|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **ENCUESTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA**  **CRC 2020** | No. de cuestionario:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **PAIS: COSTA RICA**  **FECHA: (DEL SISTEMA)**  **HORA INICIO/FIN (DEL SISTEMA)** |
| **INTRODUCCIÓN** |
| Buenos días / tardes, mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y trabajo para **IPSOS Costa Rica**, una agencia de investigación de mercado. Estamos realizando un estudio a nivel nacional sobre inclusión financiera para LA SUGEF en esta zona y su hogar ha sido seleccionado de entre miles de hogares en el país, por lo que le agradecería mucho su colaboración.  Se trata de una encuesta de aproximadamente 25 minutos y la información que usted nos suministre será confidencial y usada únicamente con fines estadísticos. Cualquier duda para verificar este estudio, puede comunicarse al Teléfono 2208-8870 de IPSOS S.A. |
| **SI CODIGO=2 AGRADECER Y TERMINAR LA ENTREVISTA**  **F1**. ¿Está usted de acuerdo en participar de la encuesta?   1. Sí 2. No |
| **1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE RESIDENTES EN VIVIENDAS Y HOGARES** |
| **D1**. **NOMBRE** |
| **D2. TELÉFONO** |
| **DESPLEGAR DISTRITOS PARA CADA CANTÓN / CANTONES PARA CADA PROVINCIA**  **D3 PROVINCIA/ CANTÓN/ DISTRITO** |
| **D4. ZONA**   1. Urbana 2. Rural |
| **D5**. **SEXO -** **POR OBSERVACIÓN – RESPUESTA ÚNICA**   1. Hombre 2. Mujer |
| **D6. EDAD**. ¿Cuál es su edad en años cumplidos? \_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE EDAD EXACTA** 999. NS/NR  **SI EL ENTREVISTADO(A) SE NIEGA A PROPORCIONAR SU EDAD EXACTA, INSISTIR CON LOS RANGOS DE EDADES. SI AÚN ASÍ NIEGA, TERMINAR**  **Clasificar en rango: RESPUESTA ÚNICA**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Menos de 15 años | 1 | **AGRADECER Y TERMINAR** | | 15 - 24 años | 2 | **CONTINUAR** | | 25 - 34 años | 3 | | 35 - 44 años | 4 | | 45 - 54 años | 5 | | 55 - 64 años | 6 | | 65 - 70 años | 7 | | Más de 70 años | 8 | **AGRADECER Y TERMINAR** | |
| **D7. NSE 🡺 REVISAR CUOTAS Y CONTINUAR**  **INCUIR BATERÍA DE PREGUNTAS ESTÁNDAR PARA CRC**   1. ABC1 2. C2C3 3. D |
| **RESPUESTA REQUERIDA**  **1.1** ¿Cuántas personas viven en la vivienda que usted habita? – **INCLUYE PERSONAL DOMÉSTICO QUE HABITE EN LA VIVIENDA**  \_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EXACTA** 999. NS/NR |
| **SI CODIGO=1 PASAR A 1.4**  **1.2** ¿Todas las personas que viven en la vivienda que usted habita, comparten un mismo gasto para alimentación?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA REQUERIDA**  **1.3** ¿Cuántas familias o grupos de personas tienen gasto separado para alimentación? – INCLUYE PERSONAL DOMÉSTICO QUE HABITE EN LA VIVIENDA  \_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EXACTA** 999. NS/NR |
| **ESTABLECER CONDICIÓN 1.4 < = 1.1.**  **1.4** ¿Cuántas personas componen su hogar?  \_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EXACTA** |
| **1.5** Podría darnos el nombre, sexo y edad cumplida para cada una de las personas que forman su hogar, empezando por el jefe o la jefe de familia.  **REGISTRAR EN GRILLA PARA CADA MIEMBRO – DESPLEGAR PARA UN MÁXIMO DE 10 MIEMBROS**   * Nombre * Sexo * Edad cumplida |
| **2. CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS DEL ENTREVISTADO(A)** |
| **RESPUESTA ÚNICA -NO LEER OPCIONES**  **2.1** ¿Qué parentesco tiene usted con el jefe o la jefe del hogar?   1. Yo soy el jefe(a) o uno de los jefes 2. Esposo(a) o compañero(a) 3. Hijo(a) 4. Nieto(a) 5. Otro parentesco 6. Sin parentesco |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **2.2** ¿Cuál es su estado civil?   1. Casado(a) 2. Soltero(a) 3. Unión libre 4. Separado(a) 5. Divorciado(a) 6. Viudo(a) |
| **2.3** ¿Cuántas personas dependen o reciben ayuda económica de usted? **– INCLUYE PERSONAS QUE NO VIVAN CON USTED, PERO QUE RECIBAN AYUDA ECONOMICA**  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EXACTA**  998. Ninguna  999. NS/NR |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **2.4** ¿Cuál es su grado de escolaridad?   1. Ninguno 2. Escuela 3. Colegio 4. Estudios técnicos 5. Bachillerato Universitario 6. Licenciatura 7. Maestría o Doctorado |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **OPCIONES 1, 2, 8, 10 🡺 PASAR A 2.7**  **OPCIÓN 9 🡺 APLICAR 2.5.1 Y PASAR A 2.7**  **OPCIONES 3, 4, 5, 6, 7 🡺 PASAR A 2.6**  **2.5** ¿Cuál es su situación laboral actual?   1. Tiene trabajo remunerado formal 2. Tiene trabajo remunerado informal 3. Tiene trabajo no remunerado 4. Desempleado 5. Estudiante 6. Se dedica a los quehaceres del hogar 7. Se dedica a cuidar niños o personas dependientes 8. Trabajo independiente 9. Negocio propio 10. Pensionado |
| **DESPLEGAR SÓLO PARA OPCIÓN 9 EN 2.5**  **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **2.5.1** ¿En qué actividad comercial está su negocio propio?   1. Agricultura 2. Eléctrica o electrónica 3. Transporte 4. Industria alimentaria 5. Equipos médicos 6. Madera 7. Muebles y enseres 8. Textiles, cuero o calzado 9. Servicios 10. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **2.6** ¿Realiza usted alguna de las siguientes actividades?   1. Vende o fabrica algún producto para su venta 2. Presta algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena, etc.) 3. Ayuda trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona 4. Otra actividad informal que genere ingresos (ESPECIFICAR) 5. Ninguno |
| **RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR TARJETA**  **2.7** ¿Cuál es su rango de ingreso o de salario mensual promedio?   1. No tiene ingresos 2. Menos de ¢250,000 3. Entre ¢250,001 y ¢500,000 4. Entre ¢500,001 y ¢750,000 5. Entre ¢750,001 y ¢1.000,000 6. Entre ¢1.000,001 y ¢1.250,000 7. Entre ¢1.250,001 y ¢1.500,000 8. Más de ¢1.500,000 9. No sabe / No responde |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **2.8** ¿Por cuál medio recibe generalmente sus ingresos o el pago del salario de su trabajo?   1. En una cuenta de ahorro, cuenta corriente (tarjeta débito) 2. Con un cheque 3. En efectivo 4. Con vales o pagos en especie 5. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **2.9** ¿Cuáles de los siguientes servicios médicos tiene usted derecho por parte de su trabajo?   1. Seguro de la Caja Costarricense de seguro Social (CCSS) 2. Seguro de médico privado 3. Seguro médico de otra institución 4. No tiene ningún servicio médico (Incluye Seguro popular) 5. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 3.1**  **2.10** ¿Tiene usted celular para uso personal?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **2.11** ¿Qué tipo de celular tiene para su uso personal?   1. **Básico:** Solamente permite enviar y recibir mensajes de texto, así como llamadas 2. **Normal:** Permite enviar y recibir mensajes de texto, así como llamadas. Tiene cámara, permite escuchar música. Permite conectarse a Internet. Posee aplicaciones instaladas de fábrica (como Facebook) pero no permite descargar aplicaciones de una tienda virtual. 3. **Smartphone:** Cuenta con todo lo anterior, además de un sistema operativo móvil (Android, iOS, Windows Mobile). También permite bajar aplicaciones y sincronizar con otros equipos, además de leer y crear documentos y presentaciones. |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **2.12** ¿Qué tipo de línea telefónica tiene contratada para su servicio de celular?   1. Prepago (gasto de acuerdo con las recargas) 2. Postpago (gasto mensual mediante factura) 3. Híbrido (gasto mensual y por recargas) |
| **3. ADMINISTRACIÓN DE GASTOS, COMPORTAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA** |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 3.3**  **3.1** ¿Tiene usted un presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **3.2** Este presupuesto o registro de gastos, ¿Lo lleva principalmente en?   1. Computadora 2. Papel 3. Mentalmente 4. Aplicación móvil 5. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR TARJETA**  **3.3** En un mes promedio, ¿Qué tan usual es que usted realice **compras no planeadas o fuera de su presupuesto**?   1. Nunca lo hace 2. Rara vez lo hace 3. Algunas veces lo hace 4. Casi siempre lo hace 5. Siempre lo hace 6. No sabe / No responde |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **3.4** Si hoy tuviera un evento inesperado que le demande un gasto igual a lo que gana o recibe en un mes, ¿Con cuáles de las siguientes opciones podría pagarlo?   1. Sus ahorros 2. Un adelanto de su sueldo 3. La venta o empeño de algún bien 4. Un préstamo de familiares, amigos o conocidos 5. Su tarjeta de crédito 6. Crédito de una institución financiera 7. Un trabajo temporal 8. Otro (ESPECIFICAR) 9. No sabe / No responde |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 3.7**  **3.5** En el último año, ¿el dinero que recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **3.6** ¿Cuál de las siguientes acciones realizó la última vez que no pudo cubrir sus gastos?   1. Pidió prestado a familiares, amigos o conocidos 2. Utilizó dinero que tenía ahorrado 3. Redujo sus gastos generales (distintos de alimentación) 4. Redujo sus gastos de alimentación 5. Vendió o empeño algún bien 6. Solicitó un adelanto salarial 7. Trabajó horas extras 8. Realizó algún trabajo temporal 9. Utilizó su tarjeta de crédito 10. Solicitó un préstamo en un banco o institución financiera 11. Se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo 12. Otro (ESPECIFICAR) 13. Ninguno |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 3.8**  **3.7** ¿Ha tomado usted algún curso o ha recibido asesoría de empresas o personas sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto o sobre el uso responsable del crédito y/o tarjeta de crédito?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ABIERTA**  **3.7.1** ¿Dónde recibió el curso o de parte de quién recibió la asesoría? |
| **RESPUESTA ÚNICA POR ACCIÓN**  **3.8** Usando la siguiente tarjeta, ¿Con qué frecuencia realiza usted las siguientes acciones? **MOSTRAR TARJETA – LEER OPCIONES**  **Filas: Acciones**   1. Considera cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo 2. Paga sus cuentas a tiempo (tarjetas de crédito, servicios, créditos, préstamos, etc) 3. Se pone metas económicas a largo plazo y se esfuerza por alcanzarlas (comprar casa, ahorrar para la jubilación, pagar vacaciones o fiestas, comenzar un negocio, etc.)   **Columnas**   1. Nunca lo hace 2. Rara vez lo hace 3. Algunas veces lo hace 4. Casi siempre lo hace 5. Siempre lo hace 6. No sabe / No responde |
| **4. AHORRO FORMAL E INFORMAL** |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **SI OPCIÓN = 1, 2, 7 🡺 PASAR A 4.3**  **4.1** ¿Cuál de las siguientes acciones realizó en el último año?   1. Prestar dinero a familiares, amigos o conocidos 2. Comprar bienes o animales 3. Guardar o ahorrar dinero en su trabajo 4. Guardar o ahorrar dinero con familiares, amigos o conocidos 5. Guardar o ahorrar dinero en su casa 6. Guardar o ahorrar dinero de alguna otra forma (ESPECIFICAR) 7. Ninguno |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE - NO LEER OPCIONES**  **DESPLEGAR SI OPCIÓN = 3, 4, 5, 6 EN 4.1**  **4.2** El dinero que guardó o ahorró durante este año, ¿en qué lo gastó o para qué considera usarlo?   1. Gastos de comida, personales o pago de servicio 2. Atender emergencias o imprevistos 3. Comprar, reparar, remodelar o ampliar su casa 4. Comprar un terreno 5. Comprar bienes (vehículos, joyas, animales, etc.) 6. Gastos de salud 7. Gastos de educación 8. Paga vacaciones o fiestas (15 años, bodas, graduaciones, etc.) 9. Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 10. Para la vejez, retiro, jubilación 11. Otra razón (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIONES = 1 🡺 PASAR A 4.8**  **4.3** ¿Posee usted alguna cuenta corriente, de ahorro (tarjeta de débito) o de pensión en algún banco o institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIONES = 1 🡺 PASAR A 4.8**  **4.4** ¿Tiene usted alguna cuenta o tarjeta en algún banco o institución financiera donde reciba ayudas del gobierno (becas, ayudas sociales, etc.)?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 APLICAR 4.7 Y PASAR A 5.1**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 APLICAR 4.6 Y PASAR A 5.1**  **4.5** ¿Alguna vez tuvo una cuenta corriente, de ahorro o tarjeta débito de un banco, institución financiera o de ayudas de gobierno?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **4.6** ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta o tarjeta?   1. La sucursal le queda lejos o no hay sucursal 2. Los intereses son bajos o las comisiones son altas 3. No confía en instituciones financieras 4. Le ofrecen mal servicio 5. Piden requisitos que no tiene 6. Prefiere otras formas de ahorro (guardar en su casa, etc.) 7. No la necesita 8. No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables 9. No sabe qué es o cómo usarla 10. Otro (especifique) |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **4.7** ¿Cuál es la razón principal por la cual dejó de tener su cuenta o tarjeta?   1. Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario 2. Dejó de recibir apoyo del gobierno 3. No la utilizaba 4. Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 5. No cumplía con el saldo mínimo o por cobro de comisiones 6. Los intereses que le pagaban eran muy bajos 7. Cerró la institución financiera o la sucursal 8. Fue víctima de un fraude 9. Otro (especifique) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **SI OPCIÓN = 8 🡺 PASAR A 5.1**  **4.8** ¿Cuáles de los siguientes productos tiene?   1. Cuentas de ahorros (incluye cuenta para depósito de salario) 2. Cuentas corrientes (incluye cuenta para depósito de salario) 3. Cuentas o tarjetas para recibir pensión 4. Cuentas o tarjetas para recibir ayudas de gobierno 5. Depósitos a plazos fijos 6. Fondos de inversión 7. Otro (ESPECIFICAR) 8. Ninguno |
| **4.8.1** Para cada producto seleccionado en 4.8.   1. ¿Cuántas(os) **<INSERTE SELECCIÓN DE 4.8>** tiene? **\_\_\_\_\_ REGISTRE CANTIDAD** 2. ¿Cuántos años tiene con su **<INSERTE SELECCIÓN DE 4.8>**? (La más antigua) **\_\_\_\_\_ REGISTRE CANTIDAD DE AÑOS**   **NO APLICA “C” PARA OPCIONES 5, 6, 7 EN 4.8**   1. ¿Cuenta con tarjeta de débito para su **<INSERTE SELECCIÓN DE 4.8>**? 1. Sí 2. No 2. En el último año, ¿usted guardó o ahorró en su **<INSERTE SELECCIÓN DE 4.8>**? 1. Sí 2. No |
| **DESPLEGAR SI OPCIÓN “C” = 1 EN 4.8.1 PARA AL MENOS 1 PRODUCTO SELECCIONADO EN 4.8**  **4.9** Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para pagar compras en establecimientos comerciales, gasolineras, tiendas, restaurantes, etc.?  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD APROXIMADA**  97. No utiliza la tarjeta de débito para pagos |
|  |
| **4.10** Generalmente, ¿cuántas veces al mes realiza retiros de efectivo en cajeros automáticos?  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD APROXIMADA**  97. No realiza retiros de efectivo en cajeros automáticos |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **REQUERIR SI 4.9 = 97.**  **4.11** ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos?   1. Prefiere pagar en efectivo 2. Tiene desconfianza 3. No las aceptan en los comercios donde compra 4. Prefiere pagar con su tarjeta de crédito 5. La mayoría de sus pagos son montos bajos 6. No lleva un control de sus gastos 7. No sabe que puede utilizar la tarjeta para hacer compras o pagos 8. El establecimiento cobra comisiones 9. Los establecimientos aplican descuentos por pago en efectivo 10. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **4.12** ¿Cuál es la razón principal por la que paga sus compras en efectivo?   1. Sólo aceptan efectivo los comercios donde compra 2. La mayoría de sus pagos son montos bajos 3. Le permite llevar un mejor control de sus gastos 4. No cuenta con tarjeta de débito o crédito 5. Le dan desconfianza las tarjetas de débito 6. Por costumbre 7. El establecimiento cobra comisiones 8. El establecimiento da ofertas o rebajas por pago en efectivo 9. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 4.18**  **4.13** ¿Accede a sus cuentas a través de una aplicación en su teléfono móvil (BANCA MÓVIL)?   1. Sí 2. No |
| **4.14** ¿Utiliza algún dispositivo tipo token, físico o virtual (clave dinámica), para ingresar a su servicio de Banca móvil o para realizar operaciones?   1. Sí 2. No 3. No sabe |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **4.15** ¿Cuáles de las siguientes transacciones realiza regularmente usando BANCA MÓVIL?   1. Transferencias de dinero 2. Pago de servicios públicos (luz, agua, teléfono, cable, etc.) 3. Pago de préstamos o créditos (tarjeta de crédito, crédito de vivienda, etc.) 4. Consulta de saldos 5. Otro (ESPECIFICAR) |
| **SI OPCIÓN = 97 🡺 APLICAR 4.17 Y PASAR A 4.19**  **SI 4.16 > 0 PASAR A 4.19**  **4.16** En general, ¿cuántas veces al mes utiliza el servicio de BANCA MÓVIL?  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD APROXIMADA**  97. No utiliza el servicio |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **4.17** ¿Cuáles son las principales razones por las cuales no usa el servicio de BANCA MÓVIL?   1. Por desconfianza 2. Prefiere pagar con efectivo, tarjeta de crédito o débito 3. No sabe usarlo o es complicado 4. Celular no le permite usar el servicio 5. Su cuenta no le permite tener Banca por celular 6. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **4.18** ¿Cuáles son las principales razones por las que no ha contratado el servicio de BANCA MÓVIL?   1. Prefiere utilizar otros medios (sucursal, cajero, Internet, etc.) 2. Tiene desconfianza 3. Es complicado o no sabe usarlo 4. No sabe dónde contratarla 5. Su celular no le permite usar el servicio 6. No conoce el servicio 7. No tiene Internet, no tiene señal 8. Su cuenta no le permite tener Banca por celular 9. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 5.1**  **4.19** Antes de adquirir su última cuenta (de ahorro o corriente), ¿usted la comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **4.20** ¿En cuáles de las siguientes opciones se basó para comparar sus opciones de cuenta?   1. Información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursal, portal de internet, etc.) 2. Recomendaciones de familiares, amigos o conocidos. 3. Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras en medios de comunicación (TV, radio, prensa) 4. Redes sociales 5. Otro (ESPECIFICAR) |
| **5. CRÉDITO FORMAL E INFORMAL** |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **SI OPCIÓN = 8 🡺 PASAR A 5.3**  **5.1** En el último año, ¿adquirió alguna de las siguientes opciones de préstamos?   1. En una asociación solidaritas y/o cooperativa del trabajo 2. En una casa de empeño 3. Con amigos o conocidos 4. Con sus familiares 5. Con prestamistas (Beto le presta, Instacredit, etc.) 6. Con Casas de electrodomésticos (Gollo, Importadora Monge, etc.) 7. Otro (ESPECIFICAR) 8. Ninguno |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – NO LEER OPCIONES**  **5.2** ¿Para qué necesitó o piensa utilizar el préstamo que le otorgaron?   1. Gastos de comida, personales o pago de servicios 2. Atender emergencias e imprevistos 3. Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa; 4. Comprar terrenos 5. Compra vehículos, joyas, animales, etcétera 6. Gastos de salud 7. Gastos de educación 8. Pagar vacaciones o celebraciones 9. Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 10. Pagar o consolidar deudas 11. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **5.3** ¿Usted tiene alguna tarjeta de crédito de una tienda departamental o de tienda de autoservicio que no sea de alguna institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 5.8**  **5.4** ¿Usted tiene algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria con alguna institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 5.7 Y PASAR A 5.14**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 APLICAR 5.6 Y PASAR A 5.16**  **5.5** ¿Alguna vez tuvo un préstamo, tarjeta de crédito en un banco o institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA - NO LEER OPCIONES**  **5.6** ¿Cuál es la razón principal por la que nunca ha tenido un préstamo o tarjeta de crédito?   1. No cumple con los requisitos (no tiene trabajo, ingresos insuficientes) 2. La sucursal le queda lejos o no hay 3. Cree que lo van a rechazar 4. No confía en las instituciones financieras o le dan mal servicio 5. Los intereses o comisiones son altas 6. No le interesa o no lo necesita 7. No le gusta endeudarse 8. Desconoce cómo obtenerlo 9. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **5.7** ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener un crédito o tarjeta de crédito?   1. Le cobraban intereses muy altos 2. No se quiere volver a endeudar 3. Ya no lo necesita (terminó de pagar su crédito, etcétera) 4. Tuvo una mala experiencia con la institución financiera 5. Ya no cumple con los requisitos 6. Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos) 7. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **5.8** ¿Cuáles de los siguientes tipos de crédito tiene actualmente?   1. Tarjetas de crédito de algún banco o institución financiera 2. Tarjetas de crédito de tiendas por departamentos o de tienda de Autoservicio 3. Créditos personales 4. Créditos para compra de vehículo 5. Créditos para vivienda 6. Créditos PYMES o empresarial 7. Otro tipo de crédito bancario (ESPECIFICAR) |
| **5.8.1** Para cada producto seleccionado en 5.8.   1. ¿Cuántas(os) **<INSERTE SELECCIÓN DE 5.8>** tiene? **\_\_\_\_\_ REGISTRE CANTIDAD** 2. En el último año, ¿se atrasó en el pago de sus **<INSERTE SELECCIÓN DE 5.8>**? 1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **5.9** Respecto al último crédito que obtuvo, ¿Cuál de las siguientes acciones realizó?   1. Firmó la autorización para que se consultara su historial en el Centro de Información Crediticio SUGEF 2. Recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito 3. Completó la información de conozca a su cliente 4. Ninguna 5. No sabe |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – NO LEER OPCIONES**  **5.10** ¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)?   1. Comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa. 2. Comprar terrenos 3. Comprar vehículos 4. Comprar animales. 5. Gastos de comida, gastos personales o pago de servicios. 6. Comenzar, ampliar u operar un negocio (materia prima, maquinaria y equipo) 7. Atender emergencias o imprevistos 8. Pagar o consolidar deudas 9. Gastos de salud 10. Gastos de educación 11. Pagar vacaciones o celebraciones 12. Otro (especifique) |
| **REQUERIR 5.11, 5.12 Y 5.13 SI OPCIONES 1 Y 2 SON SELECCIONADAS EN 5.8**  **SI OPCIÓN = 97 🡺 APLICAR 5.12 Y PASAR A 5.14**  **SI OPCIÓN NO ES 97 🡺 PASAR A 5.13**  **5.11** Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito?  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD APROXIMADA**  97. No utiliza la tarjeta de crédito |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – NO LEER OPCIONES**  **5.12** ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito?   1. La tiene solo para emergencias 2. Los intereses o las comisiones son altas 3. Prefiere pagar de contado 4. No la aceptan en el establecimiento 5. No le gusta endeudarse 6. No sabe cómo usarlas 7. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **5.13** Respecto al pago que generalmente hace a su tarjeta de crédito, ¿usted paga cada mes?   1. Menos del mínimo 2. El pago mínimo 3. Más del pago mínimo 4. Pago de contado 5. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 5.16**  **5.14** Antes de obtener su último crédito, ¿usted lo comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE -LEER OPCIONES**  **5.15** ¿En cuáles de las siguientes opciones se basó para comparar sus opciones de crédito?   1. Información proporcionada por el banco o institución financiera (sucursal, portal de internet, etc.) 2. Recomendaciones de familiares, amigos o conocidos. 3. Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras en medios de comunicación (TV, radio, prensa) 4. Redes sociales 5. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2, 3 🡺 PASAR A 6.1**  **5.16** ¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito?   1. Sí 2. No 3. Nunca lo ha solicitado |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE -NO LEER OPCIONES**  **5.17** ¿Cuáles son las razones por las que le negaron el crédito?   1. Manchas en el historial crediticio 2. No pudo comprobar ingresos o eran insuficientes 3. Piden documentos que no tiene 4. No tiene historial crediticio 5. Falta de garantía, fiador o aval 6. Otro (ESPECIFICAR) 7. No sabe |
|  |
| **6. PAGOS** |
| **RESPUESTA ÚNICA POR FILA – LEER OPCIONES EN FILAS – MOSTRAR TARJETA COLUMNAS**  **6.1** Por lo general, ¿qué forma de pago utiliza con más frecuencia cuando realiza los siguientes pagos?  **Filas: Pagos**   1. Compras de 20.000 colones o menos 2. Compras de más de 20.000 colones 3. Pagos de alquiler 4. Pagos de impuestos o multas 5. Pagos de servicios como luz, agua, teléfono, cable, entre otros 6. Pagos de transporte público (bus, tren, taxi) 7. Pago de transporte por APPs en teléfono móvil (Uber, DiDi, etc.)   **Columnas: Forma de pago**   1. Efectivo 2. Tarjeta de débito 3. Tarjeta de crédito 4. Transferencia electrónica 5. Cheques 6. Tarjeta prepagada 7. Cargo automático a una cuenta o tarjeta 8. SINPE Móvil 9. Otro (ESPECIFICAR) 10. No realiza esos pagos |
| **7. OTROS** |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 7.3**  **7.1** ¿Usted tiene algún seguro de automóvil, de casa, de vida, gastos médicos u otro seguro (sin considerar la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS)?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **7.2** ¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro?   1. Tiene ahorrado para imprevistos 2. No confía en las aseguradoras 3. No se lo han ofrecido 4. No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables 5. No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos 6. Son muy caros 7. No los necesita o no le interesan 8. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2, 3 🡺 PASAR A 7.5**  **7.3** Antes de obtener su último seguro, ¿usted lo comparó con otros seguros, en otras aseguradoras o en otras instituciones financieras?   1. Sí 2. No 3. Nunca ha tenido |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **7.4** ¿En cuáles de las siguientes opciones se basó para comparar sus opciones de seguro?   1. Información proporcionada por la aseguradora o institución financiera (sucursales, agentes, portal de internet, etc.) 2. Recomendaciones de familiares, amigos o conocidos. 3. Recomendaciones de especialistas o analistas 4. Anuncios comerciales de aseguradoras o instituciones financieras en medios de comunicación (TV, radio, prensa) 5. Redes sociales 6. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1, 3 🡺 PASAR A 7.7**  **7.5** ¿Usted tiene una cuenta de pensión voluntaria (diferente que el Régimen Obligatorio de Pensiones **ROP**)?   1. Sí 2. No 3. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **7.6** ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro voluntaria para la pensión?   1. No trabaja o nunca ha trabajado 2. No sabe qué es una cuenta de ahorro para el retiro 3. No tiene dinero o es insuficiente para ahorrar 4. No sabe cómo tramitarla 5. No le interesa o piensa que no le conviene 6. Las Operadoras de Pensiones le dan desconfianza 7. Es jubilado, pensionado o sus necesidades futuras de retiro ya las tiene resueltas (plan privado de retiro, ahorros, etc.) 8. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 8.1**  **7.7** ¿Realiza usted aportaciones voluntarias a su cuenta de ahorro para la pensión (**ROP**)?   1. Sí 2. No 3. No aplica |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **7.8** ¿Cuál es la razón principal por la que no hace aportaciones voluntarias?   1. No le queda dinero para ahorrar 2. No sabe qué es o no sabe cómo hacerlo 3. Ahorra de otra forma 4. Desconoce las ventajas 5. No confía en las operadoras de pensiones 6. Otro (ESPECIFICAR) |
| **8. USO DE CANALES FINANCIEROS** |
| **SUCURSALES BANCARIAS**  **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 8.3**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 APLICAR 8.2 Y PASAR A 8.8**  **8.1** En el último año, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **8.2** ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado una sucursal de una entidad financiera?   1. No tiene cuenta o tarjeta 2. Ingresos insuficientes o variables 3. Prefiere otros medios (cajeros, tiendas de autoservicio, etc.) 4. Están muy lejos o no hay 5. Son inseguros o le dan desconfianza 6. Otra persona hace sus trámites u operaciones financieras 7. Mal servicio (filas largas, mala atención, etc.) 8. Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **8.3** ¿Para cuáles de las siguientes acciones utiliza la sucursal?   1. Apertura de cuenta 2. Retiro de efectivo 3. Depósitos 4. Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera) 5. Pago de tarjeta de crédito o créditos 6. Cobro de cheques 7. Trámites, aclaraciones o reclamaciones (cobros indebidos, solicitud de estado de cuenta, etcétera 8. Otro (ESPECIFICAR) |
| **8.4** ¿Cuánto tiempo tarda en trasladarse desde su casa o trabajo a la sucursal que usa regularmente?  \_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EN MINUTOS**  99. No sabe |
| **8.5** Aproximadamente, ¿cuánto dinero gasta en trasladarse ida y vuelta a la sucursal que usa regularmente?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **COLONES**  97. No gasta  99. No sabe |
| **8.6** La última vez que acudió a la sucursal, ¿cuánto tiempo esperó para ser atendido(a)?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE CANTIDAD EN MINUTOS**  99. No sabe |
| **8.7** La última vez que usted fue a una sucursal, considera que... (**Responda Si o No para cada frase) – LEER FRASES**  **Frases:**   1. El tiempo que esperó para ser atendido(a) ¿fue adecuado? 2. ¿Lo(a) trataron de forma grosera o discriminatoria?   **Columnas:**   1. Si 2. No |
| **CAJEROS AUTOMÁTICOS** |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 8.10**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 APLICAR 8.9 Y PASAR A 8.13**  **8.8** En el último año, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **8.9** ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado los cajeros automáticos?   1. No tiene cuenta o tarjeta 2. Ingresos insuficientes o variables 3. No los conoce o no sabe usarlos 4. Prefiere otros medios (banca móvil, farmacias, sucursales, tiendas de autoservicio, etc.) 5. Otra persona hace sus trámites u operaciones 6. Son inseguros o le dan desconfianza 7. Están muy lejos o no hay Otro (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **8.10** ¿Para cuáles de las siguientes acciones utiliza los cajeros automáticos?   1. Retiro de efectivo 2. Consulta de saldos 3. Depósitos 4. Pago de servicios (agua, luz, predial, gas, etcétera) 5. Pago de tarjeta de crédito o créditos bancarios 6. Otro (ESPECIFICAR) |
| **8.11** ¿A qué distancia le queda el cajero automático que usa regularmente de su casa o trabajo?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE DISTANCIA APROXIMADA EN METROS**  99. No sabe |
| **8.12** Aproximadamente, ¿cuánto dinero gasta en trasladarse ida y vuelta al cajero automático que usa regularmente?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **COLONES**  97. No gasta  99. No sabe |
| **TIENDA O COMERCIO PARA PAGOS O RETIROS** |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 1 🡺 PASAR A 8.15**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 APLICAR 8.14 Y PASAR A 9.1**  **8.13** En el último año, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio (por ejemplo, pulperías, farmacias o supermercados, etc.) para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, teléfono, cable, etcétera)?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **8.14** ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?   1. Prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco u otra institución financiera 2. Otra persona hace sus trámites u operaciones 3. No sabía que podía hacerlo 4. Están muy lejos o no hay 5. Son inseguros o le dan desconfianza 6. Lo obligan a realizar compras en la tienda o comercio 7. Otro (ESPECIFICAR) |
| **8.15** ¿A qué distancia le queda la tienda o comercio que usa regularmente de su casa o trabajo?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **REGISTRE DISTANCIA APROXIMADA EN METROS**  99. No sabe |
| **8.16** Aproximadamente, ¿cuánto dinero gasta en trasladarse ida y vuelta a la tienda o comercio que usa regularmente?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **COLONES**  97. No gasta  99. No sabe |
| **9. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS** |
| **RESPUESTA ÚNICA POR FRASE – LEER FRASES**  **9.1** En los últimos tres años, ¿ha sufrido alguna de las siguientes situaciones? (**Responda Si o No para cada frase)**  **Frases:**   1. Ha sufrido de algún fraude con su tarjeta de débito o crédito 2. Han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad) 3. Invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude   **Columnas:**   1. Si 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **SI OPCIÓN = 6 🡺 PASAR A 10.1**  **9.2** Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o pensiones), ¿a qué institución acudiría a presentar su queja?   1. Al banco o institución financiera 2. Al Ministerio de Economía 3. Alguna superintendencia 4. Autoridad judicial 5. Otro (ESPECIFICAR) 6. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA**  **SI OPCIÓN = 2 🡺 PASAR A 10.1**  **9.3** ¿Ha presentado usted alguna queja, reclamo o demanda en contra de algún banco o institución financiera?   1. Sí 2. No |
| **RESPUESTA ÚNICA – NO LEER OPCIONES**  **9.4** ¿Ante cuál entidad presentó su queja?   1. Al banco o institución financiera 2. Al Ministerio de Economía 3. Defensa del consumidor 4. Alguna superintendencia 5. Autoridad judicial 6. Otra entidad (ESPECIFICAR) |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **9.5** ¿Hace cuánto tiempo presentó su queja, reclamo o demanda?   1. Menos de tres meses 2. De tres a seis meses 3. Más de seis meses 4. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **9.6** ¿En cuánto tiempo resolvieron su queja, reclamo o demanda?   1. Una semana o menos 2. Más de una semana a menos de un mes 3. De uno a seis meses 4. Más de seis meses 5. Aún no le han resuelto 6. No sabe |
| **RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR TARJETA**  **9.7** ¿Qué tan satisfecho(a) quedó con la resolución de su queja, reclamo o demanda?   1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho 6. No sabe |
| **10. TOMA DE DECISIONES Y PROPIEDAD DE ACTIVOS EN EL HOGAR** |
| **RESPUESTA ÚNICA – LEER OPCIONES**  **10.1** ¿Quién toma las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar?   1. Solo usted 2. Sólo su pareja/conyugue 3. Usted y su pareja/conyugue 4. Usted y otra(s) persona(s) del hogar 5. Solo otra persona del hogar 6. Otras personas del hogar |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE – LEER OPCIONES**  **SI OPCIÓN = 5 🡺 AGRADECER Y TERMINAR LA ENTREVISTA**  10.2 ¿Es usted propietario(a) de alguno de los siguientes bienes?   1. Vivienda 2. Automóvil, camión, trailer o moto 3. Terreno o tierra para cultivo 4. Otra Propiedad (ESPECIFICAR) 5. Ninguno |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA – LEER OPCIONES**  10.3 ¿Cuáles de las siguientes opciones usóprincipalmente para adquirir cada uno de los siguientes bienes?  **Filas:**  **OPCIONES SELECCIONADAS EN 10.2**  **Columnas:**   1. Sus ahorros 2. La venta de otro bien 3. Crédito de una institución financiera 4. Préstamo de familiares, amigos. conocidos 5. Donación o herencia 6. Otro (ESPECIFICAR) 7. No sabe/No responde |
| **RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA – LEER OPCIONES**  10.4 Para cualquier decisión sobre vender, rentar o prestar alguno de los siguientes bienes, ¿usted debe?  **Filas:**  **OPCIONES SELECCIONADAS EN 10.2**  **Columnas:**   1. Debe pedir permiso a alguien 2. Consultar o pedir opinión a alguien 3. Usted toma la decisión solo(a) 4. No sabe |
|  |
| **MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN** |