

## Mensaje de introducción:

Le escribimos desde IPA, un centro de investigación internacional dedicado a la reducción de la pobreza. Nos comunicamos con usted porque observamos que en **{month}** de **{year}** participó en el estudio “*Elige Mejor tu Crédito*”, en colaboración con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) donde indicó que estaba buscando un **{loan\_type}**. Le invitamos a responder algunas breves preguntas sobre su búsqueda a través de este chat de whatsapp. Responder a estas preguntas le llevará menos de 5 minutos. No es importante que haya obtenido un préstamo para responder. Si completa todas las preguntas, participará por una gift card de 1 millón de pesos. En caso de que gane le contactaremos por WhatsApp.

Para obtener más información, lea la imagen adjunta que describe con más detalle los objetivos del estudio y ofrece información de contacto si tiene más preguntas.

*[Imagen adjunta con consentimiento informado]*

1. ¿Le gustaría participar en esta encuesta?

- a. Sí
- b. No (Gracias por su tiempo. No le volveremos a contactar.) *[Finalizar encuesta]*

¡Muchas gracias por aceptar participar en esta encuesta! Si, para cualquier pregunta, no sabe cómo responder o no desea responder, escriba "Saltar". Si en algún momento desea terminar la encuesta, escriba "Parar".

2. Para confirmar, ¿su nombre es **Nombre**?

- a. Sí
- b. No (Porque no es el participante con el que nos estamos tratando de comunicar, no puede proceder con la encuesta. Muchas gracias por su tiempo.) *[Finalizar encuesta]*

3. ¿En cuántas instituciones financieras buscó información sobre un **{loan\_type}**? \_\_\_\_\_ *[Si Q3 = 0 → terminar encuesta]*

4. De las instituciones en las que buscó un **{loan\_type}**, ¿cuántas le indicaron qué tasa de interés podría recibir sin cotizar o antes de cotizar el crédito? \_\_\_\_\_

5. *[Si Q4 > 0]* ¿Usted trató de negociar alguna de estas tasas de interés sin cotizar o antes de cotizar un **{loan\_type}**?

- a. Sí
- b. No

85. *[Si Q5 > 0]* ¿Alguna de las instituciones donde trató de negociar la tasa de interés, sin cotizar o antes de cotizar un **{loan\_type}**, disminuyó la tasa de interés durante la negociación?

- a. Sí
- b. No

6. De las instituciones en las que buscó un **{loan\_type}**, ¿a cuántas solicitó un crédito? \_\_\_\_\_ *[Si Q6 = 0 → Q86]*

82. De las instituciones en las que solicitó un **{loan\_type}**, ¿cuántas le indicaron qué tasa de interés podría recibir después de que usted lo solicitó, pero antes de ofrecerle formalmente el préstamo?

\_\_\_\_\_

83. [Si Q82 > 0] ¿Usted trató de negociar alguna de estas tasas de interés después de haber solicitado un **{loan\_type}**, pero antes de recibir una oferta formal del préstamo?
84. [Si Q83 > 0] ¿Alguna de las instituciones donde trató de negociar la tasa de interés después de haber solicitado un **{loan\_type}**, pero antes de recibir una oferta formal del préstamo, disminuyó la tasa de interés durante la negociación?
- Sí
  - No
7. De las instituciones en las que solicitó un **{loan\_type}**, ¿cuántas aprobaron su solicitud y le hicieron una oferta? \_\_\_\_\_ [Si Q7 = 0 → Q86]

Si N ofertas = 1:

8. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la institución** que le hizo una oferta de crédito?
- Sí [→ 75]
  - No [→ 9]
75. ¿**La institución** que le hizo una oferta de crédito cambió algo en la oferta durante la negociación?
- Sí [→ 13]
  - No
9. ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_% mensual/anual
10. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos
11. ¿Qué plazo le ofreció **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses/años
12. ¿Qué cuota mensual le ofreció **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

[Si Q75 == "Sí"]

13. *Después de negociar*, ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_% mensual/anual
14. *Después de negociar*, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos
15. *Después de negociar*, ¿Qué plazo le ofreció **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses/años
16. *Después de negociar*, ¿Qué cuota mensual le ofreció **la institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

[Para todos con una oferta]

90. ¿Usted tomó el crédito con **la institución** que le hizo la oferta de crédito?
- Sí
  - No
17. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución** que le hizo una oferta de crédito?
- Sí [→ Q86]
  - No [→ Q86]

Si N ofertas = 2:

[Preguntar por la primera institución]

18. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí [→ 76]
- b. No [→ 19]

76. ¿**La primera institución** que le hizo una oferta de crédito cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 23]
- b. No

19. ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito?

\_\_\_\_\_ % mensual/anual

20. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito?  
\_\_\_\_\_ pesos

21. ¿Qué plazo le ofreció **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses/años

22. ¿Qué cuota mensual le ofreció **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos [→ 27]

[Si Q76 == "Sí"]

23. *Después de negociar*, ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? % mensual/anual

24. *Después de negociar*, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

25. *Después de negociar*, ¿Qué plazo le ofreció **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses/años

26. *Después de negociar*, ¿Qué cuota mensual le ofreció **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

[Para todos con dos ofertas]

91. ¿Usted tomó el crédito con **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí
- b. No

27. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la primera institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí
- b. No

[Preguntar por la segunda institución]

28. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí [→ 77]
- b. No [→ 29]

77. ¿**La segunda institución** que le hizo una oferta de crédito cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 33]
- b. No

29. ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ % mensual/anual

30. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

31. ¿Qué plazo le ofreció **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses/años

32. ¿Qué cuota mensual le ofreció **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos [→ 37]

[Si Q77 == "Sí"]

33. *Después de negociar*, ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ % mensual/anual

34. *Después de negociar*, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

35. *Después de negociar*, ¿Qué plazo le ofreció **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ meses, años, etc.

36. *Después de negociar*, ¿Qué cuota mensual le ofreció **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito? \_\_\_\_\_ pesos

[Para todos con dos ofertas]

92. ¿Usted tomó el crédito con **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí
- b. No

37. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la segunda institución** que le hizo una oferta de crédito?

- a. Sí [→ Q86]
- b. No [→ Q86]

Si N ofertas > 2:

[Preguntar por la oferta más baja]

38. ¿Usted sabe cuál institución de las que le hicieron una oferta de crédito le **ofreció la tasa de interés más baja**?

- a. Sí [→ 39]
- b. No [→ 46]

39. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la institución que le ofreció la tasa de interés más baja**?

- a. Sí [→ 78]
- b. No [→ 40]

78. ¿La institución que le ofreció la tasa de interés más baja cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 43]
- b. No

40. ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por la institución que le ofreció la tasa de interés más baja?

\_\_\_\_\_ % mensual/anual

41. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por la institución que le ofreció la tasa de interés más baja?  
\_\_\_\_\_ pesos

42. ¿Qué plazo le ofreció la institución que le ofreció la tasa de interés más baja? \_\_\_\_\_  
meses/años [→ 54]

[Si Q78 == "Sí"]

43. Después de negociar, ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por la institución que le ofreció la tasa de interés más baja? \_\_\_\_\_ % mensual/anual

44. Después de negociar, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por la institución que le ofreció la tasa de interés más baja? \_\_\_\_\_ pesos

45. Después de negociar, ¿Qué plazo le ofreció la institución que le ofreció la tasa de interés más baja?  
\_\_\_\_\_ meses/años

[Si Q38 == "No"]

46. ¿Usted sabe cuál institución de las que le hicieron una oferta de crédito le ofreció la cuota mensual más baja?

- a. Sí
- b. No [→ 56]

47. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?

- a. Sí [→ 79]
- b. No [→ 48]

79. ¿La institución que le ofreció la cuota mensual más baja cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 51]
- b. No

48. ¿Qué cuota mensual le ofreció la institución que le ofreció la cuota mensual más baja? \_\_\_\_\_  
pesos

49. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?  
\_\_\_\_\_ pesos

50. ¿Qué plazo le ofreció la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?  
\_\_\_\_\_ meses/años [→ 55]

[Si Q79 == "Sí"]

51. Después de negociar, ¿Qué cuota mensual le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?** \_\_\_\_\_ pesos
52. Después de negociar, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?** \_\_\_\_\_ pesos
53. Después de negociar, ¿Qué plazo le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?** \_\_\_\_\_ meses/años

[Si Q38 == "Sí"]

54. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución que le ofreció la tasa de interés más baja?**

- a. Sí
- b. No

[Si Q46 == "Sí"]

55. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?**

- a. Sí
- b. No

[Preguntar por la oferta más alta]

56. ¿Usted sabe cuál institución de las que le hicieron una oferta de crédito le **ofreció la tasa de interés más alta?**

- a. Sí [→57]
- b. No [→ 64]

57. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?**

- a. Sí [→ 80]
- b. No [→ 58]

80. ¿**La institución que le ofreció la tasa de interés más alta** cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 61]
- b. No

58. ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ % mensual/anual

59. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ pesos

60. ¿Qué plazo le ofreció **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ meses/años[→72]

[Si Q80 == "Sí"]

61. Después de negociar, ¿Qué tasa de interés fue ofrecida por **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ % mensual/anual

62. Después de negociar, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ pesos
63. Después de negociar, ¿Qué plazo le ofreció **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?** \_\_\_\_\_ meses/años

[Si Q56 == "No"]

64. ¿Usted sabe cuál institución de las que le hicieron una oferta de crédito le **ofreció la cuota mensual más alta?**

- a. Sí
- b. No [→ Q86]

65. ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?**

- a. Sí [→ 81]
- b. No [→ 66]

81. ¿**La institución que le ofreció la cuota mensual más alta** cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí [→ 69]
- b. No

66. ¿Qué cuota mensual le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ pesos

67. ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ pesos

68. ¿Qué plazo le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ meses/años [→ 73]

[Si Q81 == "Sí"]

69. Después de negociar, ¿Qué cuota mensual le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ pesos

70. Después de negociar, ¿Qué monto de préstamo fue ofrecido por **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ pesos

71. Después de negociar, ¿Qué plazo le ofreció **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?** \_\_\_\_\_ meses/años [→ 73]

[Para todos con una oferta más alta]

[Si Q56 == "Sí"]

72. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?**

- a. Sí
- b. No

[Si Q64 = "Sí"]

73. Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?**

- a. Sí
- b. No

[Para todos con N > 2]

[Si participante no respondió ninguno de los términos del crédito alta y baja, comenzar preguntas del caso N = 2 ofertas.]

93. ¿Usted tomó un crédito con alguna de las **instituciones** que le hicieron una oferta de crédito?

- a. Sí
- b. No

[Si Q93 == "Sí"]

94. [Si Q38 == "Sí"] ¿Usted tomó un crédito con **la institución que le ofreció la tasa de interés más baja?**

- a. Sí
- b. No

95. [Si Q46 == "Sí"] ¿Usted tomó un crédito con **la institución que le ofreció la cuota mensual más baja?**

- a. Sí
- b. No

96. [Si Q56 == "Sí" & (Q94 == "No" o Q95 == "No") o (Q38 == "No" & Q46 == "No"))] ¿Usted tomó un crédito con **la institución que le ofreció la tasa de interés más alta?**

- a. Sí
- b. No

97. [Si Q64 == "Sí" & (Q94 == "No" o Q95 == "No") o (Q38 == "No" & Q46 == "No"))] ¿Usted tomó un crédito con **la institución que le ofreció la cuota mensual más alta?**

- a. Sí
- b. No

[Si Q96 == "No" o Q97 == "No" o (Q94 == "No" & Q56 == "No" & Q64 == "No") o (Q95 == "No" & Q56 == "No" & Q64 == "No")]

98. ¿Cuál fue la tasa de interés del crédito que tomó? \_\_\_\_\_ % mensual/anual

99. [Si Q98 == "Saltar"] ¿Cuál fue la cuota mensual del crédito que tomó? \_\_\_\_\_ pesos

100. [Si Q98 fue preguntada] Antes de solicitar el crédito, ¿usted tenía algún producto (cuentas, tarjetas, créditos) con **la institución donde tomó el crédito?**

- a. Sí
- b. No

[Para todos]

86. ¿Tenía pensado buscar información hasta lograr una tasa de interés objetivo y luego dejar de buscar?

- a. Sí

b. No

87. [Si Q86 = Sí] ¿Cuál era la tasa de interés objetivo? \_\_\_\_ % mensual/anual

[Si Q87 = "Saltar"] Entendemos que puede ser difícil saber con exactitud cuál fue la tasa de interés objetivo, pero por favor, dénos su mejor estimación.

88. ¿Tenía pensado buscar información hasta lograr una cuota mensual objetivo y luego dejar de buscar?

- a. Sí
- b. No

89. [Si Q88 = Sí] ¿Cuál era la cuota mensual objetivo? \_\_\_\_ pesos

[Si Q89 = "Saltar"] Entendemos que puede ser difícil saber con exactitud cuál fue la cuota mensual objetivo, pero por favor, dénos su mejor estimación.

#### [Solo para tratamiento]

74. [Si brazo "tool"]: Recuerde que en el estudio en el que participó en {month} de {year}, usted vio una página web que le mostraba un gráfico personalizado del rango de las tasas de interés, y una tabla mostrando cuánto impactaría la tasa de interés en el costo mensual y total del crédito.

[Si brazo "simple\_tool"]: Recuerde que en el estudio en el que participó en {month} de {year}, usted vio una página web que le indicaba cuánto podía ahorrar en el costo mensual y total de su crédito al buscar en un mayor número de bancos.

¿Usted le dejó saber a **las instituciones en las que buscó información de créditos** que había tenido acceso a la información de esta página, sin cotizar o antes de cotizar el crédito?

- a. Sí
- b. No

#### [Terminar encuesta]

*Mensaje de salida: Esas son todas las preguntas. Muchas gracias por su tiempo. Que pase feliz resto del día.*