Nº: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Hora INICIO (formato 24 horas): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Hora FIN (formato 24 horas): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDM** | | | |  | | | |
| **Sector** | | | | **Secc.** | | **Manz.** | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# Identificador de manzana:

# 23-005804 CHILE

***Buenos días / Buenas tardes Sr. / Sra. Mi nombre es\_\_\_\_ y vengo de parte de la empresa IPSOS CHILE. Nos encontramos realizando una Encuesta de Capacidades Financieras, que sirve para conocer más acerca de los temas financieros en nuestro país y cómo los chilenos manejamos nuestro dinero. Su participación es muy importante, por lo que solicitamos su colaboración para realizar la entrevista. Esta encuesta dura entre 30 a 40 minutos y usted es libre de responder, no hay respuestas buenas ni malas y serán totalmente confidenciales, es decir, sólo se utilizará para este trabajo. Muchas gracias.***

Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse con **Carolina López**, la persona responsable del estudio al siguiente correo [**carolina.lopez@ipsos.com**](mailto:carolina.lopez@ipsos.com) o a los números 996-475-167 o 981-848-230

|  |
| --- |
| **CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y DEL HOGAR** |

**D1. (POR OBSERVACIÓN):**

Sexo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hombre | 1 | Mujer | 2 |

**D1.1** ¿Cuál era su edad en su último cumpleaños? \_\_\_\_\_\_(**PROG:** SI LA EDAD ES MENOR DE 18 O PARTICIPANTE SE REHUSA A TERMINAR ENCUESTA) (ENC AGRADECER Y TERMINAR ENCUESTA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 18 - 25 años | 1 | 40 - 49 años | 5 |
| 26 - 39 años | 2 | 50 a más años | 6 |

1. **(REGISTRAR SEGÚN MUESTRA. NO PREGUNTAR)** Área

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Urbano | 1 | Rural | 2 |

**D2. (PARA TODOS) (SEGÚN MUESTRA): REGIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tarapaca | 1 | Valparaiso | 5 | Araucania | 9 | Metropolitana | 13 |
| Antofagasta | 2 | O’Higgins | 6 | Los lagos | 10 | Los Rios | 14 |
| Atacama | 3 | Maule | 7 | Aysen | 11 | Arica y Parinacota | 15 |
| Coquimbo | 4 | Bio-Bio | 8 | Magallanes | 12 | Ñuble | 16 |

**LEER:** Me gustaría hacer algunas preguntas generales sobre usted y su hogar actual**.**

**D5.** ¿Usualmente con quién vive usted en su casa? **(MOSTRAR TARJETA D5) (MÚLTIPLE)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Completamente solo (1) | 1 | Con amigos, compañeros o estudiantes (5) | 5 |
| Con un compañero(a)/esposo(a) (2) | 2 | Con otros adultos; no relacionados con usted (6) | 6 |
| Con hijos menores de 18 años (3) | 3 | No responde | 99 |
| Con otros familiares adultos (4) | 4 |  |  |

**D5\_ad. (COD 2 al 6 en D5)**¿Cuántos adultos viven en su casa incluyéndose a usted? **(PROG: SI D5 = 2, 4, 5, 6 SOLO PERMITIR RESPUESTAS SUPERIORES A 1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ingresar número: |  | No responde | 99 |

**D5\_ch. (COD 3 en D5)** ¿Cuántos niños menores de 18 años viven en su casa?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ingresar número: |  | No responde | 99 |

|  |
| --- |
| **PLANEACIÓN Y MANEJO DE LAS FINANZAS / PRESUPUESTO** |

**LEER:** Las siguientes preguntas nos ayudarán a entender cómo las personas piensan acerca del dinero y planean sus finanzas. No existen respuestas correctas o incorrectas a estas preguntas y sus respuestas serán absolutamente confidenciales.

**F1.** ¿Quién es la persona responsable de tomar las decisiones diarias acerca de las finanzas del hogar? **(RESPUESTA ÚNICA) (ESPONTANEA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Yo tomo estas decisiones | 1 | Alguien más toma estas decisiones | 2 | Yo tomo estas decisiones con alguien más | 3 | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**LEER:** La siguiente pregunta está relacionada con el presupuesto familiar. Un presupuesto familiar se utiliza para anotar todo el dinero que se recibe y lo que se gasta para organizarse en la casa. **(PROG: MOSTRAR SIGUIENTE FRASE SOLO PARA QUIENES MARCARON CÓD. 1 EN D5)** Si usted vive solo, responda las siguientes preguntas en función a su propio **presupuesto**.

**F2** ¿Hace usted alguna de las siguientes actividades para usted o para su hogar? **(LEER CADA ATRIBUTO – RESPUESTA ÚNICA PARA CADA ATRIBUTO)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORDEN ALEATORIO** | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| 1. Crea un plan para manejar sus ingresos y gastos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 1. Anota sus gastos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 1. Guarda una cantidad de dinero para pagar las facturas aparte de los gastos diarios | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 1. Anota los recibos por vencer para estar seguro de no olvidarlos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 1. Usa una aplicación bancaria o una herramienta de manejo de dinero para hacer un seguimiento de sus gastos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 1. Ordena pagos automáticos para gastos regulares | 1 | 2 | 97 | 99 |

|  |
| --- |
| **PLANEACIÓN Y MANEJO DE LAS FINANZAS / AHORRO ACTIVO Y CHOQUES FINANCIEROS** |

**F3a. .** En los últimos 12 meses,¿usted ha estado ahorrando? **(BACKCHECK)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sí | 1 | No responde | 99 |
| No | 2 |  |  |
| No sabe | 97 |  |  |

**F3b. (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN F3a.) (RESPUESTA ÚNICA POR MÉTODO DE AHORRO) (ALEATORIZAR OPCIONES)** En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando de cualquiera de las siguientes formas? Por favor, no tenga en cuenta algún dinero pagado en un fondo de pensión, pero piense en todas las formas de ahorro tales como crear un fondo contra cualquier gasto inesperado o guardar dinero para una ocasión especial.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| Ahorro en dinero |  |  |  |  |
| a) Ahorra efectivo en la casa (alcancía, “debajo del colchón) o en la billetera | 1 | 2 | 97 | 99 |
| b) Deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo | 1 | 2 | 97 | 99 |
| c) Deja dinero en su billetera Digital (FPay, Mercado Pago, OnePay, etc) |  |  |  |  |
| d) Da dinero a su familia con el fin de ahorrar por usted | 1 | 2 | 97 | 99 |
| e) Hace una *polla* con sus amigos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| f) Compra productos de inversión financiera (tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc.) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| g) Invierte en criptomonedas (como Bitcoin, Litecoin, Dogecoin, etc.). (ENC: Pronunciar como bitcoin, laitcoin, douchcoin) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| h) Ahorra en moneda extranjera | 1 | 2 | 97 | 99 |
| i) Ahorra o invierte pensando en su jubilación (no considere AFP u APV) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| j) Contratación de seguros | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Ahorro en bienes |  |  |  |  |
| k) Compra terrenos o propiedades | 1 | 2 | 97 | 99 |
| l) Guarda materiales de construcción o mercadería para el futuro | 1 | 2 | 97 | 99 |
| m) Ahorra de otra manera (no definida anteriormente) | 1 | 2 | 97 | 99 |

**F4. (PARA TODOS)** Si usted enfrenta un gasto imprevisto hoy, equivalente a su ingreso mensual personal, ¿sería capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sí | 1 | No responde | 99 |
| No | 2 | No aplica | 98 |
| No sabe | 97 |  |  |

**F4pre. (PARA TODOS)** Si usted hubiera enfrentado un gasto imprevisto en diciembre de 2022, equivalente a su ingreso mensual personal, ¿hubiera sido capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sí | 1 | No responde | 99 |
| No | 2 | No aplica | 98 |
| No sabe | 97 |  |  |

|  |
| --- |
| **PLANEACIÓN Y MANEJO DE LAS FINANZAS / METAS FINANCIERAS** |

**F5.** Algunas personas establecen metas de ahorro, tales como pagar los estudios, comprar un auto o pagar vacaciones. ¿Usted (personalmente o con otra persona) tiene alguna meta de ahorro? **(PROGRAMADOR PASE A F8 SI COD 2,97,99)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sí **(CONTINUAR A F6)** | 1 | No | 2 | No sabe | 97 | NR | 99 |

**F6. (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN F5)** Podría decirme, brevemente, ¿cuál es su meta de ahorro más importante? **(ESPONTÁNEA. ÚNICA. REGISTRO TEXTUAL (BACKCHECK)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| a) Comprar una vivienda/terreno | 1 | h) Pagar un tratamiento de salud y/o dental | 8 |
| b) Pagar estudios propios | 2 | i) Viajar | 9 |
| c) Pagar los estudios de alguien más (hijos, familiares) | 3 | j) Guardar dinero para la vejez | 10 |
| d) Comprar/pagar un bien (auto, laptop, videojuego, otros) | 4 | k) Jubilación / Jubilación anticipada | 11 |
| e) Pagar deudas | 5 | l) Tener fondo de emergencia | 12 |
| f) Emprender un negocio | 6 | m) Otro **(Especificar)** | 94 |
| g) Comprar equipos/maquinarias | 7 | n) No responde | 99 |

**F7. (SOLO SI RESPONDE COD 1 EN F5)** ¿Qué acciones ha emprendido para lograr su meta de ahorro más importante?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| a) Preparó un plan de acción | 1 | 2 | 97 | 99 |
| b) Redujo la deuda adelantando sus pagos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| c) Ahorró dinero | 1 | 2 | 97 | 99 |
| d) Buscó fuentes adicionales de ingresos (por ejemplo, inició un emprendimiento o segundo empleo) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| e) Recurrió a un crédito para completar su ahorro | 1 | 2 | 97 | 99 |
| f) Recortó o eliminó gastos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| g) Algo más \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[ESPONTÁNEA. REGISTRO TEXTUAL]** | 1 | 2 | 97 | 99 |

|  |
| --- |
| **PLANEACIÓN Y MANEJO DE LAS FINANZAS / PLANES DE JUBILACIÓN** |

**F8. (MOSTRAR TARJETA F8)** En general, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa nada seguro y 5 muy seguro: ¿Qué tan confiado se siente sobre si ha hecho un buen trabajo con relación a los planes financieros para su vejez?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nada seguro (1)** | **2** | **3** | **4** | **Muy seguro (5)** | **No tiene plan para la vejez (PASAR A F11)** | **NS** | **NR** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 97 | 99 |

**F9.** ¿Cómo obtendrá o está obteniendo los recursos para su jubilación? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Recursos** |  |
| a) Recurrir a una pensión del gobierno o un subsidio | 1 |
| b) Recurrir a un plan de pensión complementario (APV) | 2 |
| c) Recurrir a un plan de pensión privada (AFP) | 3 |
| d) Vender sus activos financieros (bonos, acciones o fondos mutuos) | 4 |
| e) Vender sus activos no financieros (auto, vivienda, terreno, arte, joyas, antigüedades, etc.) | 5 |
| f) Depender de la renta generada por sus activos financieros o no financieros (ej. dividendos, alquileres o rentas) | 6 |
| g) Depender del cónyuge o compañero/a que lo respalda | 7 |
| h) Depender de los/as hijos/as o de otros miembros de familia que lo respaldan | 8 |
| i) Recurrir a sus ahorros | 9 |
| j) Continuar trabajando | 10 |
| k) Depender de los ingresos de un negocio propio | 11 |
| l) Ninguna | 96 |
| **Recursos** |  |
| Otro | 94 |
| No sabe | 97 |
| No responde | 99 |

|  |
| --- |
| **PLANEACIÓN Y MANEJO DE LAS FINANZAS / LLEGAR A FIN DE MES** |

**F11.** A veces la gente encuentra que sus ingresos (el dinero que entra al hogar) no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿Con qué frecuencia esto le ha pasado? **(BACKCHECK) (MOSTRAR TARJETA F11)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nunca (1)** | **Rara vez (2)** | **A veces (3)** | **Casi siempre (4)** | **Siempre (5)** | **No sabe** | **No aplica (no tiene algún ingreso personal)** | **No responde** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |

**F12. (SOLO SI RESPONDE COD ~~1~~ 2,3,4 o 5 EN F11)** ¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que esto sucedió?, ¿algún otro? **(RESPUESTA ÚNICA POR ATRIBUTO)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **(PROG: ALEATORIZAR)** | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| Recursos existentes |  |  |  |  |
| a) Saqué dinero de mis ahorros o transferí parte de mis ahorros a una cuenta | 1 | 2 | 97 | 99 |
| b) Recorté algunos gastos, gasté menos, o no realicé un gasto planeado | 1 | 2 | 97 | 99 |
| c) Vendí algo que me pertenece | 1 | 2 | 97 | 99 |
| d) Vendí mis criptomonedas | 1 | 2 | 97 | 99 |
| e) Liquidé mis activos financieros (tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc.) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Recursos adicionales |  |  |  |  |
| f) Trabajé horas extras, trabajé en otro lugar y/o gané dinero extra | 1 | 2 | 97 | 99 |
| g) Pedí ayuda del gobierno | 1 | 2 | 97 | 99 |
| h) Recibí ayuda de un familiar, amigos o comunidad. | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Acceso a crédito mediante contactos o recursos existentes |  |  |  |  |
| i) Pedí prestado de un familiar, amigos o comunidad | 1 | 2 | 97 | 99 |
| j) Obtuve préstamos de mi empleador o sueldos adelantados | 1 | 2 | 97 | 99 |
| k) Empeñé algo que me pertenece | 1 | 2 | 97 | 99 |
| l) Realicé un retiro parcial/total o préstamo sobre mi fondo APV | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Préstamo de una línea de crédito existente |  |  |  |  |
| m) Usé un sobregiro, excedí la línea de crédito | 1 | 2 | 97 | 99 |
| n) Retiré dinero en efectivo de la tarjeta de crédito para pagar recibos o comprar comida. | 1 | 2 | 97 | 99 |
| o) Vendí cupo en moneda extranejera de tarjeta de crédito. | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Acceso a crédito adicional |  |  |  |  |
| p) Pedí un préstamo personal a un proveedor de servicios financieros (bancos, cajas, cooperativas o microfinancieras) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| q) Pedí un préstamo a un prestamista informal | 1 | 2 | 97 | 99 |
| r) Pedí un préstamo inmediato por Internet | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Retrasarse |  |  |  |  |
| s) Pagué mis cuentas tarde; fallé en los pagos | 1 | 2 | 97 | 99 |
| t) No pagué mis obligaciones financieras | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Otras respuestas |  |  |  |  |
| u) Organicé una actividad para recaudar fondos (polla, rifa) | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[ESPONTÁNEA. REGISTRO TEXTUAL] ] (PROG: MOSTRAR ESTA OPCIÓN SIEMPRE AL FINAL)** | 94 | | | |

**F13. (PARA TODOS)** En el caso de que usted pierda su principal fuente de ingresos hoy, ¿durante cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero? **(MOSTRAR TARJETA F13)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Menos de una semana (1) | 1 | Seis meses o más, pero no 1 año (5) | 5 |
| Por lo menos una semana, pero no un mes (2) | 2 | 1 año a más (6) | 6 |
| Por lo menos un mes, pero no tres meses (3) | 3 | No sabe | 97 |
| Por lo menos tres meses; pero no seis meses (4) | 4 | No responde | 99 |

**F13pre. (PARA TODOS)** Si usted hubiera perdido su principal fuente de ingresos en diciembre de 2022, ¿durante cuánto tiempo hubiera podido seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero? **(MOSTRAR TARJETA F13)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Menos de una semana (1) | 1 | Seis meses o más, pero no 1 año (5) | 5 |
| Por lo menos una semana, pero no un mes (2) | 2 | 1 año a más (6) | 6 |
| Por lo menos un mes, pero no tres meses (3) | 3 | No sabe | 97 |
| Por lo menos tres meses; pero no seis meses (4) | 4 | No responde | 99 |

|  |
| --- |
| **SELECCIÓN Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS** |

**PARA TODOS**

**P1 (MOSTRAR TARJETA P1, P2, P3)** Por favor, ¿me puede decir si usted ha oído hablar sobre alguno de estos productos o servicios financieros? ¿Algún otro? **(RESPUESTA MÚLTIPLE) (INSISTIR)**

**P2 (SOLO PARA AQUELLOS CODIGOS MARCADOS EN P1) MOSTRAR TARJETA (P1, P2 y P3)** ¿Y ahora me puede decir si en la actualidad usted tiene o utiliza alguno de estos productos financieros ya sea individualmente (el producto está a su nombre) o con otras personas (el producto está a su nombre y de otra persona)? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

**P2.1. (SOLO PARA AQUELLOS SERVICIOS MARCADOS EN P2) MOSTRAR TARJETA (P2.1)** ¿Con qué frecuencia se encuentra utilizando estos productos? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA PRODUCTO CON EL QUE CUENTA)**

**P3 (SOLO PARA AQUELLOS CODIGOS MARCADOS EN P1) MOSTRAR TARJETA (P1, P2 y P3)** Y en los últimos dos años, ¿cuál de los siguientes productos financieros ha elegido ya sea individualmente (el producto está a su nombre) o con otras personas (el producto está a su nombre y de otra persona) aunque ya no los tenga?**(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **P1**  **CONOCIMIENTO** | | | **P2**  **TENENCIA** | | **P2.1.**  **USO** | | | | | | **P3**  **ELECCION** |
|  |  | | |  | | **Nunca (1)** | | **Rara vez**  **(2)** | **A veces (3)** | **Casi siempre (4)** | **Siempre (5)** |  |
| **SISTEMA FINANCIERO** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| **Productos de Administración de Efectivo** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 1.Cuenta corriente | 1 | | | 1 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 2. Cuenta de depósito a la vista | 2 | | | 2 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 3. Billetera digital (como FPay, Mercado Pago, OnePay, etc.) | 3 | | | 3 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 4. Tarjeta con provisión de fondos (tarjeta de prepago) | 4 | | | 4 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| **Productos de Crédito** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 5. Lineas de crédito | 5 | | | 5 | |  | | | | | | 5 |
| 6. Crédito de consumo en cuotas bancarias | 6 | | | 6 | |  | | | | | | 6 |
| 7. Crédito de consumo en cuotas cooperativas | 7 | | | 7 | |  | | | | | | 7 |
| 8. Crédito de consumo en cuotas cajas de compensación | 8 | | | 8 | |  | | | | | | 8 |
| 9. Credito de consumo en cuotas compañías de seguro | 9 | | | 9 | |  | | | | | | 9 |
| 10. Créditos automotriz con entidades especializadas (FORUM TANNER) | 10 | | | 10 | |  | | | | | | 10 |
| 11. Credito para la vivienda bancario | 11 | | | 11 | |  | | | | | | 11 |
| 12. Credito para la vivienda Cooperativas | 12 | | | 12 | |  | | | | | | 12 |
| 13. Credito para la vivienda Cajas de Compensación | 13 | | | 13 | |  | | | | | | 13 |
| 14. Credito para la vivienda Compañías de seguros (mutuarias) | 14 | | | 14 | |  | | | | | | 14 |
| 15. Tarjeta de crédito bancaria | 15 | | | 15 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 15 |
| 16. Tarjeta de crédito no bancaria | 16 | | | 16 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 17. Creditos comercial para negocio | 17 | | | 17 | |  | | | | | | 17 |
| **Productos de Ahorro** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 18. Cuentas de ahorro a plazo | 18 | | | 18 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 19. Cuentas de ahorro para la vivienda | 19 | | | 19 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 20. Deposito a plazo | 20 | | | 20 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 21. Vale Vistas | 21 | | | 21 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| **Inversiones** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 22. Fondos mutuos | 22 | | | 22 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 23. Acciones | 23 | | | 23 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 23 |
|  | **P1**  **CONOCIMIENTO** | | | **P2**  **TENENCIA** | | **P2.1.**  **USO** | | | | | | **P3**  **ELECCION** |
| 24. Criptomonedas | 24 | | | 24 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 25. Factoring | 25 | | | 25 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 25 |
| 26. Leasing | 26 | | | 26 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 27. Divisas | 27 | | | 27 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 27 |
| 28. Crownfunding | 28 | | | 28 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 28 |
| **Seguros** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 29. Seguro de desgravamen | 29 | | | 29 | |  | | | | | | 29 |
| 30. Seguro de vida | 30 | | | 30 | |  | | | | | | 30 |
| 31. Seguro de cesantia | 31 | | | 31 | |  | | | | | | 31 |
| 32. Seguro SOAP- Vehicular | 32 | | | 32 | |  | | | | | | 32 |
| 33. Seguros complementario de salud | 33 | | | 33 | |  | | | | | | 33 |
| 34. Seguros con ahorro | 34 | | | 34 | |  | | | | | | 34 |
| 35. Seguro de fraude | 35 | | | 35 | |  | | | | | | 35 |
| 36. Seguro para el hogar | 36 | | | 36 | |  | | | | | | 36 |
| 37. Seguro vehicular | 37 | | | 37 | |  | | | | | | 37 |
| 38. Seguro de Protección Personal | 38 | | | 38 | |  | | | | | | 38 |
| 39. Seguro de Accidentes Personales | 39 | | | 39 | |  | | | | | | 39 |
| 40. Seguro de protección bancaria | 40 | | | 40 | |  | | | | | | 40 |
| 41. Seguro de Compra Protegida | 41 | | | 41 | |  | | | | | | 41 |
| 42. Seguro oncológico | 42 | | | 42 | |  | | | | | | 42 |
| 43. Seguro para mascotas | 43 | | | 43 | |  | | | | | | 43 |
| 44. Microseguros | 44 | | | 44 | |  | | | | | | 44 |
| 45. Seguro de viajes | 45 | | | 45 | |  | | | | | | 45 |
| 46. Seguro para estudios | 46 | | | 46 | |  | | | | | | 46 |
| **Sistema previsional** |  |  |  | |  | |  | | | | |  |
| 47.Fondo de pensiones – AFP | 48 | | | 48 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 48 |
| 48.Ahorro Previsional Voluntario - APV | 49 | | | 49 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 49 |
| 59. Cuenta 2 de AFP | 50 | | | 50 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 50 |
| **Otros (fuera del sistema financiero)** |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 50. Fondos colectivos (por ejemplo, polla comunitaria) | 51 | | | 51 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 51 |
| 51. Préstamo “Tía Rica” | 52 | | | 52 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 52 |
| 52. Prestamistas informales | 53 | | | 53 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 53 |
| 53. Empeñar joyas (compra de oro) | 54 | | | 54 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 54 |
| Otros **(ESP): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | 994 | | | 994 | | 994 | | 994 | 994 | 994 | 994 | 994 |
| Ninguno | 996 | | | 996 | | 996 | | 996 | 996 | 996 | 996 | 996 |
| No sabe | 997 | | | 997 | | 997 | | 997 | 997 | 997 | 997 | 997 |
| No responde | 999 | | | 999 | | 999 | | 999 | 999 | 999 | 999 | 999 |

**SI RESPONDE ALGÚN CÓDIGO DE 1 A 994 EN P3, CONTINUAR CON P5a. SI NO RESPONDE NINGÚN CÓDIGO DE 1 A 994 EN P3, PASAR A P8**

**P5a. (SOLO SI RESPONDE CODIGOS DE 1 A 994 EN P3) (MOSTRAR TARJETA P5)** ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |
| --- | --- |
| Comparé varios productos de diferentes entidades antes de tomar una decisión (1) | 1 |
| Comparé varios productos de una sola entidad (2) | 2 |
| No consideré ninguna otra opción (3) | 3 |
| Busqué en varias entidades, pero no había otras opciones para considerar (4) | 4 |
| No sabe | 97 |
| No responde | 99 |

**P6. (SI RESPONDE ALGÚN CÓDIGO DE 1 A 994 EN P3)** Pensando en el momento en que hizo la elección de su último producto financiero ¿cuál de las siguientes frases fue la más relevante en su situación?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| a) Fue importante para mí tener una decisión rápida por parte de la entidad financiera | 1 | 2 | 97 | 99 |
| b) Confié en la entidad que me proporcionó el producto | 1 | 2 | 97 | 99 |
| c) Ya había usado otros productos financieros de esa entidad cuando decidí | 1 | 2 | 97 | 99 |
| d) Ya había escuchado de esa entidad antes de haber elegido este producto | 1 | 2 | 97 | 99 |
| e) Sabía que mi dinero estaría seguro en esa entidad | 1 | 2 | 97 | 99 |
| f) La entidad financiera me ofreció mejores condiciones | 1 | 2 | 97 | 99 |
| g) Otro: **[ESPONTÁNEA. REGISTRO TEXTUAL]** | 1 | 2 | 97 | 99 |

**P7. (SOLO SI RESPONDE CODIGOS DE 1 A 994 EN P3) (MOSTRAR TARJETA P7)** ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyeron más cuando decidió elegir el último producto financiero? Me puede dar una o varias opciones. ¿Alguna otra? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fuentes de Información** |  |
| a) Comparaciones especializadas de productos o guía de compra (como una revista especializada) (1) | 1 |
| b) Un sitio web de comparación de precios, tasas y tarifas (2) | 2 |
| c) Una recomendación de un asesor financiero independiente (que cobra honorarios por su asesoría) (3) | 3 |
| d) Asesoría por parte de la empresa donde trabajo (4) | 4 |
| e) Consejo de amigos o familiares (5) | 5 |
| **Fuentes de Información** |  |
| f) Recomendación de personas que usted no conoce (en redes sociales o "influencers”) (6) | 6 |
| g) Información proporcionada por funcionarios de la entidad financiera (en persona, en línea o por teléfono) (7) | 7 |
| h) Información de una propaganda o folletos acerca de un producto específico en la entidad (8) | 8 |
| i) Página de internet de la entidad financiera (9) | 9 |
| j) Publicidad en redes sociales (10) | 10 |
| k) Artículos/publicidad en periódicos (11) | 11 |
| l) Publicidad en radio y/o televisión (12) | 12 |
| Otro tipo de información | 94 |
| No sabe | 97 |
| No responde | 99 |

**PARA TODOS**

**P8.** ¿Alguna vez ha hecho algo de lo siguiente? Puede responder Si o No

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No aplica** | **No responde** |
| a) Abrí una cuenta de ahorros o depósito a plazo completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) | 1 | 2 | 97 | 98 | 99 |
| c) Suscribí una póliza de seguro completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) | 1 | 2 | 97 | 98 | 99 |
| d) Tomé un crédito completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) | 1 | 2 | 97 | 98 | 99 |
| e) Accedí a financiamiento participativo (crowdfunding) o invertí en crowdfunding (ENC: Pronunciar como Kraufandin) | 1 | 2 | 97 | 98 | 99 |

**P9.** En los últimos 12 meses, ¿alguna vez ha hecho algo de lo siguiente? **(MOSTRAR TARJETA P9)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(PROG: ALEATORIZAR)** | **Nunca (1)** | **Poco (2)** | **Casi siempre (3)** | **Siempre**  **(4)** | **No sabe** | **No aplica** | **No responde** |
| a) Verifiqué el saldo y las transacciones de mi cuenta bancaria en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| b) Pagué servicios de manera online (mediante teléfonos celular o computadoras) | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| c) Compré por internet con tarjeta de débito | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| d) Compré por internet con tarjeta de crédito | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| e) Compré por internet por otras plataformas de pago (como PayPal, Mercado Pago) | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| f) Transferí dinero o compré mediante billetera digital (FPay, March, etc) | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| g) Usé una plataforma en línea para negociar acciones e inversiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| h) Consulté una plataforma en línea mediante un asistente virtual (ej. canales de atención virtual de bancos u otros servicios automatizados) | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| i) Recibí beneficios del gobierno de manera digital | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| j) Cambié dinero (pesos a dólares) en línea | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| k) Envié y/o recibí remesas de dinero dentro del país o de otros países | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| l) Visité una oficina de una entidad financiera para realizar alguna operación | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |
| m) Visité una caja vecina /Servipag/sencillito para realizar alguna operación | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 98 | 99 |

**P10.** Al pensar en los productos y servicios financieros en general, en el último año, ¿ha experimentado alguna de las siguientes situaciones? Puede responder Si o No ¿algún otro? **(ROTAR LISTA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **No** | **No sabe** | **No responde** |
| a) ¿Usted ha aceptado consejos para invertir en productos financieros que luego se entera que son un fraude (por ejemplo, una pirámide)? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| b) ¿Accidentalmente usted ha proporcionado información financiera respondiendo a un correo electrónico, llamada telefónica o mensajería instantánea que luego descubre que no era real? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| c) ¿Usted ha encontrado que alguien ha usado su información o lo ha suplantado para realizar operaciones financieras? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| d) ¿Ha tenido gastos u operaciones no reconocidas (transacciones que NO realizó) en su banco o tarjeta de débito/crédito? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| e) ¿Usted ha ingresado un reclamo formalmente de manera presencial con un banco u institución financiera o empresa de seguros? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| f) ¿Usted ha ingresado un reclamo formalmente de manera digital con un banco u institución financiera o empresa de seguros? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| f2) ¿Usted ha intentado abrir una cuenta bancaria y su solicitud ha sido negada por alguna razón? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| g) ¿Le ha sido rechazado un reclamo sobre un seguro que esperó que lo cubriera? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| h) ¿Le ha sido negado un crédito que había solicitado? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| i) ¿Usted se ha quejado de una entidad financiera sobre un alto cargo por una operación realizada? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| j) ¿Ha intentado realizar operaciones con alguna entidad financiera y no lo hizo porque el personal de la entidad lo trato mal? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| k) ¿Ha intentado realizar operaciones con alguna entidad financiera y no lo hizo porque no cumplía con los requisitos? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| l) ¿Le brindaron información clara y suficiente antes de contratar un servicio financiero? | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Otro tipo de información | 94 | | | |

|  |
| --- |
| **ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO** |

**PARA TODOS**

**LEER:** Ahora vamos a hablar sobre asuntos de dinero de manera más general. Recuerde que no hay respuestas correctas, todo el mundo tiene su propia manera de hacer las cosas.

**S1**. **(MOSTRAR TARJETA S1)** Voy a leer algunas afirmaciones sobre actitudes y comportamientos hacia el dinero. ¿Me podría decir si estas afirmaciones se relacionan con usted? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo. **(ROTAR, MARCAR ROTACIÓN CON “X” – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROTAR (X)** |  | **1 Completamente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5 Completamente de acuerdo** | **NR** |
|  | a) Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | b) Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi propio dinero cuando hago una inversión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | c) Estoy satisfecho con mi situación financiera actual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | d) Vigilo personalmente mis temas financieros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | d2) Uso mi teléfono celular para hacer y recibir pagos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | e) Mi situación financiera limita mi capacidad para hacer las cosas que son importantes para mí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | f) Me pongo metas de ahorro a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | h) En este momento tengo demasiadas deudas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | i) Si yo pido dinero prestado, me preocupo por devolverlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | j) Considero que es más seguro tener efectivo que tener una tarjeta de débito/crédito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | k) Realizar operaciones financieras digitales (celular/Internet) es más económico que realizar operaciones en ventanilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | l) Realizar transacciones financieras mediante Internet puede resultar difícil y confuso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | m) Realizar transacciones financieras mediante Internet es más seguro que realizarlas por medio de canales tradicionales (ventanilla, cajeros automáticos y cajeros corresponsales) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

**S2**. **(MOSTRAR TARJETA S2)** ¿Con qué frecuencia podría decir que la siguiente frase se aplica a su vida? Para cada frase, podría decirme si esto aplica siempre, a menudo, algunas veces, rara vez o nunca. **(ROTAR, MARCAR ROTACIÓN CON “X” – RESPUESTA ÚNICA POR FILA) (ENC: LEER FRASES)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROTAR (X)** |  | **5 Siempre** | **4 A menudo** | **3 Algunas veces** | **2**  **Rara vez** | **1**  **Nunca** | **NR** |
|  | a) Me preocupa pagar mis gastos de vida habituales | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | b) Mis finanzas controlan mi vida | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | c) Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | d) Me queda dinero de sobra al final del mes | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | e) Pago mis cuentas, deudas y otras obligaciones financieras a tiempo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | f) Comparto las contraseñas y los PIN de mi cuenta bancaria con mis amigos cercanos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | g) Antes de comprar un producto financiero en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) compruebo si el proveedor está regulado en mi país | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | h) A menudo comparto información personal públicamente por internet (por ejemplo, en las redes sociales) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
|  | i) Compro bienes y servicios que no necesito | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

**S3**. **(MOSTRAR TARJETA S3)** Quisiéramos saber si las siguientes frases lo(a) describen o describen su situación actual. Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que no lo describen para nada y 5 que lo describen totalmente **(ROTAR, MARCAR ROTACIÓN CON “X” – RESPUESTA ÚNICA POR FILA) (ENC: LEER FRASES)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROTAR (X)** |  | **1**  **Para nada** | **2** | **3** | **4** | **5 Totalmente** | **No**  **sabe** | **No es relevante** | **NR** |
|  | a) Debido a mi situación financiera, siento que nunca conseguiré las cosas que quiero en la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | b) Confío en que los proveedores de servicios financieros me den un trato justo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | c) Si un cajero o bodeguero me da más vuelto luego de una compra, probablemente las guardaría | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | d) Me preocupa que el dinero no dure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | e) Apenas me alcanza mi ingreso y el de mi hogar para sobrevivir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | f) Tiendo a vivir el día a día y no prestar tanta atención al mañana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | g) A veces compro boletos (raspe) de lotería o hago apuestas online cuando siento que no tengo suficiente dinero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | h) Cambio con frecuencia las contraseñas en los sitios web que uso para compras en línea y finanzas personales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |
|  | i) Uso diferentes contraseñas de mis cuentas de entidades financieras, correo electrónico, redes sociales y otros servicios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 97 | 98 | 99 |

**S4**. **(MOSTRAR TARJETA S4-S5)** Voy a leer algunas afirmaciones sobre actitudes y comportamientos hacia el dinero. ¿Me podría decir si estas afirmaciones se relacionan con usted? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo. **(ROTAR, MARCAR ROTACIÓN CON “X” – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROTAR (X)** |  | **1 Completamente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5 Completamente de acuerdo** | **NR** |
|  | a) Creo que es seguro hacer una compra por internet usando una red pública de Wi-Fi (ENC: SE PRONUNCIA WAI FAI) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | b) Es importante poner atención a la seguridad de una página web antes de hacer una transacción en línea (direcciones web, logotipo, certificado de seguridad o candado de seguridad) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | c) Creo que no es importante leer los términos y condiciones cuando compro algo en línea o por internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | d) Las herramientas digitales facilitan la gestión de mis finanzas personales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | e) Confío en los servicios financieros que brindan las entidades financieras por internet, las FinTechs (ENC: SE PRONUNCIA FINTEC) que cambian monedas, dan préstamos por internet o billeteras digitales como FPay, March, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  |  | **1 Completamente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5 Completamente de acuerdo** | **NR** |
|  | f) Creo que los proveedores de servicios financieros deberían utilizar una amplia gama de datos personales no financieros, incluidos los de las redes sociales, en las decisiones sobre otorgamiento de un crédito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | g) Soy más propenso a comprar impulsivamente cuando pago en línea (por internet) que en persona en una tienda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | h) Es más probable que lea la letra pequeña de un contrato si es en papel que por internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | i) Me parece más fácil saber cuánto gasto cuando pago con efectivo que cuando pago online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
|  | j) Soy más propenso a contratar un producto financiero por canales digitales que de manera presencial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

**S5**. **(MOSTRAR TARJETA S4-S5)** La disponibilidad de información de fuentes confiables es un factor importante para que las entidades financieras puedan realizar una mejor evaluación. ¿Me podría decir si la siguiente afirmación se relaciona con usted? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1 Completamente en desacuerdo** | **2** | **3** | **4** | **5 Completamente de acuerdo** | **No precisa** |
| Permitiría a otras entidades compartir mi información financiera con las entidades del sistema financiero para acceder a mejores condiciones al solicitar un producto financiero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

|  |
| --- |
| **CONOCIMIENTO FINANCIERO** |

**K1**.¿Me podría decir cómo calificaría su conocimiento general sobre los asuntos financieros en comparación con otros adultos en Chile? **(RESPUESTA ÚNICA) (MOSTRAR TARJETA K1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Muy alto (1) | 1 | Bastante bajo (4) | 4 | No precisa |
| Bastante alto (2) | 2 | Muy bajo (5) | 5 | 99 |
| Sobre el promedio (3) | 3 | No lo sabe | 97 |  |

**K2.** Imagine que cinco hermanos reciben un regalo / herencia de 1.000 pesos. Si los hermanos tienen que compartir el dinero por igual, ¿cuánto recibe cada uno? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA) (BACKCHECK)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOTAR:** | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**K3. (MOSTRAR TARJETA K3)** Ahora imagine que los hermanos tienen que esperar un año para disponer de su parte de los 1.000 pesos y la inflación se mantiene en 3 por ciento anual. Luego de un año, ¿ellos van a poder comprar…? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Más de lo que ellos podrían comprar hoy con su parte de dinero (1) | 1 | Esto depende del tipo de cosas que quieran compra **(NO LEER)** | 4 | Respuesta irrelevant*e* | 98 |
| La misma cantidad que podrían comprar hoy con su parte del dinero (2) | 2 | No sabe | 97 |  |  |
| Menos de lo que ellos podrían comprar hoy con su parte del dinero (3) | 3 | No responde | 99 |  |  |

**K4.** Imagine que usted prestó 20 pesos a un amigo una noche y él le devolvió estos 20 pesos al día siguiente. ¿Su amigo pagó algún interés por este préstamo? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sí pagó interés | 1 | No pagó interés | 2 | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**K5.** Supongamos que pone 100 pesos en una cuenta de ahorros con una tasa de interés de 2 por ciento por año. Usted no realiza ningún otro pago en esta cuenta y no retira dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año, una vez que se realiza el pago de intereses? (no se incluye comisiones e impuestos) **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA - NÚMERO)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOTAR:** | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**K6. (MOSTRAR TARJETA K6)** ¿Y con la misma tasa de interés de 2 por ciento, cuánto dinero tendría la cuenta al final de cinco años? (no se incluye comisiones e impuestos) Sería… **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Más de 110 pesos (1) | 1 | No sabe | 97 |
| Exactamente 110 pesos (2) | 2 | No responde | 99 |
| Menos de 110 pesos (3) | 3 | Respuesta irrelevante | 98 |
| Es imposible decir con la información dada **(NO LEER)** | 4 |  |  |

**K7.** Me gustaría saber si usted piensa que las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas… **(LEER CADA OPCIÓN – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **(PROG: ALEATORIZAR)** | **Verdadero** | **Falso** | **No sabe** | **No responde** |
| 1.Cuando se invierte mucho dinero, también existe la posibilidad de que se pierda mucho dinero | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 2.Una alta inflación significa que el costo de vida está aumentando rápidamente | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 3.Es menos probable que usted pierda su dinero si lo guarda en más de un lugar | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 4. Un contrato financiero digital requiere la firma de un contrato en papel para ser considerado válido | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 5. Los datos personales que comparto públicamente en internet pueden usarse para enviarme ofertas comerciales o financieras personalizadas | 1 | 2 | 97 | 99 |
| 6. Las criptomonedas son una moneda de curso legal al igual que los billetes y las monedas de un país | 1 | 2 | 97 | 99 |

**K8.a** Si un cliente tiene un depósito en una de las siguientes instituciones financieras, y esta entidad quiebra, ¿el dinero del cliente se encuentra cubierto / asegurado, o no? **(LEER INSTITUCIONES - RESPUESTA MÚLTIPLE)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Si se encuentra cubierto / asegurado** | **No se encuentra cubierto/ asegurado** | **No sabe** | **No**  **responde** |
| Banco | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Financiera | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Cajas de Compensación | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito | 1 | 2 | 97 | 99 |
| Casas de empeño | 1 | 2 | 97 | 99 |

**PARA TODOS**

**K9.a** ¿Qué tipo de teléfono celular posee? **(RESPUESTA UNICA) (ENC: LEER OPCIONES)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Teléfono celular inteligente con plan de datos | 1 | No tengo | 4 |
| Teléfono celular inteligente sin plan de datos | 2 | No responde | 99 |
| Otro | 3 |  |  |

|  |
| --- |
| **INFORMACIÓN DE CONTEXTO** |

**D6.** En los últimos 12 meses, ¿cada cuánto tiempo realiza lo siguiente? **(MOSTRAR TARJETA D6)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (**PROG**: ALEATORIZAR) | **Nunca (1)** | **Poco (2)** | **Casi siempre (3)** | **Siempre (4)** | **No sabe** | **No responde** |
| a) Escribe documentos en una computadora | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| b) Envía o recibe correos electrónicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| c) Usa el teléfono celular | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| d) Hace videollamadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| e) Usa redes sociales como Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube o Twitter | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| f) Usa mensajería instantánea como Whatsapp | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| g) Busca información por internet como noticias o información sobre productos o servicios | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| h) Lee una revista o periódico de manera impresa | ~~1~~ | ~~2~~ | ~~3~~ | ~~4~~ | ~~97~~ | ~~99~~ |
| i) Escucha la radio | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| j) Mira la televisión | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| (**PROG**: ALEATORIZAR) | **Nunca (1)** | **Poco**  **(2)** | **Casi siempre (3)** | **Siempre (4)** | **No sabe** | **No responde** |
| k) Juega video juegos en un aparato electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |
| l) Usa internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 99 |

**D8. (MOSTRAR TARJETA D8)** Por sus costumbres y sus antepasados, ¿usted se siente o se considera…? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mestizo | 1 | Diaguita | 8 |
| Extranjero | 2 | Kawésqar | 9 |
| Mapuche | 3 | Yagan o Yámana | 10 |
| Aymara | 4 |  | 11 |
| Rapa Nui | 5 | Otro | 94 |
| Lican Antai | 6 | No sabe | 97 |
| Quechua | 7 | No responde | 99 |
| Colla | 8 |  |  |

**D9.** ¿Cuál es el nivel de educación más alto que usted tiene? **(RESPUESTA ÚNICA) (MOSTRAR TARJETA D9)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sin educación/ Educación Inicial (1) | 1 | Superior Técnico Completa (4) | 4 | Post-Grado Incompleta Universitario (7) | 7 |
| Primaria Incomp./ Comp./ Secundaria Incompleta (2) | 2 | Superior Univ. Incompleta (5) | 5 | Post-Grado Completa Universitario (8) | 8 |
| Secundaria completa/ Superior Técnico Incompleta (3) | 3 | Superior Univ. Completa (6) | 6 |  |  |

**D10. (MOSTRAR TARJETA D10-D11)** ¿Cuál de las siguientes categorías describe de la mejor forma su situación laboral en este momento? Por favor referencie su principal estado laboral **(ENC: SI EL ENCUESTADO TIENE DOS TRABAJOS, DEBE REGISTRAR AQUÍ AL QUE LE DEDICA MÁS TIEMPO)**  **(RESPUESTA ÚNICA) (PROG: SI MARCA COD. 96 EN D10, REPETIRLO EN D11 Y PASAR A D5B)**

**D11. (MOSTRAR TARJETA DE D10-D11)** ¿Y hay otros que son relevantes? (segundo trabajo)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **D10.Principal** | **D11.Segundo** |
| 1.Empleador o patrón (con trabajadores a su cargo) | 1 | 2 |
| 2.Trabajador independiente / por cuenta propia | 1 | 2 |
| 3.Empleado técnico o profesional | 1 | 2 |
| 4.Obrero / Empleado No calificado | 1 | 2 |
| 5.Trabajador familiar no remunerado | 1 | 2 |
| 6.Trabajadora del hogar / Empleada doméstica | 1 | 2 |
| 7.Miembro de las Fuerzas Armadas y Policiales | 1 | 2 |
| 8.Campesino / Agricultor o Ganadero | 1 | 2 |
| 9.Dedicado a los quehaceres del hogar y la familia (ama/o de casa) **(PASAR A C1e.2)** | 1 | 2 |
| 10.Incapacitado para trabajar por enfermedad o mala salud | 1 | 2 |
| 11.No está trabajando y tampoco lo está buscando | 1 | 2 |
| 12.Estudiante | 1 | 2 |
| Otro | 94 | |
| No sabe | 97 | |
| No responde | 99 | |

**D5.a (SOLO SI RESPONDE COD 2 en D10 o D11)** Cuando ofrece sus servicios de trabajo, ¿usted emite o da boleta de honorarios siempre, a veces o nunca? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Siempre | 3 | A veces | 2 | Nunca | 1 | No tiene recibos **(NO LEER)** | 98 | No responde | 99 |

**D5.b (SOLO SI RESPONDE COD 1 o 3 en D10 o D11)** En su trabajo actual, ¿usted recibe beneficios laborales como vacaciones, gratificación, bonificación, ayuda o seguro de salud? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sí recibe | 1 | No recibe | 2 | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**C1e.2 ¿**Cómo cobra su sueldo, pensión, asistencia social del gobierno, ingresos por trabajos o venta de productos, o dinero de familiares del exterior? **(MULTIPLE) (MOSTRAR TARJETA C1e.2)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| En efectivo (1) | 1 | Con un cheque (4) | 4 | No sabe | 97 |
| Por ventanilla en una entidad financiera (2) | 2 | Billetera digital (5) | 5 | No responde | 99 |
| Mediante un depósito en cuenta (3) | 3 | No cobro sueldo, jubilación y otros (6) | 6 |  |  |

**C1e.3 (SÓLO SI RESPONDE SI EN CÓD 3 o 5 EN C1e.2)** ¿Qué hace habitualmente con el dinero que le depositan? **(ÚNICA) (MOSTRAR TARJETA C1e.3)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lo extrae de una sola vez (1) | 1 | Lo utiliza para hacer compras y pagos con tarjeta de débito, de crédito y transferencias (3) | 3 | No sabe | 97 |
| Lo extrae en partes durante el mes (2) | 2 | Lo deja en la cuenta (4) | 4 | No responde | 99 |

**C1e.4 (SOLO SI RESPONDE SI EN OPCIÓN 1 DE C1e.3)** ¿Por qué lo extrae de una sola vez? **(MULTIPLE) (MOSTRAR TARJETA C1e.4)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Prefiere utilizar efectivo para los gastos (1) | 1 | Pierde mucho tiempo en ir y regresar de la oficina, cajero o agente corresponsal. (4) | 4 | Otros | 94 |
| En donde vive no se puede comprar con tarjeta de débito (2) | 2 | Si el dinero se deja en la cuenta pierde valor (5) | 5 | NS | 97 |
| La entidad financiera le queda lejos (3) | 3 | No confía en las entidades financieras y piensa que el dinero estaría más seguro con uno mismo. (6) | 6 | NR | 99 |

**C2.** Imagina que tienes una emergencia y necesitas pagar 400.000 pesos (alrededor de una remuneración mínima vital). ¿Cuál sería la principal fuente de dinero que utilizarías para conseguir esta cantidad en los próximos 30 días? **(ENC: SI EL ENCUESTADO MENCIONA MÁS DE UNA OPCIÓN, ELEGIR LA PRIMERA MENCIÓN) (ENC:LEER OPCIONES)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ahorros | 1 | Préstamo del banco, empleador o prestamista privado. | 4 | NS | 97 |
| Familia y amigos | 2 | Venta de activos | 5 | NR | 99 |
| Dinero del trabajo | 3 | Alguna otra fuente | 6 |  |  |

**C3.** ¿Qué tan difícil sería para usted reunir 400.000 pesos (alrededor de una remuneración mínima vital) en los próximos 30 días? **(ENC:LEER OPCIONES)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No podría hacerlo (ENC: NO LEER) | 1 | Algo difícil | 4 | NS | 97 |
| Muy difícil | 2 | Nada difícil | 5 | NR | 99 |

**D12.** ¿Nació en Chile?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sí** | **No** | **No responde** |
| 1 | 2 | 99 |

**D12.a (SOLO SI RESPONDE COD2 en D12)** ¿Hace cuánto vive en Chile?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Menos de 6 meses | 1 | Menos de 2 años | 3 | Menos de 4 años | 5 | Más de 5 años | 7 |
| Menos de 1 año | 2 | Menos de 3 años | 4 | Menos de 5 años | 6 | No responde | 99 |

**LEER:** Los hogares reciben ingresos de diferentes fuentes. Esto podría incluir los sueldos y salarios, pagos de prestaciones, pensiones o pagos de manutención, y remesas.

**D13** Considerando todas las fuentes de ingresos que entran en su hogar cada mes, ¿diría usted que el ingreso de su hogar es regular y estable, o no? **(ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sí es | 1 | No es | 2 | No sabe | 97 | No responde | 99 |

**D15.** ¿Sufre usted de alguna discapacidad que limite su movilidad o quehacer diario o no? **(RESPUESTA ÚNICA)**

Sí 1 No 2

**D13.a. (MOSTRAR TARJETA D13a)** Y finalmente, ¿podría decirme en cuál de estos rangos se ubica el ingreso mensual de su hogar? **(RESPUESTA ÚNICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Menos de $250.000. | 1 | De $500.000 a $750.000 (3) | 3 | De 1.000.001 a $1.400.000 (5) | 5 | Mas de $1.800.000 |  |
| De $250.000 a $500.000 | 2 | De $750.001 a $1.000.000 (4) | 4 | De $1.400.001 a $1.800.000 | 6 | No responde | 99 |

**FILTRO DE NSE – 2020**

DATOS DEL ENTREVISTADO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N9. GENERO. | Masculino | 1 | Femenino | 2 | N10. EDAD. ¿Cuál es su edad exacta? |  |  |  | N11. ANIONAC.  Año de Nacimiento | AÑO | | | |
|  |  |  |  |

Le recuerdo que esta encuesta es anónima; sin embargo, quisiera por favor que me proporcione los siguientes datos para que el supervisor verifique la correcta realización de mi trabajo...

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NOMBRES |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| APELLIDOS |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Dirección:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DISTRITO. Provincia / Distrito (UBIGEO): |  |  |  |  |  |  |  | ZONA. Zona: |  |  |  |  |  |  | MANZANA. Manzana: |  |  |  |  |  |

CUOTAS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| D1 | COD |  | NSE | COD |
| HOMBRE | 1 |  | AB | 1 |
| MUJER | 2 |  | C1a | 2 |
|  |  |  | C1b | 3 |
|  |  |  | C2 | 4 |
| D1.1 | COD |  | C3 | 5 |
| 18-25 | 1 |  | D | 6 |
| 26-39 | 2 |  | E | 7 |
| 40-49 | 3 |  |  |  |
| 50+ | 4 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **REGISTRO DE INCIDENCIAS** |

|  |  |
| --- | --- |
| Incidencias | **(PROG: REGISTRO NUMÉRICO HASTA 3 DÍGITOS, EXIGIR RESPUESTA EN TODOS LOS CAMPOS)** |
| 1. Hogar no atiende/Nadie en casa |  |
| 2.Hogares que dicen que NO responden encuestas/ Hogar rehúsa |  |
| 3.Entrevistado no acepta participar/ Entrevistado rehúsa |  |
| 4.Cuota cumplida GÉNERO |  |
| 6.Cuota cumplida edad |  |
| 7.Cuota zona (urbano/rural) |  |