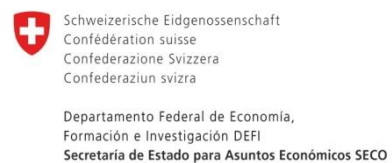


ENCUESTA NACIONAL DE DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y NIVEL DE CULTURA FINANCIERA EN EL PERÚ

Ficha Técnica y Cuestionario



FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

1. Finalidad

Contribuir a mejorar el diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en el país, orientar las innovaciones de la oferta hacia el diseño y desarrollo de servicios financieros adecuados para atender las reales necesidades de la población, y a la definición de medidas de política adecuadas al contexto nacional.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar las necesidades y demandas financieras de la población en las zonas urbanas y rurales del país, además de estimar el nivel de cultura financiera existente.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de los servicios financieros por sub-segmentos de la población.
- Medir los niveles de acceso, uso y calidad de los servicios financieros.
- Identificar los hábitos financieros de la población.
- Medir los niveles de educación financiera.
- Difundir los resultados a diferentes actores del sector público y privado.

3. Periodo de ejecución

La Encuesta se efectuó durante el 24 de noviembre 2015 y el 14 de febrero de 2016.

4. Cobertura

Cobertura geográfica

La Encuesta se realizó a nivel nacional en el área urbana y rural, en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao.

Cobertura Temática

La Encuesta abarca los siguientes temas:

- Información General de Identificación: parentesco con el jefe del hogar, sexo, edad, estado civil, N° de miembros del hogar, nivel de estudios, materiales de la vivienda, servicios, N° de habitaciones para dormir
- Canales de Atención del Sistema Financiero: conocimiento y uso de oficinas, ATM y agentes; tiempo al que se encuentran los canales; transacciones que realizó a través de ellos y calificación del servicio recibido.
- Otros Canales de Atención: conocimiento y uso de los servicios financieros por internet y servicios financieros por celular.

- Flujos de Ingresos y Gastos: ingresos, periodicidad y medio a través del cual recibe los ingresos, ingresos adicionales, medio de pago y frecuencia de gastos.
- Activos y Pasivos: Por el lado de los activos, se captura información sobre la tenencia de propiedades, ahorros, destino de ahorros, tenencia de cuenta en el sistema financiero, detalles de la apertura de la cuenta, conocimiento sobre condiciones de las cuentas, transacciones realizadas con las cuentas y acumulación para la vejez. Por el lado de los pasivos, se captura información sobre préstamos; uso de préstamos; criterios para solicitar un préstamo; préstamos solicitados, aprobados y desembolsados; y líneas de crédito.
- Contingentes: eventos imprevistos y su impacto, acciones para cubrir gastos de imprevistos, conocimiento de los seguros y tenencia de seguros.
- Educación Financiera / Actitud Frente al Riesgo / Preferencias Inter-Temporales
- Calidad del Servicio Otorgado por las Instituciones Financieras

5. Períodos de referencia de los temas investigados

En la Encuesta se manejaron varios periodos de referencia, dependiendo de la información que se quiera obtener. Los periodos utilizados son los siguientes:

- Preguntas Generales de Identificación
 - Día de la entrevista
- Canales de Atención
 - Día de la entrevista
 - Últimos 3 meses
 - Último año
- Otros Canales de Atención
 - Día de la entrevista
 - Últimos 3 meses
- Flujos
 - Día de la entrevista
 - Último mes
 - El año pasado (año 2014)
- Activos y Pasivos
 - Día de la entrevista
 - El año pasado (año 2014)
- Contingentes
 - Día de la entrevista
 - Últimos 2 años
 - Próximos 2 años
- Educación Financiera / Actitud Frente al Riesgo / Preferencias Intertemporales
 - Día de la entrevista
 - Próximos 3 meses
 - Próximos meses (hasta fin del año 2015)
- Calidad del Servicio Otorgado por las Instituciones Financieras
 - Día de la entrevista
 - El año pasado (año 2014)

6. Población objetivo

La población objetivo está conformada por las personas de 18 a 70 años que habitan en el territorio peruano, incluidas las personas de otra nacionalidad, y que pueden ser ubicadas en una vivienda dentro del país. Esta definición excluye a las personas que residen en viviendas colectivas (hoteles, hospitales, asilos, claustros religiosos, cárceles, etc.) así como a los miembros de las fuerzas armadas que viven en cuarteles, campamentos, barcos, y otros.

Se excluye a los trabajadores del hogar, a fin de evitar la doble probabilidad de selección, ya que se asume que a su vez habitan la vivienda de su propia familia.

7. Diseño Muestral

Marco Muestral

El marco muestral utilizado para el diseño fue el listado de viviendas del Censo de Población y Vivienda 2007, el cual permitió la selección de conglomerados. En cada conglomerado se realizó una actualización de viviendas, por lo que se obtuvo un marco muestral de viviendas para cada conglomerado seleccionado.

Tipo de Muestreo

La encuesta empleó un muestreo probabilístico, estratificado y multietápico. Se definieron 4 estratos (Grandes ciudades, Lima y Callao, Resto Urbano y Rural). La selección de la muestra se hizo de manera independiente por cada estrato, en tres etapas: en la primera se seleccionaron de manera probabilística los conglomerados, las Unidades Primarias de Muestreo (UPM). En la segunda etapa, se empleó una selección sistemática simple con arranque aleatorio de las viviendas, las Unidades Secundarias de Muestreo (USM), y en una etapa final se seleccionó aleatoriamente a la persona a entrevistar, las Unidades Terciarias de Muestreo (UTM).

Tamaño Muestral

La muestra estuvo conformada por un total de 6 565 personas distribuidas a nivel nacional, en cada uno de los estratos indicados anteriormente. El tamaño de la muestra se calculó considerando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación del 5%. Se aproximó el efecto de diseño tomando el mayor valor reportado por la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES). Adicionalmente, la muestra consideró una posible pérdida de 15% por errores de marco y 10% por no respuesta.

Cuadro N° 1: Tamaño Muestral

| Estrato | Total |
|-----------------------------|--------------|
| Lima Metropolitana y Callao | 1 600 |
| Grandes ciudades urbanas | 1 680 |
| Resto urbano | 1 680 |
| Rural | 1 605 |
| Total | 6 565 |

8. Factores de expansión

Los factores de expansión son usados en el cálculo de los resultados y estos hacen que la muestra refleje la distribución de la población. La Encuesta empleó factores de expansión para los conglomerados, las

viviendas y las personas, los cuales fueron calculados a partir de las probabilidades de selección en cada etapa del diseño muestral. El factor conglomerado y el factor vivienda correspondieron a la inversa de la probabilidad de selección¹, mientras que el factor individuo correspondió al número de personas de la población objetivo que habita en la vivienda seleccionada. La multiplicación de estos factores dio lugar al factor de expansión básico.

El factor de expansión básico fue ajustado luego de la actualización del marco muestral efectuada en campo, debido a errores de marco y no respuesta. Algunos conglomerados no fueron trabajados por inaccesibilidad, desconfianza o rechazo, así como por ser zonas industriales o zonas de pastoreo. Asimismo, se realizó un ajuste por la población objetivo proyectada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

¹ En el caso del estrato rural, la probabilidad de selección fue proporcional al tamaño de los conglomerados.

“ESTUDIO NACIONAL SOBRE LA DEMANDA POTENCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS Y EL NIVEL DE CULTURA FINANCIERA EN EL PERÚ”

Buenos días (tardes/noches), mi nombre es.....y soy operador de campo de COSISE RED/DELOITTE. Por encargo de la Superintendencia de Banca y Seguros, estamos realizando esta encuesta para conocer su experiencia con el sistema financiero, con el fin de que las empresas desarrollen productos financieros más útiles para la población. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar, y si Ud. nos lo permite, elegiré a una persona dentro de su hogar entre 18 y 70 años para encuestarlo. Toda la información que nos proporcione será confidencial.

1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

| DEPARTAMENTO | CÓDIGO | N° DE CUESTIONARIO |
|----------------|--------|--------------------|
| | | (uso interno) |
| PROVINCIA | | |
| DISTRITO | | |
| CENTRO POBLADO | | |

2. UBICACIÓN MUESTRAL

| N° DE CONGLOMERADO | ESTRATO (MARQUE CON “X”) | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------|------------------|-----------------------------|
| | RURAL | RESTO URBANO | GRANDES CIUDADES | LIMA METROPOLITANA y CALLAO |
| N° DE VIVIENDA | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ZONA, SECCIÓN, MZA. | | | | |

3. DATOS DE LA VIVIENDA

| 3.1 DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------|--------------|---------|-----------|---------|
| Nombre de la Calle, Jirón, Avenida, Pasaje, etc. | N° | Int. / Dpto | Piso | Mz. | Lote | Km. | Comité N° | |
| | | | | | | | | |
| 3.2 NRO HOGARES EN VIVIENDA | 3.3 ¿CUÁNTAS PERSONAS ENTRE 18 y 70 AÑOS HAY EN CADA HOGAR? | | | | | | | |
| | Hogar 1 | Hogar 2 | Hogar 3 | Hogar 4 | Hogar 5 | Hogar 6 | Hogar 7 | Hogar 8 |
| | | | | | | | | |
| 3.4 REFERENCIA DE LA VIVIENDA | | | | | 3.5 TELÉFONO | | | |
| | | | | | | | | |

4. DATOS DEL ENTREVISTADO

| Nombre | Cumpleaños DD/MM | Persona Entrevistada | Persona reemplazo | Cumpleaños DD/MM | Orden en la selección |
|--------|------------------|----------------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| | | SÍ NO | | | |

5. DATOS DE CONTROL

| ENCUESTADOR | SUPERVISOR | CRÍTICO-CODIFICADOR | DIGITADOR |
|-------------|------------|---------------------|-----------|
| | | | |

6. DATOS DE LA ENTREVISTA

| VISITAS | FECHA | HORA | | PRÓXIMA VISITA | | RESULTADO DE LA VISITA* |
|---------|-------|------|---|----------------|------|-------------------------|
| | | DE | A | FECHA | HORA | |
| PRIMERA | | | | | | |
| SEGUNDA | | | | | | |
| TERCERA | | | | | | |

*Vivienda: Entrevistada completamente (1), Entrevistada parcialmente (2), Rechazada (3), Con personas ausentes (4), Desocupada (5).

6.1. La entrevista se realiza en: 1. Castellano. 2. Quechua. 3. Aymara. 4. Otro (Indique).....

7. GEO-REFERENCIACIÓN

| COORD. GEOGRÁFICAS (GPS) : | Altitud: | Longitud: | Latitud: |
|----------------------------|----------|-----------|----------|
| | | | |

E: Lea "Voy a empezar con algunas preguntas generales sobre Ud. y su vivienda."

SECCIÓN I: PREGUNTAS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

Relación de parentesco y características del entrevistado

1. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar?

| | |
|-----------------------------|---|
| Es el Jefe / Jefa | 1 |
| Esposo(a) | 2 |
| Hijo(a) | 3 |
| Yerno/Nuera | 4 |
| Nieto | 5 |
| Padre/Madre/Suegro(a) | 6 |
| Otro (Indique) | 7 |

2. Sexo E: Observe y anote.

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

3. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

E: Registre un número.

4. Actualmente ¿cuál es su estado civil?

| | |
|---------------------------------------|---|
| Soltero | 1 |
| Casado, conviviente o concubino | 2 |
| Divorciado, separado o viudo | 3 |

5. Por favor, indique el total de miembros de su hogar. No considere el personal de servicio.

E: Registre un número.

6. ¿Cuál es el idioma que aprendió primero?

| | |
|------------------------------------|---|
| Castellano | 1 |
| Quechua | 2 |
| Aymara | 3 |
| Otra lengua nativa (Indique) | 4 |
| Lengua extranjera (Indique) | 5 |
| Es sordo mudo | 6 |

7. ¿Sabe leer y escribir?

| | |
|-------------------|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| Más o menos | 3 |
| No responde | 4 |

8. ¿Cuál es el último nivel de estudios que aprobó?

(Mención espontánea)

| | |
|----------------------------------------|----|
| No fue a la escuela | 1 |
| Educación inicial | 2 |
| Primaria incompleta | 3 |
| Primaria completa | 4 |
| Secund. Incompleta | 5 |
| Secund. Completa | 6 |
| Sup. no universitaria incompleta | 7 |
| Sup. no universitaria completa | 8 |
| Sup. Universitaria incompleta | 9 |
| Sup. Universitaria completa | 10 |
| Postgrado | 11 |

9. ¿Qué materiales predominan en.....de su vivienda?

(Mención espontánea)

E: En caso que el entrevistado no defina, por observación marque la respuesta.

9.1. Las paredes

| | |
|------------------------------------|---|
| Ladrillo o bloque de cemento | 1 |
| Adobe o tapia | 2 |
| Quincha (caña con barro) | 3 |
| Piedra con barro | 4 |
| Madera | 5 |
| Estera | 6 |
| Otro(Indique) | 7 |

9.2. Los pisos

| | |
|-------------------------------------------------|---|
| Parquet o madera pulida | 1 |
| Láminas asfálticas, vinílicos o similares | 2 |
| Losetas, terrazos o similares | 3 |
| Madera (entablados) | 4 |
| Cemento | 5 |
| Tierra | 6 |
| Otro(Indique) | 7 |

9.3. Los techos

| | |
|--------------------------------------------------------|---|
| Concreto armado | 1 |
| Madera | 2 |
| Tejas | 3 |
| Plancha de calamina, fibra o similares (ETERNIT) | 4 |
| Caña o estera con torta de barro | 5 |
| Paja, hojas de palmera, etc. | 6 |
| Otro(Indique) | 7 |

10. El abastecimiento de agua de la vivienda procede de:

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Agua potable de red pública dentro de la vivienda | 1 |
| Agua potable de red pública fuera de la vivienda, pero dentro de la quinta, callejón o edificio | 2 |
| Agua potable de pilón de uso público | 3 |
| Pozo | 4 |
| Agua entubada, río, acequia, manantial o similar | 5 |
| Camión – cisterna, "aguatero" | 6 |
| Otro (Indique) | 7 |

11. El baño o servicio higiénico de la vivienda está conectado a:

La Red pública dentro de la vivienda..... 1

La Red pública fuera de la vivienda, pero dentro de la edificación 2

Pozo séptico 3

Pozo ciego o negro (letrina)..... 4

Río, acequia o canal..... 5

Otro (Indique) 6

No tiene servicio higiénico..... 7

12. Por favor, indique si su vivienda cuenta con:

| Servicios | Sí | No |
|------------------------|----|----|
| 12.1. Electricidad | 1 | 2 |
| 12.2. Teléfono Fijo | 1 | 2 |
| 12.3. TV por Cable | 1 | 2 |
| 12.4. Internet | 1 | 2 |
| 12.5. Panel Solar | 1 | 2 |
| 12.6. Gas para cocinar | 1 | 2 |
| 12.7. Celular | 1 | 2 |

13. ¿Cuántos dormitorios o habitaciones exclusivos para dormir tiene en su vivienda?

E: Registre un número.

Observaciones:

E: Lea “En esta sección le preguntaré acerca de los canales de atención del Sistema Financiero.”

SECCIÓN II: CANALES DE ATENCIÓN

E: Mostrar cartillas 1 y 2.

14. Por favor responda Sí o No.

¿Conoce Ud....

| | 14.1. Oficinas de entidades del Sistema Financiero? | 14.2. Cajeros automáticos? | 14.3. Agentes (o cajeros corresponsales)? |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Sí | 1 | 1 | 1 |
| No | 2 | 2 | 2 |
| | E: No preguntar 15.1, 16.1, 17.1, 18.1 ni 19.1. | E: No preguntar 15.2, 16.2, 17.2, 18.2 ni 19.2. | E: No preguntar 15.3, 16.3, 17.3, 18.3 ni 19.3. |

Si respondió “No” a TODAS, ir a 20

15. Por favor responda por los puntos de atención que estén más cerca de su vivienda o centro laboral, sin importar si los usa o no.

E: Preguntar en este sentido ↓

| | | 15.1.Una oficina | 15.2.Un cajero automático | 15.3.Un agente |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------|----------------|
| 1) ¿A cuánto tiempo de su vivienda o centro laboral se encuentra...? | Tiempo | | | |
| | E: Registre número. | | | |
| | No sabe | 888 | 888 | 888 |
| | Unidad Minutos.....1 Horas.....2 Días.....3 | 1 2 3 | 1 2 3 | 1 2 3 |
| 2) ¿Cómo se moviliza para llegar a este punto? | (Mención espontánea) A pie.....1 En automóvil (propio/taxi).....2 En transporte público (ómnibus, combi, camión).....3 Otro(Indique).....4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 3) ¿Considerando el tiempo que le toma y lo que gasta para llegar a este punto, el costo es bajo, aceptable o alto? | Bajo.....1 Aceptable.....2 Alto.....3 | 1 2 3 | 1 2 3 | 1 2 3 |
| | | | | |
| | | | | |

16. Por favor, en esta pregunta responda Sí o No:

En el último año ¿utilizó...

| | 16.1. Oficinas? | 16.2. Cajeros automáticos? | 16.3. Agentes? |
|-----------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Sí | 1 | 1 | 1 |
| No | 2 | 2 | 2 |
| | E: No preguntar 17.1, 18.1 ni 19.1 | E: No preguntar 17.2, 18.2 ni 19.2 | E: No preguntar 17.3, 18.3 ni 19.3 |

Si respondió "No" a TODAS, ir a 20

17. En los últimos tres meses, aproximadamente ¿Cuántas veces utilizó...?

| | 17.1. Oficinas | 17.2. Cajeros automáticos | 17.3. Agentes |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Registre número | E: Si es 0 no preguntar 18.1 ni 19.1 | E: Si es 0 no preguntar 18.2 ni 19.2 | E: Si es 0 no preguntar 18.3 ni 19.3 |

Si respondió "0" en TODAS, ir a 20

18. Por favor, en esta pregunta responda Sí o No:

E: Preguntar en este sentido →

| En los últimos tres meses, Ud. (↓) en (→) | 18.1. Oficinas | | 18.2. Cajeros automáticos | | 18.3. Agentes | |
|--------------------------------------------------|----------------|----|---------------------------|----|---------------|----|
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| 1) Realizó depósitos | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2) Retiró dinero | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3) Pagó servicios (luz, agua, estudios, etc.) | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4) Recibió créditos | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5) Pagó sus créditos o tarjeta de crédito | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 6) Realizó transferencias | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 7) Consultó saldos y movimientos | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 8) Recibió dinero de programa Juntos, Pensión 65 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |

19. Indique por favor.

¿Usualmente, el servicio que le brindan en ... es bueno, regular o malo?

| | 19.1. Las oficinas | 19.2. Los cajeros automáticos | 19.3. Los agentes |
|----------------|--------------------|-------------------------------|-------------------|
| Bueno | 1 | 1 | 1 |
| Regular | 2 | 2 | 2 |
| Malo | 3 | 3 | 3 |

SECCIÓN III: OTROS CANALES

20. Indique por favor:

| E: Preguntar en este sentido → | 20.1. ¿Conoce Ud....? | | 20.2. ¿En los últimos tres meses, Ud. utilizó estos servicios? | | 20.3. ¿Por qué no usa estos servicios? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Sí | No E: No preguntar 20.2, ni 20.3 | Sí E: No preguntar 20.3 | No | (Mención espontánea) |
| 1) Los servicios financieros por internet E: Mostrar cartilla 3.1. | 1 | 2 | 1 | 2 | No tengo internet/celular 1 Es inseguro/riesgoso 2 Es caro/costoso 3 A veces no hay servicio 4 Es complicado/difícil/ no sé cómo usarlo 5 No lo considera necesario/ no me interesa 6 Otro(Indique) 7 |
| 2) Los servicios financieros por celular (como tu dinero móvil, banca móvil, caja móvil, billetera electrónica) E: Mostrar cartilla 3.2. | 1 | 2 | 1 | 2 | |

↓
"No" a TODAS, ir a 21

↓
"Sí" a TODAS, ir a 21

Observaciones:

SECCIÓN IV: FLUJOS

Ingresos

Ingresos Corrientes:

E: Lea "En esta sección le preguntaré acerca de su condición laboral."

21. En el mes pasado, ¿Ud....

| | Sí | No |
|--------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 21.1. Se desempeñó como ama de casa o se dedicó a las labores del hogar? | 1 | 2 |
| 21.2. Se desempeñó como estudiante? | 1 | 2 |

22. Por favor, indique Sí o No:

| En el mes pasado: | Sí | No |
|-------------------------------------------|-------------------|----|
| 22.1. ¿Ud. trabajó? (considere cachuelos) | 1 (E: ir a 23) | 2 |

| En el mes pasado: | Sí | No |
|---------------------------------------------|-------------------|----|
| 22.2. Ud. no trabajó, pero ¿tenía trabajo?* | 1 (E: ir a 23) | 2 |

*Por vacaciones, licencia, huelga, etc.

| Actualmente: | Sí | No |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 22.3. ¿Ud. tiene algún problema de salud que le impida trabajar permanentemente? | 1 | 2 |

| En el mes pasado: | Sí | No |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 22.4. ¿Ud. recibió rentas o pensión (jubilación, alimentos, invalidez, otros)? | 1 (E: ir a 27) | 2 (E: ir a 30) |

23. En el mes pasado, ¿Ud. cuántos trabajos tuvo? (considere cachuelos)

E: Registre un número.

E: Lea "Por favor comente sobre su actividad principal; es decir, aquel trabajo al que dedicó un mayor número de horas semanales."

24. En el último mes, ¿En su trabajo o actividad principal Ud. se desempeñó como....?

- Empleador o patrón1
- Trabajador independiente/auto empleado(no contrata trabajadores).....2
- Empleado, obrero, jornalero, peón, ayudante agrícola.....3
- Productor agropecuario o agricultor4
- Trabajador del hogar5
- Trabajador familiar no remunerado6
- Otro (Indique)7

25. En el último mes, ¿Cuál fue el tipo de pago o ingreso que Ud. recibió por su trabajo o actividad principal?

(Respuesta múltiple)

- Sueldo o salario 1
- Comisión o destajo 2
- Jornal 3
- Ingreso (ganancia) por negocio o servicio 4
- Honorarios profesionales (con RUC) 5
- Ingreso como productor agropecuario 6
- En especie (no dinero, sino alimentos, vestido, etc.) 7
- Otro (Indique) 8
- No recibió..... 9

26. ¿Cada cuánto tiempo le pagan en su trabajo o actividad principal?

(Mención espontánea)

- Diario 1
- Semanal 2
- Quincenal..... 3
- Mensual..... 4
- Semestral 5
- Otro (Indique) 6

27. ¿En qué rango ubicaría aproximadamente los ingresos que recibe al mes por todos sus trabajos, pensión y rentas?

- Menos de S/. 400 1
- De S/. 400 hasta menos de S/. 750..... 2
- De S/. 750 hasta menos de S/.1,022..... 3
- De S/. 1,022 hasta menos de S/. 1,500..... 4
- De S/. 1,500 hasta menos de S/. 2,100..... 5
- De S/. 2,100 a más 6

28. Durante el 2014, ¿Ud. recibió estos ingresos....?

(Respuesta múltiple)

- En efectivo 1
- En una entidad financiera 2
- En especie (productos, mercadería, otros) 3
- Otro (Indique) 4

29. Considerando todos sus ingresos por trabajo, pensión y por rentas, ¿Ud. cree que durante el 2014 estos ingresos fueron muy parecidos mes a mes?

- Sí..... 1
- No 2
- Más o menos 3
- No sabe / no responde..... 4

Ingresos Adicionales:

30. Durante el 2014, ¿Ud. recibió dinero...

| | Sí | No |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 30.1. De personas que viven en la misma ciudad (ej. familiares, amigos, conocidos)? | 1 | 2 |
| 30.2. De personas que viven en otras ciudades del país? | 1 | 2 |
| 30.3. De personas que viven en el extranjero? | 1 | 2 |
| 30.4. De programas sociales como Juntos? (Indique cuál)..... | 1 | 2 |
| 30.5. De rifas, colectas, polladas, parrilladas, etc.? | 1 | 2 |
| 30.6. De alguna junta, pandero o tanomoshi? | 1 | 2 |
| 30.7. Por vender o dejar algo en una casa de empeño? | 1 | 2 |
| 30.8. Por créditos? | 1 | 2 |
| 30.9. Otro (Indique)..... | 1 | 2 |

E: Si respondió "Sí" a 30.2 o a 30.3, preguntar 31, sino pasar a 33.

31. ¿De qué forma o por qué medio suele recibir el dinero que le envían de otra ciudad del país o del extranjero?

| | Sí | No |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 31.1. Empresa de transporte (terrestre, aéreo, etc.) | 1 | 2 |
| 31.2. Por ventanilla de un banco, caja rural o municipal (giros u órdenes de pago) E: Mostrar cartilla 1. | 1 | 2 |
| 31.3. Cuenta de un banco o caja rural o municipal (en cuenta propia o de familiares/amigos) | 1 | 2 |
| 31.4. Empresas de transferencias de fondos E: Mostrar cartilla 5. | 1 | 2 |
| 31.5. A través de un familiar o conocido | 1 | 2 |
| 31.6. Otro (Indique)..... | 1 | 2 |

32. ¿Para qué utiliza el dinero que le envían?

(Respuesta múltiple)

| | |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| Atender imprevistos o emergencias | 1 |
| Compra o mejora de vivienda..... | 2 |
| Compra de algún bien o activo (animales, terrenos, autos, etc.).. | 3 |
| Para un negocio o emprendimiento | 4 |
| Para los gastos diarios del hogar..... | 5 |
| Pagar deudas..... | 6 |
| Otros (Indique)..... | 7 |

Gastos

E: Lea "En esta sección, voy a preguntarle de manera general acerca de los gastos que Ud. realiza."

33. ¿Envía Ud. dinero a...

| | Sí | No |
|-------------------------------------------------------------------|----|----|
| 33.1. Personas o familiares que viven en otras ciudades del país? | 1 | 2 |
| 33.2. Personas o familiares que viven en el extranjero? | 1 | 2 |

"No" a AMBAS, ir a 35

34. ¿Por qué medio envió dinero a otra ciudad del país o del extranjero? (Respuesta múltiple)

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Empresa de transporte (terrestre, aéreo, etc.) | 1 |
| Mediante una institución financiera (no requiere que Ud. sea cliente) E: Mostrar cartilla 1..... | 2 |
| Cuenta de un banco, caja rural o municipal..... | 3 |
| Empresas de transferencias de fondos E: Mostrar cartilla 5..... | 4 |
| A través de un familiar o conocido..... | 5 |
| Otro (Indique)..... | 6 |

Observaciones:

35. Pagos

E: Para el modo de pago y frecuencia utilice los códigos de respuesta de cada alternativa.

| E: Preguntar en este sentido ↓ | 35.1. Por favor responda. ¿Ud. realiza gastos en... | | 35.2. ¿PRINCIPALMENTE cómo realiza el gasto en... | | 35.3. ¿Con qué frecuencia realiza el gasto en... | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | Sí | No E: No preguntar 35.2 ni 35.3 | En efectivo.....1 Con tarjeta de débito o crédito E: Mostrar cartilla 4. Por internet.....2 Otro (Indique).....4 | | Diario.....1 Semanal.....2 Quincenal.....3 Mensual.....4 Bimestral.....5 Trimestral.....6 Otro (Indique).....7 | |
| 1) Alimentación? | 1 | 2 | | | | |
| 2) Salud? | 1 | 2 | | | | |
| 3) Educación? | 1 | 2 | | | | |
| 4) Servicios (agua, luz, etc.)? | 1 | 2 | | | | |
| 5) Pago de deudas? | 1 | 2 | | | | |
| 6) Vivienda (Mantenimiento, construcción, etc.)? | 1 | 2 | | | | |
| 7) Mercadería para negocio? | 1 | 2 | | | | |
| 8) Viajes, diversión, Entretenimiento? | 1 | 2 | | | | |
| 9) Junta, pandero o tanomoshi? | 1 | 2 | | | | |
| 10) Otros gastos Habituales (Indique) | 1 | 2 | | | | |

“No” a TODAS, ir a 36

SECCIÓN V: ACTIVOS y PASIVOS

Activos

36. E: Lea “En esta sección le haré preguntas generales sobre sus propiedades.”

| E: Preguntar en este sentido → | 36.1. Usted es propietario de... | | 36.2. Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. PODRÍA disponer u ofrecer esta propiedad en garantía? | | 36.3. ¿Por qué no podría disponer u ofrecer esta propiedad en garantía? | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | Sí | No E: No preguntar 36.2 ni 36.3 | Sí E: No preguntar 36.3 | No | Porque está a nombre de otra persona.....1 Porque no es solo suya, requiere pedir permiso a alguien más.....2 Porque no tiene título de propiedad.....3 Porque está hipotecada.....4 Porque está en litigio.....5 Otro (Indique).....6 | |
| 1) La vivienda en que habita? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 2) Otras viviendas? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 3) Tierras de cultivo, terrenos baldíos? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 4) Local / talleres para el negocio o empresa? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 5) Vehículos para uso particular? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 6) Vehículos para transporte público o de carga? | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 7) Otra propiedad (Indique) | 1 | 2 | 1 | 2 | | |

“No” a TODAS, ir a 37

“Sí” a TODAS, ir a 37

37. Durante el 2014, ¿Ud. ha guardado regularmente los siguientes bienes para el futuro?

| Tipos de Bienes | Sí | No |
|-----------------------------------------------------|----|----|
| 37.1. Materiales de construcción | 1 | 2 |
| 37.2. Mercadería almacenada para venta en el futuro | 1 | 2 |
| 37.3. Animales (no incluya mascotas) | 1 | 2 |
| 37.4. Semillas, granos | 1 | 2 |
| 37.5. Otro (Indique) | 1 | 2 |
| | | |

38. Durante el 2014, ¿Ud. guardó o separó dinero para lo siguiente?

| | Sí | No |
|------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 38.1. Comprar electrodomésticos | 1 | 2 |
| 38.2. Gastos inesperados o emergencias | 1 | 2 |
| 38.3. Necesidades futuras de educación | 1 | 2 |
| 38.4. Iniciar un negocio propio | 1 | 2 |
| 38.5. Comprar o mejorar terreno, casa o departamento | 1 | 2 |
| 38.6. Comprar vehículo | 1 | 2 |
| 38.7. Organizar boda/bautizo o participar en fiesta patronal o similar | 1 | 2 |
| 38.8. Viajar | 1 | 2 |
| 38.9. Ahorrar | 1 | 2 |
| 38.10. Pagar deudas | 1 | 2 |
| 38.11. ¿Ha guardado dinero para otros fines? (Indique)..... | 1 | 2 |

“No” a TODAS, ir a 41

39. ¿En qué ocasiones separó o guardó este dinero?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

- Siempre que recibió ingresos por trabajo, pensión o por rentas 1
A veces, cuando recibió ingresos por trabajo, pensión o por rentas 2
Cuando recibió ingresos extras en el trabajo por campaña, por ventas extraordinarias, gratificaciones, bonos, etc. 3
Cuando recibió ingresos extras de polladas, rifas, juntas, herencia, etc. 4
Otro (indique) 5
Nunca 6

40. ¿De qué manera separó o guardó este dinero?

| | Sí | No |
|-------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 40.1. Lo guardó en una institución financiera E: Mostrar cartilla 1. | 1 | 2 |
| 40.2. Lo guardó en una cooperativa | 1 | 2 |
| 40.3. Lo guardó en casa | 1 | 2 |
| 40.4. Participó en una junta, pandero o tanomoshi | 1 | 2 |
| 40.5. Se lo dio a amigos o familiares o a alguien de confianza | 1 | 2 |
| 40.6. Lo prestó | 1 | 2 |
| 40.7. Otro (Indique) | 1 | 2 |
| | | |

41. Indíqueme por favor:

| Actualmente, ¿Ud. tiene una cuenta... en alguna institución financiera? | Sí | No |
|-------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------|
| 41.1. De ahorro o cuenta Suelo? | 1 | 2 E: No preguntar 43.1 ni la parte A de 44. |
| 41.2. A plazo? | 1 | 2 E: No preguntar 43.2 ni la parte B de 44. |
| 41.3. CTS? | 1 | 2 E: No preguntar 43.3 ni la parte C de 44. |

“Sí” a ALGUNA, ir a 43

“No” a TODAS, ir a 42

- Ahorro:** Es una cuenta en la que se puede retirar su dinero de a pocos y cuando lo desee. El empleador también puede realizar depósitos.
- Plazo Fijo:** Es una cuenta en la que le dan la tasa de interés que le prometieron solo si su depósito permanece por el tiempo acordado.
- CTS:** Es una cuenta donde el empleador le deposita a su trabajador un porcentaje de su sueldo por cada año de trabajo. Es un beneficio para los trabajadores dependientes.

42. Señale la principal razón por la que no tiene ninguna cuenta de depósito en una institución financiera

(Mención espontánea)

- No me tratan bien 1
No confío, el dinero no está seguro 2
No se puede retirar el dinero fácilmente 3
Los horarios no son convenientes 4
No se gana mucho 5
Cobran comisiones 6
He tenido una mala experiencia 7
Me queda muy lejos 8
Piden muchos documentos 9
No veo ninguna ventaja en hacerlo 10
No lo había pensado 11
Desconocimiento 12
Otro (Indique) 13

E: Al finalizar esta pgta, ir a 51.

43. Indíqueme por favor:

E: Preguntar en este sentido →

| ¿En qué tipo de entidad tiene Ud. su cuenta... (Respuesta múltiple) E: Mostrar detalladamente cartilla 1. | 43.1 De Ahorro o Cuenta Suelo? | 43.2 A Plazo? | 43.3 CTS? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-----------|
| Banco de la Nación | 1 | 1 | |
| Otro Banco | 2 | 2 | 2 |
| Financieras | 3 | 3 | 3 |
| Caja Municipal | 4 | 4 | 4 |
| Caja Rural | 5 | 5 | 5 |
| Cooperativas | 6 | 6 | 6 |
| Otros (Indique) | 7 | 7 | 7 |
| | | | |

44. E: Preguntar por cada tipo de cuenta que tenga el encuestado

| E: Preguntar en este sentido ↓ | | 44.1. ¿Cuántas cuentas... tiene? E: Registre un número. | 44.2. ¿Alguna cuenta... tiene algún costo? | | | 44.3. ¿Alguna cuenta... gana intereses? | | | 44.4. Durante el 2014, ¿Ud. realizó algún retiro, depósito u otra operación con alguna cuenta...? | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|---------|-----------------------------------------|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| | | | Sí | No | No sabe | Sí | No | No sabe | Sí | No | No sabe |
| A) | De ahorro (incluye cuenta sueldo) | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| B) | A plazo fijo | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| C) | CTS | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |

45. ¿Alguna de sus cuentas de depósito fue abierta durante el 2014?

Sí 1
No 2 → Ir a 49

46. Respecto a la última cuenta que abrió en el 2014, ¿Ud. la abrió por decisión propia o porque alguien le pidió hacerlo o se la abrió?

Por decisión propia 1 → Ir a 48
Le pidieron abrirla 2
Se la abrieron 3

47. ¿Quién le pidió abrirla o se la abrió?

Su empleador 1
El gobierno (como el Programa Juntos) 2
La entidad que le dio un préstamo 3
Un familiar 4
Otro (Indique) 5

48. Antes de abrir cualquiera de sus cuentas, Ud.:

48.1. ¿Averiguó cuánto iba a ganar (tasas de interés), cuánto le iba a costar (comisiones), y los plazos disponibles?

Sí 1
No 2

48.2. ¿Le explicaron sobre las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisiones, cargos al hacer operaciones y otros)?

Sí 1
No 2

48.3. ¿Conocía las condiciones de la cuenta?

Sí 1
No 2

49. Respecto a la última cuenta de depósitos que abrió:

E: Preguntar en este sentido →

| ¿Considera Ud. que al abrir su cuenta de depósito el costo en (↓) fue (→) | Bajo? | Aceptable? | O excesivo? |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-------------|
| 49.1. Tiempo | 1 | 2 | 3 |
| 49.2. Transporte | 1 | 2 | 3 |
| 49.3. Trámites de documentos | 1 | 2 | 3 |

50. Considere las veces que realizó operaciones en sus cuentas a través de oficinas, cajeros automáticos, agentes o tarjeta de débito.

E: Preguntar en este sentido →

| ¿Durante el 2014, CUÁNTAS VECES utilizó sus cuenta para (↓) | Nunca | De 1 a 2 veces | De 3 a 7 veces | Más de 7 | No sabe/ no opina |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|----------------|----------|-------------------|
| 50.1. Efectuar Retiros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.2. Realizar Depósitos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.3. Recibir sueldos o salarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.4. Hacer transferencias y pagos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.5. Pagar créditos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.6. Realizar gastos con la tarjeta de débito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50.7. Recibir o enviar dinero a personas que viven en otras ciudades del país o en el extranjero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

51. Si deseara guardar dinero para el futuro, indique:

E: Preguntar en este sentido →

| ¿Dónde... ↓ | 1) Con una Institución Financiera? | 2) O con otras formas de ahorro (en casa, junta, pandero, con amigos, etc.)? | 3) No sabe/no opina |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 51.1. Se sentiría más a gusto? | 1 | 2 | 3 |
| 51.2. Su dinero estaría más seguro? | 1 | 2 | 3 |
| 51.3. Ganaría más el dinero? | 1 | 2 | 3 |
| 51.4. Podría disponer del dinero más fácilmente? | 1 | 2 | 3 |
| 51.5. Le ocasionaría más gastos y emplearía mayor tiempo? | 1 | 2 | 3 |

52. IMAGÍNESE que Ud. necesitara guardar S/. 1,000 para el futuro, ¿Dónde lo haría? (Mención espontánea)

| En... | Marque la respuesta |
|---------------------------------|---------------------|
| 1) Banco Privado | 1 |
| 2) Banco de la Nación | 2 |
| 3) Financieras | 3 |
| 4) Cajas Municipales | 4 |
| 5) Cajas Rurales | 5 |
| 6) Cooperativa | 6 |
| 7) Casa, familiares o amigos | 7 |
| 8) Prestamistas | 8 |
| 9) ONG o asociaciones comunales | 9 |
| 10) Otro (Indique) | 10 |
| 11) Ninguno | 11 |

Luego de la respuesta mostrar cartilla 1 para verificar

Observaciones:

53. ¿Qué características le gustaría que tuviera una cuenta de depósito? De la lista que le voy a leer, por favor elija las dos que considere más importantes.

| Lista de características | 53.1. Característica 1 = 1 Característica 2 = 2 | 53.2. De estas dos características, ¿Cuál es la más importante para Ud.? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1) Que pueda separar los ahorros para distintos fines (estudios, emergencias, celebración, etc.) | | |
| 2) Que pueda usar el celular para hacer pagos y transferencias | | |
| 3) Que no haya límites en el número de retiros | | |
| 4) Que no me cobren mucho por realizar operaciones | | |
| 5) Que no haya monto mínimo para abrir la cuenta | | |
| 6) ¿Alguna otra alternativa que no he mencionado? (Indique) | | |

54. Por favor, dígame si esta afirmación es verdadera o falsa: "Si un cliente tiene un depósito en un banco, financiera o caja, y la entidad quiebra o fracasa, el cliente recupera su dinero, porque está protegido hasta cierto monto"

Verdadero 1
Falso 2
No sabe/ No opina 3

Acumulación para la vejez

55. ¿Qué está haciendo para cubrir sus gastos en la vejez? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

Aporta en un sistema de pensiones (Sistema Nacional de Pensiones - ONP, AFP) E: Mostrar cartilla 6. 1
Ahorra en una institución financiera 2
Aporta a un seguro de vida. 3
Guarda dinero por su cuenta. 4
Invierte en inmuebles o negocios que luego le generarán rentas 5
Educa a sus hijos para que lo mantengan en su vejez 6
No está haciendo nada. 7
Otro (Indique) 8

E: Si no respondió la alternativa "1" en la pregunta 55, realice esta pregunta, sino ir a pregunta 57.

56. Por favor indíqueme, ¿Cuál es la principal razón por la que no aporta a un sistema de pensiones? (Mención espontánea)

- No confía en el sistema de pensiones1
 No tiene dinero para aportar2
 No lo necesita3
 No sabe si tendrá la facilidad de sacar el dinero en caso tenga un imprevisto4
 No sabe qué es5
 No existe en la zona6
 Me parece complicado7
 No tengo trabajo8
 Otros (Indique)9

57. ¿Está Ud. de acuerdo con la siguiente afirmación: "Creo que si apor to a las AFP puedo asegurar mi vejez"?

- Sí1
 No2
 No sabe / no opina3

Pasivos

E: Lea "En esta sección le preguntaré, de manera general, acerca de las deudas que tiene."

58. Durante el 2014, ¿Ud. pidió prestado a...

| Tipo de Acreedor | Sí | No |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|
| 58.1. Entidades del sistema financiero E: Mostrar cartilla 1. | 1 E: No preguntar 61 | 2 |
| 58.2. Cooperativas? | 1 | 2 |
| 58.3. Amigos, familiares? | 1 | 2 |
| 58.4. Prestamistas, casa de empeño, agiotistas? | 1 | 2 |
| 58.5. ONG, asociación comunal? | 1 | 2 |
| 58.6. Tienda, bodega, puesto de mercado, etc. (incluye productos al crédito)? | 1 | 2 |
| 58.7. Proveedor de mercadería, fertilizantes, semillas, etc. (incluye productos al crédito)? | 1 | 2 |
| 58.8. Otro (Indique) | 1 | 2 |

"No" a TODAS, ir a 60

59. ¿Para qué utilizó o va a utilizar el préstamo que solicitó durante el 2014? (Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

- Cubrir emergencias o imprevistos 1
 Cubrir gastos de alimentación, vestido o servicios 2
 Pagar gastos de salud 3
 Pagar gastos de educación 4
 Comprar electrodomésticos 5
 Comprar automóvil para uso no comercial 6
 Vacaciones, fiestas, bodas, bautizos, etc. 7
 Para gastos de un negocio o empresa 8
 Comprar, ampliar o mejorar vivienda o terreno 9
 Pagar deudas 10
 Otros (Indique) 11

60. Al decidir dónde solicitar un préstamo, ¿Qué es lo más importante para Ud.? De la lista que le voy a leer, por favor elija los dos criterios que considere más importantes.

| Criterios | 60.1. Importancia: | | 60.2. De estos dos criterios, ¿Cuál es el más importante para Ud.? |
|---------------------------------------------------------|--------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|
| | Criterio 1 = 1 | Criterio 2 = 2 | |
| 1) Trámite rápido y préstamo a tiempo | | | |
| 2) Cuotas que pueda pagar | | | |
| 3) Plazo conveniente | | | |
| 4) Pagos en fechas convenientes | | | |
| 5) Que le den la cantidad que necesita | | | |
| 6) Que no sea muy caro (tasa de interés y otros cargos) | | | |
| 7) Que no le pidan muchos documentos | | | |
| 8) Que le ofrezcan regalos, promociones, etc. | | | |
| 9) Otro (Indique) | | | |

Observaciones:

E: Realizar esta pregunta si 58.1 es "No", sino ir a 62.

61. Si Ud. no solicitó un crédito del sistema financiero durante el 2014, indique cuál fue el principal motivo: **(Mención espontánea)**

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| No necesito.....1 | Ya tengo un crédito de otra fuente..... 8 |
| No creo que me den.....2 | Estoy en Infocorp..... 9 |
| Es muy caro (altas tasas, comisiones y cargos).....3 | Tengo pocos ingresos..... 10 |
| Muchos requisitos documentarios.....4 | Falta de garantías..... 11 |
| Trámite muy largo.....5 | Porque soy mujer..... 12 |
| Las oficinas quedan lejos.....6 | Por mi apariencia..... 13 |
| Condiciones de crédito que no se adaptan a mis necesidades / no tienen lo que necesito.....7 | Otro (Indique)..... 14 |

E: Al finalizar esta pgta, ir a 66.

62. Respecto a los créditos que tiene en el Sistema financiero, sin incluir tarjetas de crédito, por favor responda: Durante el 2014,...

| E, lea: "Respecto al mayor préstamo RECIBIDO" | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62.1. ¿Cuántas veces pidió préstamos? N° E: Lea "Considere las solicitudes realizadas a todas las entidades." | 62.2. ¿Cuántos le aprobaron? N° | 62.3. ¿Cuántos le desembolsaron? N° | 62.4. Respecto a lo que usted solicitó, el monto del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3 | 62.5. Respecto a lo que usted esperaba, el plazo del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3 | 62.6. Respecto a lo que usted esperaba, el costo del préstamo que le aprobaron fue: Menor.....1 Igual.....2 Mayor.....3 | 62.7. La cuota del préstamo que le aprobaron fue: Conveniente.....1 Inconveniente...2 |
| Cantidad | Cantidad | Cantidad | | | | |
| | | | | | | |

Si es 0, ir a 66

Si es 0, ir a 63

Si es 0, ir a 64

E: Si 62.1>62.2, realice esta pregunta, sino ir a 64.

63. Si a Ud. NO le aprobaron algún préstamo que pidió en el sistema financiero, ¿Cuál cree que fue la principal razón? **(Mención espontánea)**

| |
|-----------------------------------------|
| Por tener pocos ingresos.....1 |
| Por tener ingresos inestables.....2 |
| Por falta de historial crediticio.....3 |
| Por mal historial crediticio.....4 |
| Por falta de garantías.....5 |
| Por mi apariencia.....6 |
| Por ser mujer.....7 |
| Otro (Indique).....8 |

E: Si 62.3 es mayor a cero, realice esta pregunta, sino ir a pregunta 66.

65. Respecto al último crédito que le desembolsaron, indíqueme por favor: **E: Preguntar en este sentido →**

| ¿Para obtener el préstamo, el costo en (↓) fue (→) | Bajo? | Aceptable? | O excesivo? |
|----------------------------------------------------|-------|------------|-------------|
| 65.1. Tiempo | 1 | 2 | 3 |
| 65.2. Transporte | 1 | 2 | 3 |
| 65.3. Trámites documentos | 1 | 2 | 3 |

64. Respecto al último préstamo que pidió en el 2014:

64.1. Antes de pedirlo, ¿Averiguó y comparó cuánto le iba a costar el préstamo (tasa de interés y comisiones) así como los plazos ofrecidos entre diversas empresas?

Sí.....1 No.....2

64.2. ¿Le explicaron las condiciones del préstamo (tasa de interés, comisiones, plazos, etc.)?

Sí.....1 No.....2

64.3. ¿Conocía las condiciones del préstamo?

Sí.....1 No.....2

66. Antes de tomar una decisión para pedir un préstamo del Sistema Financiero, ¿Qué información necesitaría conocer? Mencione primero lo más importante, luego lo segundo y tercero. **(Mención espontánea)**

| Información sobre: | Lo más importante.....1 Lo segundo importante.....2 Lo tercero importante.....3 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) El monto del préstamo | |
| 2) La tasa de interés / costo | |
| 3) Penalidad | |
| 4) Comisiones u otros gastos | |
| 5) Plazos | |
| 6) Periodicidad de las cuotas | |
| 7) Monto de las cuotas | |
| 8) Otro (Indique) | |

67. **IMAGÍNESE** que Ud. necesitara pedir prestado S/. 1,000, ¿A quién le pediría? **(Mención Espontánea)**

| A..... | Marque |
|--------------------------------------|--------|
| 1) Banco Privado | 1 |
| 2) Banco de la Nación | 2 |
| 3) Financieras | 3 |
| 4) Cajas Municipales / Cajas Rurales | 4 |
| 5) Edpymes | 5 |
| 6) Cooperativa | 6 |
| 7) Familiares y amigos | 7 |
| 8) Prestamistas | 8 |
| 9) ONG o asociaciones comunales | 9 |
| 10) Otro (Indique) | 10 |
| 11) No pediría prestado | 11 |
| 12) No sabe/no opina | 12 |

Luego de la respuesta mostrar cartilla 1 para verificar

71. ¿Cuál cree Ud. que es la **PRINCIPAL** ventaja de usar una tarjeta de crédito? **(Mención espontánea)**

| Ventaja | Marque |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| Permite financiar compras importantes | 1 |
| Le ayuda cuando sus ingresos o gastos cambian inesperadamente | 2 |
| Permite hacer compras y pagos por internet | 3 |
| Evita tener que cargar efectivo | 4 |
| Permite la obtención de descuentos, premios o regalos | 5 |
| Genera historial crediticio | 6 |
| No sabe / no opina | 7 |
| Otro (Indique) | 8 |

Líneas de crédito

E: Mostrar cartilla 4.2.

68. ¿Ud. tiene tarjeta de crédito?

E: Lea "Considere las tarjetas de las que Ud. es titular y aquellas en las que no es titular."

Si 1

No 2

Ir a 71

69.

E: Preguntar en este sentido ↓

| Entidad o empresa | 69.1. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene de...? | 69.2. En un mes normal, ¿cuántas veces compra con tarjeta de crédito de....? |
|----------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Bancos o financieras | | |
| 2) Tiendas o supermercados | | |

70. Al pagar sus tarjetas de crédito, usted **GENERALMENTE** paga:

Menos del mínimo..... 1

El pago mínimo 2

Más del pago mínimo..... 3

Lo requerido a la fecha de corte para no pagar Intereses 4

El total de la deuda del mes 5

72. ¿Cuál cree Ud. que es la **PRINCIPAL** desventaja de usar una tarjeta de crédito? **(Mención espontánea)**

| Desventaja | Marque |
|-----------------------------------------|--------|
| Consumir más de los ingresos percibidos | 1 |
| Pago de membresía y comisiones | 2 |
| Posibilidad de fraude (clonación) | 3 |
| Inseguridad por secuestros o asaltos | 4 |
| Es caro / muchos intereses | 5 |
| No sabe / no opina | 6 |
| Otro (Indique) | 7 |

Observaciones:

SECCIÓN VI: CONTINGENTES

E: Lea “En esta sección le preguntaré acerca de los eventos imprevistos y su impacto.”

73. Indique por favor.

| E: Preguntar en este sentido ↓ | 73.1. En los últimos dos años, ¿Ud. o algún miembro de su familia fue víctima de...? | | 73.2. ¿En cuánto afectó económicamente a Ud.? | 73.3. ¿Cuál fue la principal acción que tomó para cubrir los gastos de este imprevisto? (Mención espontánea) E: Ver lista de alternativas* y marcar el código correspondiente. | 73.4. En los próximos dos años, ¿Cree que Ud. o algún miembro de su familia se verán afectados por...? |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Sí | No E: No preguntar 73.2 ni 73.3 | | | |
| 1) Fenómeno natural | 1 | 2 | Poco o nada 1 Regular 2 Mucho 3 | | Sí 1 No 2 Tal vez 3 No sabe 4 |
| 2) Robo en casa o negocio | 1 | 2 | | | |
| 3) Robo o accidentes del vehículo (automóvil, camión, mototaxi, etc.) | 1 | 2 | | | |
| 4) Huelga o vandalismo | 1 | 2 | | | |
| 5) Quedarse sin trabajo | 1 | 2 | | | |
| 6) Accidentes en el hogar y otros accidentes | 1 | 2 | | | |
| 7) Enfermedad grave | 1 | 2 | | | |
| 8) Muerte | 1 | 2 | | | |
| 9) Otro (Indique) | 1 | 2 | | | |

↓
“No” a TODAS, ir a 73.4

* Alternativas:

| A. Empeñó o vendió bienes | B. Utilizó lo que tenía guardado | C. Pidió un préstamo a un amigo o familiar, ONG | D. Pidió prestado a una Cooperativa | E. Pidió prestado a una entidad financiera | F. Utilizó un seguro que tenía | G. Buscó otro trabajo o amplió jornada laboral | H. Organizó rifas y colectas, polladas, parrilladas | I. Redujo gastos personales o familiares | J. No hizo nada | K. Otro (Indique) |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

74. Indique por favor Sí o No.

| | 74.1. ¿Conoce estos seguros? | | 74.2. ¿Cuenta con estos seguros? | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------------------|----|
| Tipos de seguro | Sí | No | Sí | No |
| | | E: No preguntar 74.2 | | |
| 1) SIS (Sistema Integral de Salud) | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2) ESSALUD | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3) De Salud con una EPS (Entidad Prestadora de Salud) | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4) De salud particular o privado | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5) Contra accidentes | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 6) Vehicular particular o privado | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 7) SOAT | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 8) Domiciliario | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 9) De vida | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 10) Otro (Indique) | 1 | 2 | 1 | 2 |

↓

“No” a TODAS, ir a 78.

↓

“Sí” en ALGUNA de las alternativas entre 3 y 9, ir a 76.

75. ¿Por qué no tiene ningún seguro privado?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

No necesita.....1

No confía en las aseguradoras.....2

No cubre lo que necesito3

Los costos son elevados (primas, deducibles, etc.)4

Demasiados requisitos documentarios o trámite largo5

No sabe cómo funcionan o dónde comprarlos.....6

Porque cuando lo solicitó no se lo dieron.....7

Otro (Indique)8

76. ¿Cuánto confía Ud. en las empresas de seguros?

E: Mostrar cartilla 7.

Nada1

Poco2

Más o menos3

Mucho4

No sabe / no conoce5

77. ¿Qué características le gustaría que tuviera un seguro?

De la lista que le voy a leer, por favor elija las dos que considere más importantes

| Características | 77.1. Característica 1 = 1 Característica 2 = 2 | 77.2. De estas dos características, ¿Cuál es la más importante para Ud.? |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1) Menos trámites | | |
| 2) Seguros especializados para la actividad que realiza | | |
| 3) Pagar el seguro en cuotas pequeñas | | |
| 4) Seguros en grupos (ej. seguros para asociaciones) | | |
| 5) Explicación clara sobre el seguro | | |
| 6) Pago rápido cuando ocurre el incidente | | |
| 7) Otro (Indique) | | |
| 8) No sabe / no conoce | | |

Observaciones:

SECCIÓN VII : EDUCACIÓN FINANCIERA / ACTITUD FRENTE AL RIESGO / PREFERENCIAS INTERTEMPORALES

E: Lea “En esta sección por favor responda en base a sus conocimientos y preferencias.”

78. ¿Ud. planifica sus ingresos y gastos de manera regular?

Sí..... 1
No 2 → **Ir a 80**
No sabe/ no responde..... 3 →

79. ¿Con qué frecuencia hace gastos que no ha planificado?

Siempre..... 1
A veces..... 2
Nunca 3
No sabe/ no responde..... 4

80. Si tuviera que hacer un gasto por un monto mayor a lo que gana, ¿Cómo lo pagaría?

Con sus ahorros..... 1
Reduciendo otros gastos..... 2
Con un adelanto de sueldo..... 3
Con un préstamo de familiares, amigos o conocidos.... 4
Con una tarjeta de crédito o préstamo de una institución financiera..... 5
Vendiendo o empeñando bienes/propiedades/ animales..... 6
Otro (indique) 7

81. Supongamos que Ud. ahorra S/. 100 a una tasa de interés de 2% por año. Si a Ud. no le cobran ninguna comisión, ¿Cuánto tendría al final del año? No sabe / no responde: 888

82. ¿Cree Ud. que si alguien le ofrece la oportunidad de ganar mucho dinero, también podría existir la posibilidad de perder mucho dinero?

Sí..... 1
No..... 2
No sabe/ no responde..... 3

83. ¿Cree Ud. Que una alta inflación de precios significa que con lo mismo que usted gana le costará más cubrir los gastos que realiza para vivir?

Sí..... 1
No..... 2
No sabe/ no responde..... 3

84. ¿En qué caso es más probable que pierda todo su dinero?

Si lo pone en un solo negocio 1
Si lo pone en dos o más negocios 2
Da lo mismo 3
No sabe/ no responde..... 4

E: Debido a la desconfianza de los entrevistados, leer detenidamente la pregunta. Recuerde que las preguntas son distintas para urbanos y rurales.

85. E: Lea “En las siguientes preguntas, le voy a plantear algunos ejemplos y me gustaría escuchar su opinión.”

E: Lea para encuestados urbanos

“Suponga que Ud. recibe ingresos por el alquiler de un departamento, el cual alquila por S/.900 mensuales. Su inquilino le propone lo siguiente para cambiar el alquiler mensual del próximo mes:”

| URBANO | Marque la respuesta | | Marque la respuesta |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>85.1. Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1,800 pero si sale sello le pago S/.600.</p> <p>E: Lea “Por favor reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no la propuesta del inquilino.”</p> | <p>Aceptaría1</p> <p>E: Si elige esta opción, pregunte →</p> | <p>85.1.1. Ahora cambiemos las condiciones: Si su inquilino le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1,800 pero si sale sello le pago S/.450. →</p> | <p>Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa.....3</p> |
| | <p>No aceptaría2</p> <p>E: Si elige esta opción, pregunte →</p> | <p>85.1.2. Ahora cambiemos las condiciones: Si su inquilino le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago S/.1,800 pero si sale sello le pago S/.720. →</p> | <p>Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa3</p> |
| | <p>No precisa3</p> <p>E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 86.</p> | | |

E: Lea para encuestados rurales

“Supongamos que Ud. está vendiendo productos agrícolas por S/. 600, pero aparece un comprador que le propone lo siguiente: ”

| RURAL | Marque la respuesta | | Marque la respuesta |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>85.2. Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1,200 pero si sale sello le pago S/.400.</p> <p>E: Lea “Por favor reflexione un momento y dígame si usted aceptaría o no la propuesta del comprador.”</p> | <p>Aceptaría1</p> <p>E: Si elige esta opción, pregunte →</p> | <p>85.2.1. Ahora cambiemos las condiciones: Si el comprador le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1,200 pero si sale sello le pago S/.300. →</p> | <p>Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa3</p> |
| | <p>No aceptaría2</p> <p>E: Si elige esta opción, pregunte →</p> | <p>85.2.2. Ahora cambiemos las condiciones: Si el comprador le propone: Lancemos una moneda, si sale cara le pago por los productos agrícolas S/.1,200 pero si sale sello le pago S/.480. →</p> | <p>Aceptaría1 No aceptaría2 No precisa3</p> |
| | <p>No precisa3</p> <p>E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 86.</p> | | |

86. Por favor elija una de las siguientes opciones:

| Marque la respuesta | | Marque la respuesta | |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 86.1 ¿Preferiría recibir S/. 1,000 ahora o S/. 1,200 en tres meses? | S/. 1,000 ahora...1 E: Si elige esta opción, pregunte | 86.1.1. Y si le propongo recibir S/.1,000 ahora o S/.1,300 en tres meses ¿Qué preferiría? | S/.1,000 ahora.....1 S/.1,300 en tres meses.....2 No precisa3 |
| | S/. 1,200 en tres meses..... 2 E: Si elige esta opción, pregunte | 86.1.2. Y si le propongo recibir S/.1,000 ahora o S/.1,100 en tres meses ¿Qué preferiría? | S/.1,000 ahora.....1 S/.1,100 en tres meses.....2 No precisa3 |
| | No precisa3 E: Si elige esta opción, pase a la pregunta 87. | | |

SECCIÓN VIII: CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

E: Lea "En esta última sección, le preguntaré acerca de su experiencia con el Sistema Financiero, de Seguros y AFP."

87. Durante el 2014, ¿tuvo Ud. algún problema con algún banco, financiera, caja o Edpyme? E: Mostrar cartilla 1.

87.1. Sí.....1 →

No2 →

88. ¿Qué tipo de problema tuvo?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

- Cobros indebidos.....1
- Transacciones mal realizadas o no procesadas.....2
- Operaciones no reconocidas.....3
- Mala atención o inadecuada información.....4
- Reporte indebido en la Central de Riesgos.....5
- Problemas con cajeros automáticos.....6
- Cambio sin previo aviso en tasas, comisiones, etc.7
- Problemas con pagos anticipados o prepagos.8
- Otro (Indique)9

89. ¿Presentó algún reclamo sobre el problema más grave que tuvo?

Sí.....1 →

No2

90. ¿Por qué no reclamó?

- Porque no sirve de nada1
- Porque siempre se favorece a la institución financiera2
- Porque el trámite es difícil3
- Porque no tengo tiempo.....4
- Porque no sé cómo hacerlo5

E: Al finalizar esta pgta, ir a 94.

91. ¿Dónde lo hizo? (Respuesta múltiple)

- En la misma entidad financiera1
- En la Superintendencia de Banca y Seguros2
- En INDECOPI3
- Otro (Indique)4

92. ¿En cuánto tiempo resolvieron su problema o reclamo?

- El mismo día1
- En una semana.....2
- Entre 1 y 4 meses.....3
- En más de 4 meses.....4
- Aún no resuelven el problema5 →

93. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión del reclamo?

- Muy satisfecho1
- Satisfecho2
- Poco satisfecho.....3
- Insatisfecho4

94. Durante el 2014, ¿Tuvo Ud. algún problema con alguna compañía de seguros? E: Mostrar cartilla 7 (no se incluye SIS ni ESSALUD).

Sí.....1

No2 →

95. ¿Qué tipo de problema tuvo?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

- Recibió mala atención1
- Errores en la cobranza de primas2
- Demora en indemnización (pago).....3
- Mala información sobre el seguro contratado4
- Cancelación indebida de la póliza de seguros (ej. por error del sistema)5
- No está conforme con el monto de la indemnización6
- Otro (Indique)7

96. Durante el 2014, Ud. tuvo algún problema con alguna AFP?

E: Mostrar cartilla 6.1.

Sí1

No2 →

97. ¿Qué tipo de problema tuvo?

(Mención espontánea) (Respuesta múltiple)

- Con la devolución de aportes de afiliados1
- Sobre la cobranza de aportes2
- Con el cálculo y monto de pensión.....3
- En la afiliación con una AFP.....4
- Con el Bono de Reconocimiento.....5
- Otro (Indique)6

Observaciones: