el diseño de los servicios.

Quedan abiertas líneas de investigación y de discusión pública que este informe no resuelve.

Entre ellas: la medición directa de la capacidad de uso autónomo de medios digitales en la población chilena, distinguiéndola de la bancarización; la cuantificación rigurosa del trade-off entre inclusión e informalidad tributaria asociado al efectivo; el análisis del impacto de regulaciones específicas, como los topes a transacciones, sobre la informalidad financiera; y el estudio de la resiliencia del sistema de pagos chileno ante escenarios de catástrofe, a la luz de la experiencia internacional. Abordar estas preguntas con evidencia robusta permitirá que la transición hacia un sistema de pagos más digital se realice sin sacrificar la inclusión, la resiliencia ni la libertad de elección que la ciudadanía valora.

LIMITACIONES Y OTRAS OBSERVACIONES DEL ESTUDIO

El Panel Ciudadano UDD no midió de forma directa la valoración de la privacidad ni el comportamiento ante contingencias específicas, dimensiones que sí capturan los estudios europeos; la comparación internacional se realiza a nivel de tendencias y no de cifras exactas, dado que las preguntas y metodologías difieren entre fuentes; y los aportes de los expertos sobre la economía dependiente del efectivo (Caja Vecina, masa monetaria, participación del efectivo en las transacciones) provienen de referencias institucionales citadas en la sesión y no fueron verificadas de forma independiente en este informe. Estos vacíos se señalan explícitamente para delimitar el alcance de las conclusiones.

REFERENCIAS

Banco Central de Chile, Gerencia de Tesorería (2025). Informe de Resultados ENUPE 2025 (Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo). Santiago: Banco Central de Chile.

Centro de Investigación Empresa y Sociedad (CIES UDD) y Denaria Chile (2026). Panel Ciudadano UDD–Denaria: Uso del efectivo en Chile. Presentación ejecutiva, mayo de 2026. Universidad del Desarrollo.

European Central Bank (2024). Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE) – 2024. Frankfurt am Main: ECB, diciembre de 2024.

GAD3 y Denaria (2025). V Barómetro sobre la necesidad de permanencia del dinero en efectivo. Presentación del 24 de noviembre de 2025.

Sveriges Riksbank (2025). Payments Report 2025. Estocolmo: Sveriges Riksbank, 10 de marzo de 2025.

Informe elaborado por el Centro de Investigación Empresa y Sociedad (CIES), Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo, en colaboración con Denaria Chile. Junio de 2026.

★ asociación
denariaChile

FACULTAD DE
ECONOMÍA Y
NEGOCIOS



Centro de Investigación de
Empresa y Sociedad (CIES)

Universidad del Desarrollo

El rol del efectivo en Chile

Uso, brechas sociodemográficas y evidencia comparada internacional

