

## Transcripción de la Llamada

Skip logic in yellow

Descriptive questions removed from survey in grey

Hints added from Excel Spreadsheet in Green

### Sección 1: Preámbulo

#### Variables Precargadas:

- Nombre del encuestador \${enumerator\_name}
- Nombre del participante \${participant\_name}
- Email del participante \${participant\_email}
- Celular del participante \${phone1}
- Año de participación \${participation\_year}
- Mes de participación \${participation\_month}
- Tipo de crédito buscado \${loan\_type}
- Brazo de tratamiento \${cat\_treatment}
- Indicador de tratamiento/control \${d\_treated}

Llamada

{call\_ans} Encuestador: ¿Alguien contestó la llamada?

- a. Sí SKIP TO 1a
- b. No

{no\_response} ¿Qué pasa cuando marca el número \_\_\_\_\_?

- a. Buzón de Voz
- b. Fuera de Servicio

**Cerrar encuesta y documentar resultado**

1a) ¡Buenos días/tardes/noches! ¿Estoy hablando con {participant\_name}?

- [select\_one] {d\_talking\_participant}
  - a. Sí IF YES: skip to consent.
  - b. No

1b) [if {d\_talking\_participant}== "No"] ¿Usted conoce a la señora / al señor {participant\_name}?

[Encuestador: Asegúrese que esté hablando con la persona indicada antes de marcar que sí y proceder]

- [select\_one]
  - a. Sí
  - b. No **Cerrar encuesta, documentar número como equivocado, si no tiene más contactos se cierra el caso**

1c) [if {1b}== "Sí"] ¿Usted me podría comunicar con el señor / la señora {participant\_name} en este momento?

- a. Sí IF YES: skip to consent.

b. No

1d) [if {1c} == "No"] ¿Puedo comunicarme con el señor / la señora <b>\${participant\_name}</b> en este número más tarde o conoce usted otro número del teléfono al que pueda llamar?

- a. Llamar a este número en otro momento **Documentar agendamiento y terminar llamada**
- b. Nuevo número de teléfono [Especifique: número\_de\_teléfono. Numero debe ser 9, seguido de los 8 dígitos del número para llamar.] IF YES: Muchas gracias, que tenga un buen día.**
- c. No da información de contacto [Fin de la encuesta] **IF NO: Muchas gracias, que tenga un buen día.**

**Encuestador:** "Buenos días/tardes. Me llamo {enumerator\_name}. Trabajo para J-PAL, una organización internacional dedicada a resolver problemas de pobreza a través de la investigación. Colaboramos con la Universidad Northwestern, de Estados Unidos".

#### Consentimiento informado (versión email)

[if {d\_email\_survey == 1}] Nuestro registro indica que en \${participation\_month} del año \${participation\_year}, usted participó en el estudio "Elige Mejor tu Crédito", un cuestionario en línea de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Por lo tanto, nos gustaría invitarle a participar en una breve encuesta de seguimiento para entender cómo las personas buscan créditos. No es relevante si tomó un crédito o no.

#### Consentimiento informado

Utilizaremos la información que nos entregue exclusivamente para realizar investigación académica. La encuesta debiese durar aproximadamente 15 minutos. Sus respuestas serán anónimas. Esta encuesta no preguntará sobre información personal que pueda identificarle.

Nunca le identificaremos personalmente como participante en esta encuesta, ya que sus respuestas se combinarán con las de otros encuestados. Nos esforzaremos por mantener la privacidad de sus respuestas. Su participación es totalmente voluntaria: usted es libre de negarse a responder a cualquier pregunta que no desee, o de abandonar la encuesta en cualquier momento. Su decisión de abandonar la encuesta no afectará tu relación con la CMF ni con ningún proveedor de créditos.

Si acepta participar, responde todas las preguntas, y está dentro de los 100 primeros participantes, ganará una gift card de cinco mil pesos. Lo contactaremos por correo electrónico para coordinar la entrega.

Si tiene cualquier pregunta, preocupación, o reclamo, puede contactar a los investigadores principales: Sean Higgins (sean.higgins@kellogg.northwestern.edu) o Santiago Truffa (struffa.ese@uandes.cl). Finalmente, es importante mencionar que este proyecto ha sido revisado por el Comité de Revisión Institucional de la Universidad de Northwestern

([irb@northwestern.edu](mailto:irb@northwestern.edu)) y por el Comité de Ética Científica de la Universidad de los Andes ([cec@uandes.cl](mailto:cec@uandes.cl)).

Si quiere descargar este consentimiento informado, puede hacerlo desde aquí.

Si le gustaría participar, por favor seleccione “Quiero participar”. Si no quiere participar, por favor seleccione “No quiero participar” y la encuesta será finalizada.

- **Quiero participar**
- **No quiero participar**

#### Consentimiento informado (versión teléfono)

[if {d\_email\_survey == 0}] Nuestro registro indica que en \${participation\_month} del año \${participation\_year}, usted participó en el estudio "**Elige Mejor tu Crédito**", un cuestionario en línea de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Por lo tanto, nos gustaría invitarle a participar en una breve encuesta de seguimiento para entender cómo las personas buscan por un crédito. No es relevante si tomó un crédito o no.

Antes de que decida si participar o no en esta encuesta de seguimiento, me gustaría leerle el consentimiento informado.

Utilizaremos la información que nos entregue exclusivamente para realizar investigación académica. La encuesta debiese durar aproximadamente 15 minutos. Sus respuestas serán anónimas. Esta encuesta no preguntará sobre información personal que pueda identificarle.

Nunca le identificaremos personalmente como participante en esta encuesta, ya que sus respuestas se combinarán con las de otros encuestados. Nos esforzaremos por mantener la privacidad de sus respuestas. Su participación es totalmente voluntaria: usted es libre de negarse a responder a cualquier pregunta que no desee, o de abandonar la encuesta en cualquier momento. Su decisión de abandonar la encuesta no afectará tu relación con la CMF ni con ningún proveedor de créditos.

Si acepta participar y responder todas las preguntas, estará participando en un sorteo en el que podrá ganar una gift card de un millón de pesos. En caso de que gane, le contactaremos por correo electrónico.

Puede contactarme directamente si tiene alguna duda o si quiere ejercer su derecho a retirarse de este estudio después de su participación. Si tiene alguna otra pregunta con respecto a su participación o al manejo de sus respuestas, puede hablar con mi supervisor, {supervisors\_email}. Por último, es importante mencionar que este proyecto ha sido revisado por el Comité de Revisión Institucional de la Universidad de Northwestern ([irb@northwestern.edu](mailto:irb@northwestern.edu)) y por el Comité de Ética Científica de la Universidad de los Andes ([cec@uandes.cl](mailto:cec@uandes.cl)).

2) ¿Le gustaría participar?

- [select\_one] {like\_to\_participate}
    - a. Sí **IF YES: skip to 5.**
    - b. Sí, pero en otro momento **IF YES: skip to 3**
    - c. No **IF NO: Muchas gracias, que tenga un buen día. [Encuestador: Termine llamada con el encuestado, y pase a la siguiente pantalla.]**
- 3) [if {d\_email\_survey == 0} & {s1q2\_like\_to\_participate} == "Sí, pero en otro momento"]
- ¿Puedo agendar una llamada para que pueda responder a la encuesta otro día? - [select\_one] {d\_new\_call\_day}
- a. Sí **IF YES: skip to 4.**
  - b. No **IF NO: Muchas gracias, que tenga un buen día.**
- 4) [{\${q1\_1d\_final} = 1 or \${q1\_3} = 1}] ¿El encuestado indicó día y hora para volverle a llamar, solo hora, o ningún horario? **[Encuestador: Si pidió ser llamado hoy, entonces indicó día y hora.]**
- [select\_one] {callback\_info}
    - a. Indicó día y hora → [if {callback\_info == 1}] ¿Qué día y a qué hora puedo llamarle para responder a la encuesta? **[Encuestador: Favor escribir la fecha y hora para llamar a la persona indicada, y cualquier otro detalle que sea útil al hacer contacto.]**
  - [datetime] {new\_call\_time}
    - i) Describir o detallar las nuevas circunstancias para la llamada en caso de no tener una hora exacta. **[Encuestador: Favor escribir el rango horario y fechas para llamar a la persona indicada, y cualquier otro detalle que sea útil al hacer contacto, si no aplica, escribir NA.]**
      - ii) ¡Muchas gracias! Volveremos a llamarle en el día y horario que indicó. Pase buen resto del día. **[Encuestador: Cuelgue la llamada y pase al siguiente campo]**
    - b. Indicó día → [if {callback\_info == 2}] ¿Qué día puedo llamarle para responder a la encuesta? **[Encuestador: Favor escribir la fecha para llamar a la persona indicada, y cualquier otro detalle que sea útil al hacer contacto.]**
  - [date] {new\_call\_time}
    - i) Describir o detallar las nuevas circunstancias para la llamada en caso de no tener una hora exacta. **[Encuestador: Favor escribir el rango horario y fechas para llamar a la persona indicada, y cualquier otro detalle que sea útil al hacer contacto, si no aplica, escribir NA.]**
      - i.i) ¡Muchas gracias! Volveremos a llamarle el día que indicó. Pase un buen resto del día. **[Encuestador: Cuelgue la llamada y pase al siguiente campo]**
    - c. No indicó horario → [if {callback\_info == 3}] ¡Muchas gracias! Volveremos a llamarle más tarde. Pase un buen resto del día. **[Encuestador: Cuelgue la llamada y pase al siguiente campo]**
- 5) [if {d\_email\_survey == 0}] ¿Está de acuerdo con que se grabe un audio de la llamada para fines de control de calidad de la entrevista? **[Encuestador: Leer esta explicación SOLO si no quiere ser grabado ( si rechaza ser grabado): "El fin de grabar el audio es garantizar la calidad**

de los datos recolectados y cuando el departamento de auditoría verifique la encuesta, pueda constatar que sus respuestas sean lo mismo que digito el encuestador."][select\_one]

{d\_audio\_recording}

- a. Sí
- b. No

[if {d\_audio\_recording} == "Sí"] **ENCUESTADOR:** Active la grabación de audio.

[if {like\_to\_participate} == "Sí"] **NOTA:** Muchas gracias. Empecemos con algunas preguntas.

**Encuestador:** Pase a la siguiente pantalla para comenzar con las preguntas.

6) En {participation\_month} del año {participation\_year}, usted participó en la encuesta en línea "Elige Mejor tu Crédito" de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y nos dijo que estaba buscando un {loan\_type}. ¿Recuerda haber participado en este estudio? - [select\_one]

{d\_remember\_the\_study}

- a. Sí
- b. No **IF "NO": skip to 1.10**

7) [if {d\_remember\_the\_study} == "No"] [if {cat\_treatment} == "simple\_tool"] ¿Recuerda haber visto una página web que le pedía llenar sus datos personales (ingreso y comuna) y las características del crédito (tipo de crédito, monto del crédito y plazo del crédito que buscaba) y que luego, tras llenar esta información, le indicaba cuánto podía ahorrar tanto en el costo mensual y total de su crédito al buscar en un mayor número de bancos?

8) [if {d\_remember\_the\_study} == "No"] [if {cat\_treatment} == "tool"] ¿Recuerda haber visto una página web que le pedía llenar sus datos personales (ingreso y comuna) y las características del crédito (tipo de crédito, monto del crédito y plazo que buscaba) y que luego, tras llenar esta información, 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?

9) [if {d\_remember\_the\_study} == "No"] [if {cat\_treatment} == "control"] ¿Recuerda haber visto un video que describía los elementos de un crédito (por ejemplo: la tasa de interés, el plazo del crédito, etc.)?

- [select\_one] {d\_remember\_after\_reminder}
- a. Sí
- b. No

**[sólo para el crédito que buscaron]**

10) ¿Recuerda haber buscado un <b>\${loan\_type}</b> alrededor de <b>\${participation\_month}</b> del año <b>\${participation\_year}</b>?

- [select\_one] {yesno}

- a. Sí
- b. No

11) ¿Usted buscaba información de créditos para usted, o para un tercero, por ejemplo, clientes como parte de su trabajo?

- [select\_one] {q1\_11b}

- a. Para mí mismo
- b. Para un tercero
- c. No sabe
- d. No quiso responder

11a) ¿Para qué tercero buscaba créditos desde <b>\${participation\_month}</b> de <b>\${participation\_year}</b>?

- [select\_one] {q1\_11a}

- a. Un amigo
- b. Un familiar
- c. Pareja
- d. Uno o más clientes
- e. Más de un amigo y/o familiar
- f. Otro (Especifique en qué institución buscó la información:)

[Logic added June 15, 2023]

**NOTA:** Como buscó información de créditos para terceros, no puedo proceder con el resto de las preguntas que tenía para usted. Muchas gracias por su tiempo, que pase buen resto de su día.

**[Encuestador: Cuelgue con el encuestado, y pase a la próxima pantalla.]**

12) [If eligible] ¿En qué comuna trabaja usted? {drop-down list of comunas}

## Sección 2: Búsqueda de crédito

**NOTA:** Comenzaré con algunas preguntas sobre el \${loan\_type} que buscaba en \${participation\_month} de \${participation\_year}.

1) ¿En qué tipo de instituciones financieras buscó información sobre el \${loan\_type}

alrededor de \${participation\_month} de \${participation\_year}? **[Encuestador: Leer opciones y marcar la respuesta indicada.]**

- [select\_multiple] {institutions}

- a) Bancos
- b) Cooperativas
- c) Cajas de compensación familiar
- d) Retail
- e) Mutuarias
- f) Instituto de microfinanzas
- g) Financieras privadas
- h) Ninguna
- i) No sabe/No recuerda

- j) Otros (Especifique en qué institución buscó la información:)
- 2) [if {treatment\_arm} == "tool"] Aparte de la herramienta que vió en nuestro estudio, ¿utilizó algún sitio web que mostrara información de múltiples bancos en un mismo lugar?
- [select\_one] {sinoc}
- Sí **IF YES: skip to 4**
  - No
  - No sabe/No recuerda
  - No quiso responder
- 3) [if {treatment\_arm} != "tool"] ¿Utilizó algún sitio web que mostrara información de múltiples bancos en un mismo lugar? **{d\_website\_info\_multiple\_banks}**
- [select\_one] {sinoc}
- Sí **IF YES: skip to 4**
  - No
  - No sabe/No recuerda
  - No quiso responder
- 4) [if {treatment\_arm} != "tool"] [if {treatment\_arm} == "tool"] ¿Cuál?
- [select\_multiple] {q2\_4} **[Encuestador: Dejar responder, y marcar las respuestas indicadas.]**
- Comparaonline
  - Rankia
  - Sernac
  - Portal inmobiliario
  - Instituciones financieras
  - CMF
  - Destacame.cl
  - Google
  - Otros (Si puso otro, favor especifique:)
  - No sabe
  - No quiso responder
- 5) [if {institutions} == "Ninguna"] ¿Por qué no buscó información sobre \${loan\_type} en instituciones financieras? **[Encuestador: Respuesta abierta.]**
- [text]
- 6) [if {institutions} != "Ninguna"] ¿En cuántas instituciones financieras buscó información sobre \${loan\_type}? **[Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888 respectivamente.]**
- [integer]
- [Removed from Survey.]**
- 6\_spec) ¿Cuáles son esas **{q2\_6}** instituciones financieras donde buscó información sobre **{loan\_type\_label}**? **[Encuestador: Si el respondiente no puede recordar las instituciones financieras, entonces volver hacia atrás y corregir el número para que coincida con las opciones seleccionadas aquí]**

[Start {bank\_name\_list} LOOP: [Preguntar {2.6} veces]]

- a) Banco BCI
- b) Banco BICE
- c) Banco CrediChile
- d) Banco de Chile
- e) Banco Edwards Citi
- f) Banco Estado
- g) Banco Falabella
- h) Banco Internacional
- i) Banco Itau/Corpbanca
- j) Banco Ripley
- k) Banco Santander
- l) Santander Banefe
- m) Scotiabank
- n) Scotiabank azul (ex BBVA)
- o) Banco Security
- p) Coopeuch
- q) Fondo Esperanza
- r) Fondo Banigualdad
- s) Fundación Crecer
- t) Emprende Microfinanzas
- u) ComparaOnline
- v) Caja los Andes
- w) Mutuaria Penta
- x) Caja La Auracana
- y) Consorcio
- z) Caja Los Héroes
- aa) Caja 18
- bb) No sabe
- cc) Otro [especificar]

[END {bank\_name\_list} LOOP]

9) ¿Cuál fue la {n\_loop} institución financiera donde buscó información sobre {loan\_type\_bank\_takeup}? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {Xth\_bank\_got\_info}
- a) Banco BCI
  - b) Banco BICE
  - c) Banco CrediChile
  - d) Banco de Chile
  - e) Banco Edwards Citi
  - f) Banco Estado
  - g) Banco Falabella
  - h) Banco Internacional

- i) Banco Ripley
  - j) Banco Santander
  - k) Santander Banefe
  - l) Scotiabank
  - m) Scotiabank azul (ex BBVA)
  - n) Banco Security
  - o) Coopeuch
  - p) Fondo Esperanza
  - q) Fondo Banlgualdad
  - r) Fundación Crecer
  - s) Caja los Andes
  - t) Mutuaria Penta
  - u) Caja La Auracana
  - v) Consorcio
  - w) No sabe
  - x) Otro [especificar]
- 7) ¿Tuvo obstáculos que le impidieron buscar información sobre **{loan\_type}** en más bancos?  
[Respuesta abierta.]
- [select\_one] {yesno}
- Sí **IF YES & if {institutions} != "Ninguna":** →
  - No
- a) **¿Qué obstáculos le impidieron buscar información sobre {loan\_type} en más bancos?** [Encuestador: Dejar responder, y marcar las respuestas indicadas.][select\_multiple] {q2\_7}
- 1. Condiciones del crédito
  - 2. Lejanía de sucursal
  - 3. No cumplimiento/alcance de requisitos
  - 4. Problemas con plataforma
  - 5. Problemas de acceso a la información
  - 6. Falta de tiempo
  - 7. Institución solicitaba demasiada información financiera
  - 8. Ser cliente previo a la búsqueda
  - 9. Tiempo de respuesta de los bancos visitados
  - 10. Otros (Si puso otro, favor especifique:)
  - 11. No sabe
  - 12. No quiso responder
- [Field-list if {institutions} != "Ninguna"]
- 8) A continuación, le haré algunas preguntas sobre cómo determinó el número de instituciones financieras de las cuales quería obtener información sobre \${loan\_type}, respondiendo sí o no. [Encuestador: Pasar a la siguiente pregunta.]
- [select\_one] {sino}
- Sí
  - No

- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

8a) ¿Tenía algún número objetivo de instituciones financieras de las cuales quisiera obtener información sobre créditos? [Encuestador: Leer pregunta y opciones.]

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

- [if 2.8a == "Yes"] ¿Cuál era el número objetivo de instituciones financieras? \_\_\_\_\_

8b) ¿Tenía pensado buscar información hasta lograr una tasa de interés objetivo y luego dejar de buscar? [Encuestador: Leer pregunta y opciones.]

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

- [if 2.8b == "Yes"] ¿Cuál era la tasa de interés objetivo? \_\_\_\_\_% [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] {if consumer loan: anual/mensual}

8c) ¿Tenía algún número objetivo de ofertas que quisiera recibir por parte de instituciones financieras para dejar de buscar?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

- [if 2.8a == "Yes"] ¿Cuál era el número de ofertas que quería recibir? \_\_\_\_\_

8d) ¿Esperaba buscar hasta que una institución financiera aprobara su solicitud y luego tomar su crédito con esa misma institución?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

8e) ¿Algo más afectó el número de instituciones financieras en las que buscó información de créditos?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/recuerda
- d) No quiso responder

- Especifique si tiene alguna razón adicional [Encuestador: Dejar responder, y marcar las respuestas indicadas]
  - 1.Cliente previo a búsqueda
  - 2.Condiciones del crédito
  - 3.Deuda o crédito en vigencia
  - 4.Lejanía de sucursal
  - 5.Limitado o problemas de acceso a la información
  - 6.No cumplimiento/alcance de requisitos
  - 7.Tiempo de respuesta de los bancos visitados
  - 8.Disponibilidad de tiempo para buscar
  9. Referencia/recomendaciones de terceros (familiares, amigos, etc.)
  10. Confianza/prestigio en la institución financiera
  - 11.Otro (Si puso otro, favor especifique:)
  - 12 .No sabe
  13. No quiso responder

[START {sec2\_repeat} LOOP: [Ask {2.6} times]]

**NOTA:** Ahora voy a hacerle algunas preguntas sobre las instituciones financieras donde buscó información sobre \${loan\_type}. Comenzamos por la primera institución financiera donde buscó información.

**NOTA:** Volveré a hacer las mismas preguntas para la \${n\_ord2} institución donde buscó información sobre \${loan\_type}.

[Descriptive Question Removed as of June 8, 2023]

54) ¿Hace cuánto tiempo comenzó su búsqueda de un <b>\${loan\_type}</b> en el <b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b>? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

\_\_\_\_\_ Meses/Años/No sabe/ No responde  
 10) ¿Por qué buscó información en {Xth\_bank\_got\_info}? [Encuestador: Respuesta abierta. No lea las opciones y seleccione la que mas se acerque. Interesa saber por qué buscó en esta institución en específico, NO por qué buscó créditos en general.]

- [select\_multiple ] {why\_did\_you\_look\_for\_info}
  - Pensé que me darían la tasa de interés más baja
  - Me lo recomendaron
  - Porque es conocido/popular
  - Pensaba que sería más probable que me aprobaran
  - Sucursal bancaria cercana
  - Banco en el que tiene o tenía una cuenta/productos
  - Comparando ofertas de otros bancos
  - Por publicidad/anuncio publicitario
  - Empleador tiene acuerdo con la institución financiera

- j) El banco es más accesible
- k) El banco le parece confiable
- l) Por convenio con la inmobiliaria
- m) Porque es mutuaria
- n) Familiar o conocido es o ha sido cliente en la institución
- o) Buscó en internet (google) y le apareció la institución
- p) Institución apareció o fue sugerida por simulador (CMF, Comparaonline, etc)
- q) La institución lo contactó
- r) Trabaja o trabajó en la institución
- s) No sabe/No recuerda
- t) Otro [Si pusiste otro, favor especifique]

11) Obtuvo información sobre **{loan\_type}** del **{Xth\_bank\_got\_info}** a través de las siguientes personas? [Encuestador: Leer opciones y marcar las indicadas por el encuestado.]

- [select\_multiple] **{q4\_3}**
  - a) Amigo
  - b) Pariente
  - c) Colega
  - d) Ejecutivo/personal de institución financiera
  - e) Conocido
  - f) Ejecutivo inmobiliario
  - g) Publicidad
  - h) Otro [Si puso otro, favor especifique]
  - i) Ninguno
  - j) No sabe
  - k) No quiero responder

12) ¿Usted buscó información sobre **{loan\_type}** del **{Xth\_bank\_got\_info}** a través de los siguientes medios?

- [select\_one] **{sino}**
  - a. Sí
  - b. No

12a) Página web? - [select\_one] **{sino}**

- c. Sí
- d. No

12b) Correo electrónico? - [select\_one] **{sino}**

- e. Sí
- f. No

12c) Teléfono? - [select\_one] **{sino}**

- g. Sí
- h. No

12d) En persona? - [select\_one] **{sino}**

- i. Sí
- j. No

12e) Aplicación del banco en el celular? - [select\_one] **{sino}**

k. Sí

l. No

12f) Whatsapp? - [select\_one] {sino}

m. Sí

n. No

12g) Facebook? - [select\_one] {sino}

o. Sí

p. No

12h) Instagram? - [select\_one] {sino}

q. Sí

r. No

12\_666) Algún otro medio no mencionado? - [select\_one] {sino}

s. Sí [Si pusiste otro, favor especifica]

t. No

12\_none) Si no buscó información en los medios anteriormente descritos, ¿cómo se informó el

{loan\_type} del {Xth\_bank\_got\_info}? - [Encuestador: Respuesta abierta]

13) ¿Utilizó un simulador en el sitio web o aplicación móvil del {Xth\_bank\_got\_info}?

- [select\_one] {q2\_13}

u. Sí

v. No

w. no sabe

x. No quiso responder

14) [if {q2\_13} == "1"] ¿El simulador del {Xth\_bank\_got\_info} le indicó si era elegible para el {loan\_type} que buscaba?

- [select\_one] {sim\_result}

a. Me aceptó

b. Me rechazó

c. Simulador no dio aprobación ni rechazo

d. No sabe

e. No quiso responder

15) [if {sim\_result} == "1"] ¿El simulador le entregó una tasa de interés?

- [select\_one] {sinoc}

a. Sí

b. No

c. No sabe

d. No quiso responder

16) [if {sinoc} == "1"] ¿Qué tasa le entregó el simulador? [Encuestador: Puedes usar decimales.]

OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Ingresa -777 si no recuerda/sabe, o -888 si no quiere responder.]

- [numeric] [mensual/anual] {simulator\_rate}

- No sabe/recuerda (-777)

i) ¿La tasa es mensual o anual?

a. % mensual

- b. % anual
- c. No sabe
- d. No quiero responder

[Descriptive Question Removed as of June 15, 2023]

17) [if {sinoc} == "1"] ¿Cuánto tiempo utilizó el simulador del {Xth\_bank\_got\_info}?[Encuestador:  
Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

- [integer, (.>=0)] [unidad: minutos/horas] {time\_spend\_looking\_for\_info}

i) ¿Fueron minutos u horas?

- a. Minutos
- b. Horas
- c. No sabe/ No recuerda

2.71) [if 2.13 = "Sí" add: Aparte de la información brindada por el simulador,] ¿El {banco} le dio alguna indicación de si su solicitud sería aprobada o rechazada sin cotizar o antes de cotizar el crédito?

- a. Sí (2.71a) ¿Cómo obtuvo esa información? [Encuestador: Si el encuestado indica a través de un ejecutivo, entonces indagar por el medio de contacto con el ejecutivo.]
  - 1. Correo electrónico
  - 2. Aplicación del banco
  - 3. Pagina web del banco
  - 4. En la sucursal del banco
  - 5. Mediante el simulador
  - 6. Llamada telefónica
  - 7. Otro [Si pusiste otro, favor especifica]
  - 8. No sabe
  - 9. No quiso responder
- b. No
- c. No sabe/No recuerda
- d. No quiso responder

2.72. [if 2.13 = "Sí" add: Aparte de la información brindada por el simulador,] ¿El {banco} le indicó qué tasa de interés podría recibir para su {crédito} sin cotizar o antes de cotizar el crédito?

- a. Sí (2.72a) ¿Cuál fue esa tasa de interés? %[anual o mensual si fue crédito de consumo])
- b. No
- c. No sabe/No recuerda
- d. No quiso responder

18) ¿Solicitó formalmente una cotización para el {loan\_type\_label} en el {Xth\_bank\_got\_info}?

- [select\_one] {sino}

- a. Sí
- b. No **IF NO: skip to 18\_spec and continue with next bank or end section**

18\_spec) ¿por qué no? [Encuestador: Dejar responder y marcar las opciones correspondientes. Marcar -888 si no quiere responder.]

- 1.Falta de tiempo
- 2.Tasa de interés alta
- 3.Plazo demasiado largo o corto
- 4.Oferta poco atractiva
- 5.Sabía que no calificaría
- 6.El simulador lo rechazó
- 7.Ya estaba pre-aprobado por el banco
- 8.Institución solicitaba demasiada información
- 9.No necesitó el crédito al final
- 10.Buscaba sin querer tomar crédito
- 11.Información brindada por simulador
12. Información o atención brindada
- 13 .No ser cliente previo
14. No pudo/quería acercarse presencialmente
15. Institución no respondió luego de la simulación
16. Tomó crédito en otra institución
17. Desconfianza en la institución
18. El simulador presentaba problemas
19. Ninguna razón
20. No sabe
21. No quiso responder
- 22.Otro [especificar]

[END \${sec2\_repeat} LOOP]

39) [if {2.18} = Sí] ¿Qué información le pidió el \${Xth\_bank\_got\_info} para generar los términos del crédito como parte de la solicitud formal? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_multiple] {d\_formal\_loan\_applications}
- a.Ninguna
- b.Identificación personal
- c.Certificaciones de ingresos/salarios
- d.Cotizaciones previsionales
- e.Estado financiero o de cuentas
- f.Volantes de pago
- g.Prueta de domicilio
- h.Contrato de trabajo
- i.Cuenta bancaria
- j. Monto del pie
- k.Antiguedad laboral
- l. DICOM
- m. Información de la propiedad (valor de la propiedad, certificado,datos)
- n. Carpeta tributaria

- o. Aval
- p. Título universitario
- q. Información sobre mis propiedades
- r. Complemento de renta
- s. Otro [Si puso otro, favor especifique]
- t. No sabe
- u. No quiso responder

19\_person) ¿Solicitó su cotización en persona en una sucursal del <b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b>?-  
 [select\_one] {yesno}

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe/recuerda
- d. No quiso responder

19) [if {19\_person} == "No"] ¿A través de qué medio solicitó su cotización ?

- [select\_one] {loan\_application\_method}

- a. En persona
- b. Página web
- c. Teléfono
- d. Correo electrónico
- e. Whatsapp
- f. Aplicación del banco en el celular
- g. Ejecutivo visita lugar de trabajo u hogar
- h. Otro (especifique. Cuadro de texto al lado)

20) [if {loan\_application\_method} == "En persona" | {search\_info\_method} == "En persona"] ¿En qué comuna queda la sucursal de {Xth\_bank\_got\_info}?

- [dropdown\_menu]

2.73) ¿Usted creía que su solicitud de crédito sería aprobada?

a. Sí (2.73a)

- i. ¿Por qué creía que su solicitud seria aprobada? \_\_\_\_\_ [seleccione todas las que apliquen ])
  - 1. Ingreso suficiente para el crédito
  - 2. Buen comportamiento/antecedentes financieros
  - 3. Por antigüedad laboral
  - 4. Es o ha sido cliente del banco
  - 5. Por no estar en DICOM
  - 6. Estaba pre-aprobado por el banco
  - 7. Porque ejecutivo se lo indicó
  - 8. Simulador se lo indicó

- 9. Porque tenía la aprobación/pre aprobación de otros bancos
  - 10. Tiene un trabajo estable
  - 11. No tenía deudas o tenía un bajo nivel de deuda
  - 12. El monto solicitado del crédito era bajo
  - 13. Otro
  - 14. No sabe/recuerda
  - 15. No quiso responder
- b. No (2.73a)
- i. ¿Por qué creía que su solicitud sería rechazada? \_\_\_\_\_ [Respuesta abierta])
  - 1. Ingreso insuficiente para el crédito
  - 2. Le faltaba o tenía poca antigüedad laboral
  - 3. Porque no cumplía los requisitos del crédito
  - 4. No era cliente del banco
  - 5. No estar bancarizado
  - 6. Tenía poco tiempo como cliente/ poco movimiento en sus cuentas con el banco
  - 7. Por estar en DICOM
  - 8. Porque ejecutivo se lo indicó
  - 9. Porque el mismo banco le había rechazado
  - 10. Porque el otro(s) banco(s) ya le había(n) rechazado
  - 11. Porque mantenía deudas anterior o vigente
  - 12. Porque estaba sobreendeudado
  - 13. Tenía un crédito vigente
  - 14. No obtuvo respuesta por parte del banco
  - 15. Otro
  - 16. No sabe/recuerda
  - 17. No quiso responder
- c. No sabe/ No recuerda
- d. No quiso responder

21) [if {d\_formal\_loan\_application} == "Yes"] ¿{Xth\_bank\_got\_info} aprobó su solicitud?

- [select\_one] {sinoc}
- e. Sí
- f. No [--> 2.22 and continue with next bank or end section]
- g. No sabe
- h. No quiso responder

64) ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con el {Xth\_bank\_got\_info}?

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe/no recuerda
- d. No quiso responder

65)[2.64 == "Sí"] ¿Utilizó una oferta de otro banco para negociar con el {Xth\_bank\_got\_info}?

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe/no recuerda
- d. No quiso responder

66) [2.64 == "Sí" & d\_treated == 1 & (1.6 == Sí o 1.7 == Sí o 1.8 == Sí)] Recuerde que en el estudio en el que participó en \${participation\_month} de \${participation\_year},

[if cat\_treatment == "simple tool"]: 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. ¿Usó información de esa página web para negociar con el {Xth\_bank\_got\_info}?  
[if cat\_treatment == "tool"]: 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 sobre el costo mensual y total del crédito. ¿Usó información de esa página web para negociar con el {Xth\_bank\_got\_info}?

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe/no recuerda
- d. No quiso responder

67) [2.64 == "Sí"] ¿A través de qué medios trató de negociar con el {Xth\_bank\_got\_info}? [En persona, por internet, teléfono, correo electrónico, etc.] [Encuestador: Leer opciones y marcar las indicadas por el encuestado.]

- a. Página web
- b. Correo electrónico
- c. Teléfono
- d. En persona
- e. Aplicación del banco en el celular
- f. WhatsApp
- g. Otro medio [Si puso otro, favor especifique]
- h. No sabe/no recuerda
- i. No quiso responder

68) [2.64 == "Sí"] ¿El {Xth\_bank\_got\_info} cambió algo en la oferta durante la negociación?

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe/No recuerda
- d. No quiso responder

69)[2.68 == "Sí"] ¿Qué términos cambió el \${Xth\_bank\_got\_info} durante la negociación?

- a. Tasa de interés Sí/No/ No sabe - No recuerda/No quiso responder
- b. Monto del crédito Sí/No/ No sabe - No recuerda/No quiso responder
- c. Plazo del crédito Sí/No/ No sabe - No recuerda/No quiso responder
- d. Otros términos (especifique: \_\_\_\_\_) Sí/No/ No sabe - No recuerda/No quiso responder

70)

a\_old) ¿Qué tasa de interés le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [2.69a == "Sí": antes de negociar]? [Encuestador: Respuesta abierta.]

\_\_\_\_\_ % [loan\_type == "crédito de consumo": anual/mensual]

¿Es anual o mensual?

- a. % mensual
- b. % anual
- c. No sabe
- d. No quiso responder

a\_new) [2.69a == Sí] ¿Cuál es la mejor tasa de interés que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar? [Encuestador: Respuesta abierta.]

\_\_\_\_\_ % [loan\_type == "crédito de consumo": anual/mensual]

¿Es anual o mensual?

- a. % mensual
- b. % anual
- c. No sabe
- d. No quiso responder

b\_old) ¿Qué monto le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [2.69b == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [pesos/UF]

¿Pesos o UF?

- a. Pesos
- b. UF
- c. No sabe
- d. No quiso responder

b\_new) [2.69b == Sí] ¿Cuál es el mejor monto que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar?

\_\_\_\_\_ [pesos/UF]

¿Pesos o UF?

- a. Pesos
- b. UFI
- c. No sabe
- d. No quiso responder

c\_old) ¿Qué plazo le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [2.69c == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [meses/años]

¿Meses o años?

- a. Años
- b. Meses
- c. No sabe
- d. No quiso responder

c\_new) [2.69c == Sí] ¿Cuál es el mejor plazo que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar?

\_\_\_\_\_ [meses/años]

¿Meses o años?

- e. Años
- f. Meses
- g. No sabe
- h. No quiso responder

80) ¿Cuál es el valor de la cuota mensual del \${loan\_type} que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info}?

other. ¿Qué \${2.69d} le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [2.69d == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [Respuesta abierta]

other. [2.69d == Sí] ¿Cuál es el mejor \${2.69d} que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar?

\_\_\_\_\_ [Respuesta abierta]

22a) [if {d\_application\_approved} == "0"] ¿{Xth\_bank\_got\_info} le dio alguna información para explicar por qué rechazó su solicitud?

- [select\_one] {d\_explanation\_for\_rejection}
- a. Sí [especifique]
- b. No [END \${sec2\_repeat} LOOP]
- c. No sabe/No recuerda [END \${sec2\_repeat} LOOP]
- d. No quiso responder [END \${sec2\_repeat} LOOP]

22b) [if {d\_explanation\_for\_rejection} == "1"] ¿Cuál fue la explicación? [Encuestador: Escuchar al respondiente, y marcar todas las opciones que correspondan.]

- [select\_multiple] {explanation\_for\_rejection}
  - a. Deudas impagadas
  - b. Sueldo insuficiente
  - c. Modalidad de contrato y/o antigüedad laboral
  - d. No cumple requisitos
  - e. No tener historial crediticio
  - f. Sobreendeudamiento
  - g. Porque era cliente muy nuevo
  - h. Poco tiempo cotizando
  - i. Porque no era cliente
  - j. Codeudor o aval rechazado
  - k. Otra [especifique]
  - l. No sabe [especifique]
  - m. No quiso responder [especifique]
- [END \${sec2\_repeat} LOOP]

**[Removed June 27, 2023 in lieu of 2.70a-c]**

23) ¿Qué términos recibió del {Xth\_bank\_got\_info}?

a) Tasa de interés. [ Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO (.). Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Es anual o mensual?
%mensual
%anual
No sabe
No quiso responder

b) Monto del crédito [Encuestador: Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Pesos o UF?
Pesos
UF
No sabe
No quiso responder

c) Plazo del crédito [Encuestador: Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Meses o años?
Años
Meses
No sabe
No quiso responder

24) [if {d\_application\_approved} == "1"] ¿La oferta del {loan\_type} iba acompañada de algún otro servicio (por ejemplo, un seguro)?

- [select\_one] {sino}
  - a. Sí (IF YES, skip to q2\_24\_spec).
  - b. No
  - c. No sabe
  - d. No quiso responder

24\_spec) Especifica cual es ese servicio adicional [Encuestador: Escuchar al respondiente, y marcar todas las opciones que correspondan.] – [select\_multiple] {q2\_24}

- a.Apertura de cuenta
- b.Seguros para incertidumbre (degravamen, incendio, terremoto, cesantía, etc)
- c.No sabe
- d.No quiso responder
- e.Otro [especificar]

24a) [if {q2\_24\_spec} == "2"] ¿Qué seguros vinieron incluídos en la oferta del  
<b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b>? [ Encuestador: Leer opciones y marcar todas las que  
correspondan.] – [select\_multiple] {q2\_24a}

- a.Seguro de degravamen
- b.Seguros de cesantía
- c.Seguro de incendio
- d.Seguro de terremoto
- e.No sabe
- f.No quiso responder
- g.Otro [especificar]

79) [{q2\_21}=1 or selected(\${q2\_18\_spec\_closed}, 7)] Para la oferta de  
<b>\${loan\_type\_label}</b> de <b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b>, ¿Se realizó un cobro por concepto  
de gastos operacionales o cualquier otro tipo de comisión?

- [select\_one] {sino}
  - a. Sí (IF YES, skip to 25\_spec).
  - b. No
  - c. No sabe
  - d. No quiso responder
- a. [{q2\_79}=1] ¿Cuánto cobró <b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b> por generar la oferta del  
<b>\${loan\_type\_label}</b> en gastos operacionales u otras comisiones?

a\_perc. [{q2\_79a\_ans}=1] Gastos operacionales y otras comisiones, en PORCENTAJE del 1 al  
100%:

a\_pesos. [{q2\_79a\_ans}=0] Gastos operacionales y otras comisiones, en PESOS:

25) [if {d\_application\_approved} == "1"] ¿Hubo otros términos del {loan\_type} que le ofreció  
{Xth\_bank\_got\_info} que le parecieron importantes?.

- [select\_one] {sino}
  - e. Sí (IF YES, skip to 25\_spec).
  - f. No
  - g. No sabe
  - h. No quiso responder

25\_spec) Describa esos otros términos del crédito [Encuestador: Escuchar al respondiente, y  
marcar todas las que correspondan.] – [select\_multiple] {q2\_25}

- a. Beneficios y/o servicios disponibles
- b. Cargos adicionales
- c. Condiciones del crédito
- d. Facilida
- e. Fue fácil obtener el crédito
- f. Periodo de gracia
- g. Descuentos de planilla
- h. Exigían abrir una cuenta corriente

- i. No sabe
- j. No quiso responder
- k. Otro [especificar]

26)[if {d\_application\_approved} == "1"] ¿Usted tomó el \${loan\_type} ofrecido por el <b>\${Xth\_bank\_got\_info}</b>?

- [select\_one] {yesno}
- a) Si **IF YES, skip to 27**
- b) No
- c) No sabe/No recuerda
- d) No quiso responder

[Removed from questionnaire. Unkown date]

27) [If {loan\_type} = "crédito de consumo"] ¿Cuál es el motivo por el que tomó el crédito del \${Xth\_bank\_got\_info}? [select\_one] {q2\_27}

- a. Adquisicion de bienes
- b. Condiciones del crédito
- c. Enfermedad
- d. Inversion en su negocio
- e. Necesidad de dinero
- f. Refinanciar otro crédito a menor costo
- g. No sabe
- h. No quiso responder
- i. Otro [especificar]

27\_new)[if 2.26 == sí] ¿Por qué tomó el crédito del \${Xth\_bank\_got\_info} comparado con las ofertas que haya visto o recibido de otros bancos? [Escuchar al respondiente y marcar TODAS las opciones correspondientes. IMPORTANTE: Aquí solo interesa opciones por qué tomó este crédito de este banco en particular, NO por qué tomó un crédito en general.]

- a. Tasa de interés más baja
- b. Monto aprobado es mayor
- c. Plazo de pago es más largo
- d. Plazo de pago es más corto
- e. Le respondieron o le aprobaron rápido
- f. Fue la única institución que le aprobó su crédito
- g. La institución le permitía pagar con descuento por planilla
- h. Confianza/prestigio en la institución financiera
- i. Es cliente del banco
- j. Ofrecían una cuota más baja
- k. Otro (especifique: \_\_\_\_\_)

[Descriptive Questions: Removed from survey April 19, 2023]

NOTA: [if {d\_application\_approved} == "1"] Ahora le haré unas preguntas sobre los distintos seguros que existen para el {loan\_type} del {Xth\_bank\_got\_info} que tomó.

28\_deg) Un seguro de degravamen cubre el saldo impagado de la deuda por fallecimiento del deudor asegurado. Los seguros de degravamen son obligatorios para créditos hipotecarios, y voluntarios para créditos de consumo.

¿Ha contratado un seguro de DEGRAVAMEN para su \${loan\_type}?

- [select\_one] {sinoc}
  - a) Si (IF YES, skip to 29)
  - b) No
  - c) No sabe
  - d) No responde

29\_deg) ¿En qué institución financiera contrató el DEGRAVAMEN para su \${loan\_type}?

[Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}
  - a. Banco BCI
  - b. Banco BICE
  - c. Banco CrediChile
  - d. Banco de Chile
  - e. Banco Edwards Citi
  - f. Banco Estado
  - g. Banco Falabella
  - h. Banco Internacional
  - i. Banco Itau/Corpbanca
  - j. Banco Ripley
  - k. Banco Santander
  - l. Santander Banefe
  - m. Scotiabank
  - n. Banco Security
  - o. Coopeuch
  - p. Fondo Esperanza
  - q. Fondo Banigualdad
  - r. Fundación Crecer
  - s. Emprende Microfinanzas
  - t. ComparaOnline
  - u. Otro [Especifique]
    - i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_deg\_spec) ¿Por qué contrató el seguro de degravamen con el \${bank\_insurance}? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

[select\_one] {q2\_29}

- a. Facilidad
- b. Incluido con la oferta
- c. Obligatorio
- d. Recomendado por el oficial del banco

- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

30\_deg) [if loan\_type\_taken!="Mortgage" ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de DEGRAVAMEN?

- a) Sí
- b) No

31\_deg) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de DEGRAVAMEN?[Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}
- i) Mucho
- ii) Algo
- iii) Nada

32a\_deg) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de DEGRAVAMEN? [Encuestador: Por costo total, se refiere al costo de las cuotas mensuales por la duración del seguro.]

- [select\_one] {sino}
- iv) Sí
- v) No

33a\_deg) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de DEGRAVAMEN?[Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_deg) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de DEGRAVAMEN?

- [select\_one] {sino}
- 10. Sí
- 11. No

33b\_deg) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de DEGRAVAMEN? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_deg) [if insurance\_type != "life"]¿Por qué contrató este seguro de DEGRAVAMEN? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}
- a.Era obligatorio
- b.Estaba incluido en la oferta

- c.Estableidad/seguridad
- d.Otro [especificar]
- e.No sabe
- f.No quiso responder

28\_des) ¿Ha contratado un seguro de DESEMPLEO para su {loan\_type}? [Encuestador: No leer opciones.]

Un seguro de desempleo cubre el pago de las cuotas del crédito durante el periodo acordado en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal.

[sinoc]

- i) Sí (IF YES, skip to 29)
- ii) No
- iii) No sabe
- iv) No responde

29\_des) ¿En qué institución financiera contrató el DESEMPLEO para su \${loan\_type}? [Encuestador:

No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- v. Banco BCI
- w. Banco BICE
- x. Banco CrediChile
- y. Banco de Chile
- z. Banco Edwards Citi
- aa. Banco Estado
- bb. Banco Falabella
- cc. Banco Internacional
- dd. Banco Itau/Corpbanca
- ee. Banco Ripley
- ff. Banco Santander
- gg. Santander Banefe
- hh. Scotiabank
- ii. Banco Security
- jj. Coopeuch
- kk. Fondo Esperanza
- ll. Fondo Banigualdad
- mm. Fundación Crecer
- nn. Emprende Microfinanzas
- oo. ComparaOnline
- pp. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_des) ¿Por qué contrató el seguro de DESEMPLEO con el \${bank\_insurance}? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a sus respuesta.]

[select\_one] {q2\_29}

- a.Facilidad

- b. Incluido con la oferta
- c. Obligatorio
- d. Recomendado por el oficial del banco
- e. Siempre lo toma
- f. No sabe
- g. No quiso responder
- h. Otro [especificar]

30\_des) [if loan\_type\_taken!="Mortgage" ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de DESEMPLEO?

- b) Sí
- c) No

31\_des) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Leer opciones y marcar la indicada.]

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}
- i) Mucho
- ii) Algo
- iii) Nada

32a\_des) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Por costo total, se refiere al costo de las cuotas mensuales por la duración del seguro.]

- [select\_one] {sino}
- iv) Sí
- v) No

33a\_des) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_des) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de DESEMPLEO?

- [select\_one] {sino}
- 12. Sí
- 13. No

33b\_des) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_des) [if insurance\_type != "life"] ¿Por qué contrató este seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}

- a.Era obligatorio
- b.Estaba incluido en la oferta
- c.Estableidad/seguridad
- d.Otro [especificar]
- e.No sabe
- f.No quiso responder

28\_inc) [if loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Ha contratado un seguro de INCENDIO para su \${loan\_type}? [ Encuestador: No leer opciones]

Un seguro de incendio (o terremoto) cubre los daños materiales sufridos por la vivienda asegurada como consecuencia de la acción directa e inmediata de un incendio (o terremoto). A veces los bancos ofrecen estos dos seguros conjuntamente. El seguro de incendio es obligatorio por ley para los préstamos hipotecarios, mientras que el de terremoto no lo es.

- a) Sí
  - b) No
  - c) no sabe
  - d) no responde
- a) ¿El seguro de INCENDIO venía junto al seguro de terremoto? [ Encuestador: No leer opciones]
- i) Sí
  - ii) No
  - iii) no sabe
  - iv) no responde

29\_inc) ¿En qué institución financiera contrató el seguro de INCENDIO para su \${loan\_type}?

[Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda]

- [select\_one] {bank\_insurance}
  - a. Banco BCI
  - b. Banco BICE
  - c. Banco CrediChile
  - d. Banco de Chile
  - e. Banco Edwards Citi
  - f. Banco Estado
  - g. Banco Falabella
  - h. Banco Internacional
  - i. Banco Itau/Corpbanca
  - j. Banco Ripley
  - k. Banco Santander
  - l. Santander Banefe
  - m. Scotiabank
  - n. Banco Security
  - o. Coopeuch

- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banlgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_inc) ¿Por qué contrató el seguro de INCENDIO con el \${bank\_insurance}? [select\_one] {q2\_29}  
[ Encuestador: Respuesta abierta.]

- a.Facilidad
- b.Incluido con la oferta
- c.Obligatorio
- d.Recomendado por el oficial del banco
- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

32a\_inc) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de INCENDIO? [Encuestador: Por costo total, se refiere al costo de las cuotas mensuales por la duración del seguro.]

- [select\_one] {sino}
- a) Sí
- b) No

33a\_inc) [if d\_insurance\_cost==``Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de INCENDIO?[Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_inc) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de INCENDIO?

- [select\_one] {sino}
- a. Sí
- b. No

33b\_inc) [if d\_insurance\_cost==``Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de INCENDIO?[Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

28\_ter) [if q2\_28\_inc==``Yes" & q2\_28a\_inc != "Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Ha contratado un seguro de TERREMOTO para su {loan\_type}?

Un seguro de incendio (o terremoto) cubre los daños materiales sufridos por la vivienda asegurada como consecuencia de la acción directa e inmediata de un incendio (o terremoto). A veces los

bancos ofrecen estos dos seguros conjuntamente. El seguro de incendio es obligatorio por ley para los préstamos hipotecarios, mientras que el de terremoto no lo es.[Encuestador: No leer opciones]

- v) Sí
- vi) No
- vii) no sabe
- viii) no responde

29\_ter) ¿En qué institución financiera contrató el TERREMOTO para su \${loan\_type}? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security
- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo BanIgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_ter) ¿Por qué contrató el seguro de TERREMOTO con el \${bank\_insurance}? [Encuestador: Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.] [select\_one] {q2\_29}

- a.Facilidad
- b.Incluido con la oferta
- c.Obligatorio
- d.Recomendado por el oficial del banco
- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

30\_ter) [if loan\_type\_taken=="Mortgage" ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de TERREMOTO ?

- a) Sí
- b) No

31\_ter) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de TERREMOTO ?[Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}
- a) Mucho
- b) Algo
- c) Nada

32a\_ter) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de TERREMOTO ?

- [select\_one] {sino}
- a) Sí
- b) No

33a\_ter) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de TERREMOTO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_ter) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de TERREMOTO ?

- [select\_one] {sino}
- a. Sí
- b. No

33b\_ter) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de TERREMOTO ? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_ter) [if insurance\_type != "life"]¿Por qué contrató este seguro de TERREMOTO ? [Encuestador: Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}
- a. Era obligatorio
- b. Estaba incluido en la oferta
- c. Estabilidad/seguridad
- d. Otro [especificar]
- e. No sabe
- f. No quiso responder

[Removed from survey. Unknown date]

59\_ans) Por favor, indíqueme si ha experimentado alguno de los siguientes, por la duración del \${loan\_type\_label} que tomó del \${Xth\_bank\_got\_info}: - [select\_one] {sinoc}

59\_a) Continuamente ha tenido dificultades para pagar sus cuotas a tiempo.

59\_b) A veces ha tenido que dejar de comer por lo menos una vez en el mes para tener suficiente dinero para pagar sus cuotas a tiempo.

59\_c) Los sacrificios que ha tenido que hacer para pagar este crédito han sido mayores a los que anticipé cuando tomé el crédito.

59\_d) Usted se preocupa frecuentemente sobre cómo conseguirá el dinero para pagar las cuotas del crédito.

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe
- d. No responde

[Descriptive Questions: Removed from survey April 19, 2023]

35) [if d\_loan\_taken\_after\_study=="Yes"] En una escala donde 1 es “Desconfío mucho” y 5 es “Confío mucho”, ¿cuánto confía en el \${Xth\_bank\_got\_info} donde tomó su \${loan\_type}? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {trust\_your\_bank}

- a. Desconfío mucho
- b. Desconfío
- c. Neutro
- d. Confío
- e. Confío mucho

36) [if d\_loan\_taken\_after\_study=="Yes"] En una escala donde 1 es “Desconfío mucho” y 5 es “Confío mucho”, ¿cuánto confía en los funcionarios del \${Xth\_bank\_got\_info}, donde tomó su \${loan\_type}, para que le ayuden a tomar decisiones financieras? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {trust\_bankOfficials}

- a. Desconfío mucho
- b. Desconfío
- c. Neutro
- d. Confío
- e. Confío mucho

[END \${sec2\_repeat} LOOP]

81)[ {d\_treated} = 1 and ({q1\_6} = 1 or {q1\_7} = 1 or {q1\_8} = 1}] Recuerde que en el estudio en el que participó en <b>\${participation\_month}</b> de <b>\${participation\_year}</b>, {reminder\_tool\_text2}.

¿Usted le dejó saber a **las instituciones en las que buscó información de créditos al momento de acercarse** que había tenido acceso a la información de esta página?

- [select\_one] {sinoc}
  - a) si
  - b) no
  - c) no sabe
  - d) no responde

62) [if **n\_loans\_offer > 1 and n\_do\_not\_remember >= 1**] Usted nos dijo que no recuerda qué tasa de interés le ofrecieron algunos bancos cuando aceptaron su solicitud de préstamo:

¿Recuerda la tasa de interés más baja que le ofreció un banco cuando aceptaron su solicitud de préstamo?

- [select\_one] {sinoc}
  - a) si
  - b) no
  - c) no sabe
  - d) no responde

62a) [if **q2\_62 = 1**] ¿Qué tasa?

- [decimal] {monthly/annual} {period}

¿Es anual o mensual?

- a. % mensual
- b. % anual
- c. No sabe
- d. No quiso responder

63) [if **n\_loans\_offer > 1 and n\_do\_not\_remember >= 1**] ¿Recuerda la tasa de interés más alta que le ofreció un banco cuando aceptaron su solicitud de préstamo?

- [select\_one] {sinoc}
  - a) si
  - b) no
  - c) no sabe
  - d) no responde

63a) [if **q2\_63 = 1**] ¿Qué tasa?

- [decimal] {monthly/annual} {period}

37b) [If **total\_loans\_taken = 0**] Para confirmar, usted buscó {loan\_type} en {q2\_6} instituciones, y no tomó ningún crédito.

¿Falta algún banco en que tomó {loan\_type} que no hayamos incluído todavía?

- [select\_one] {yesno}

- a) Sí
- b) No

37) [If **total\_loans\_taken > 0**] Según lo que nos indicó, usted tomó {total\_loans\_taken} créditos, de {banks\_loan\_taken}.

¿Falta algún banco en que tomó {loan\_type} que no hayamos incluído aquí?

- [select\_one] {yesno}

- a) Sí
- b) No

38) ¿De cuáles otros bancos tomó un {loan\_type} que no estaban incluidos en la pregunta anterior?

- [select\_multiple] {banks2}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Scotiabank azul (ex BBVA)
- o. Banco Security
- p. Coopeuch
- q. Fondo Esperanza
- r. Fondo Banlgualdad
- s. Fundación Crecer
- t. Emprende Microfinanzas
- u. ComparaOnline
- v. Caja los Andes
- w. Mutuaria Penta
- x. Caja La Auracana
- y. Consorcio
- z. Caja Los Héroes
- aa. Caja 18
- bb. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

**[Start \${complete\_loans\_taken} LOOP] Preguntas se repetirán para todos los bancos**

[If count-selected(2.38) > 0] Ahora, le preguntaré sobre los créditos que tomó en las instituciones financieras que me acaba de indicar.

64) ¿Trató de negociar nuevos términos del crédito con el **{Xth\_bank\_got\_info}**?

- e. Sí
- f. No
- g. No sabe/no recuerda
- h. No quiso responder

65)[2.64 == "Sí"] ¿Utilizó una oferta de otro banco para negociar con el **{Xth\_bank\_got\_info}**?

- e. Sí
- f. No
- g. No sabe/no recuerda
- h. No quiso responder

66) [2.64 == "Sí" & d\_treated == 1 & (1.6 == Sí o 1.7 == Sí o 1.8 == Sí)] Recuerde que en el estudio en el que participó en \${participation\_month} de \${participation\_year},

[if cat\_treatment == "simple tool"]: 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. ¿Usó información de esa página web para negociar con el **{Xth\_bank\_got\_info}**?  
[if cat\_treatment == "tool"]: 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 sobre el costo mensual y total del crédito. ¿Usó información de esa página web para negociar con el **{Xth\_bank\_got\_info}**?

- e. Sí
- f. No
- g. No sabe/no recuerda
- h. No quiso responder

67) [2.64 == "Sí" ] ¿A través de qué medios trató de negociar con el **{Xth\_bank\_got\_info}**? [En persona, por internet, teléfono, correo electrónico, etc.] **[Encuestador: Leer opciones y marcar las respuestas indicadas por el encuestado.]**

- j. Página web
- k. Correo electrónico
- l. Teléfono
- m. En persona
- n. Aplicación del banco en el celular
- o. WhatsApp
- p. Otro medio (especificar: \_\_\_\_\_)
- q. No sabe/no recuerda
- r. No quiso responder

68) [2.64 == "Sí"] ¿El **{Xth\_bank\_got\_info}** cambió algo en la oferta durante la negociación?

- e. Sí
- f. No

69)[2.68 == "Sí"] ¿Qué términos cambió el \${Xth\_bank\_got\_info} durante la negociación?

[Encuestador: Leer opciones y marcar las respuestas indicadas por el encuestado.]

- e. Tasa de interés Sí/No
- f. Monto Sí/No
- g. Plazo Sí/No
- h. Otro (especifique: \_\_\_\_\_) Sí/No

70)

70\_a\_old) ¿Qué tasa de interés le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info}[Respuesta abierta] [2.69a == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ % [loan\_type == "crédito de consumo": anual/mensual]

70\_a\_new) [2.69a == Sí] ¿Cuál es la mejor tasa de interés que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar? [Respuesta abierta]

\_\_\_\_\_ % [loan\_type == "crédito de consumo": anual/mensual]

70\_b\_old) ¿Qué monto le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [Respuesta abierta] [2.69b == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [pesos/UF]

70\_b\_new) [2.69b == Sí] ¿Cuál es el mejor monto que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar? [Respuesta abierta]

\_\_\_\_\_ [pesos/UF]

70\_c\_old) ¿Qué plazo le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [Respuesta abierta] [2.69c == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [meses/años]

70\_c\_new) [2.69c == Sí] ¿Cuál es el mejor plazo que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar? [Respuesta abierta]

\_\_\_\_\_ [meses/años]

70\_other\_old) ¿Qué \${2.69d} le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} [Respuesta abierta] [2.69d == "Sí": antes de negociar]?

\_\_\_\_\_ [Respuesta abierta]

70\_other\_new) [2.69d == Sí] ¿Cuál es el mejor \${2.69d} que le ofreció el \${Xth\_bank\_got\_info} después de negociar? [Respuesta abierta]

\_\_\_\_\_ [Respuesta abierta]

**[Removed June 27, 2023 in lieu of 2.70a-c]**

23) ¿Qué términos recibió del {extra bank} para su {loan\_type\_label}?

23a) Tasa de interés. [Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO (.). Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Es anual o mensual?
%mensual
%anual
No sabe

No quiso responder

23b) Monto del crédito [Encuestador: Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Pesos o UF?

Pesos

UF

No sabe

No quiso responder

23c) Plazo del crédito [Encuestador: Seleccionar -777 si no sabe o -888 si no quiere responder.]

¿Meses o años?

Años

Meses

No sabe

No quiso responder

[Descriptive Questions: Removed from survey April 19, 2023]

28\_deg) Un seguro de degravamen cubre el saldo impagado de la deuda por fallecimiento del deudor asegurado. Los seguros de degravamen son obligatorios para créditos hipotecarios, y voluntarios para créditos de consumo.

{deg\_text}

- [select\_one] {sino}

- a) Si (IF YES, skip to 29)
- b) No

29\_deg) ¿En qué institución financiera contrató el DEGRAVAMEN para su \${loan\_type}?

[Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CredChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security

- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banlgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_deg\_spec) ¿Por qué contrató el seguro de degravamen con el \${bank\_insurance}? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

[select\_one] {q2\_29}

- a.Facilidad
- b.Incluido con la oferta
- c.Obligatorio
- d.Recomendado por el oficial del banco
- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

30\_deg) [if loan\_type\_taken!="Mortgage"] ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de **DEGRAVAMEN**?

- a) Sí
- b) No

31\_deg) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de **DEGRAVAMEN**?

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}
- a) Mucho
- b) Algo
- c) Nada

32a\_deg) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de **DEGRAVAMEN**? [Encuestador: Por costo total, se refiere al costo de las cuotas mensuales por la duración del seguro.]

- [select\_one] {sino}
- a) Sí
- b) No

33a\_deg) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de **DEGRAVAMEN**?[Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_deg) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de **DEGRAVAMEN**?

- [select\_one] {sino}

- a. Sí
- b. No

33b\_deg) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de **DEGRAVAMEN**? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_deg) [if insurance\_type != "life"] ¿Por qué contrató este seguro de **DEGRAVAMEN**? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}

- a. Era obligatorio
- b. Estaba incluido en la oferta
- c. Estabilidad/seguridad
- d. Otro [especificar]
- e. No sabe
- f. No quiso responder

28\_des) ¿Ha contratado un seguro de **DESEMPLEO** para su {loan\_type}?

Un seguro de desempleo cubre el pago de las cuotas del crédito durante el periodo acordado en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal.[No leer opciones] [yesno]

- a) Sí (IF YES, skip to 29)
- b) No

29\_des) ¿En qué institución financiera contrató el **DESEMPLEO** para su \${loan\_type}?

[Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security

- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banlgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_des) ¿Por qué contrató el seguro de DESEMPLEO con el \${bank\_insurance}? [select\_one]  
{q2\_29} [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- a.Facilidad
- b.Incluido con la oferta
- c.Obligatorio
- d.Recomendado por el oficial del banco
- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

30\_des) [if loan\_type\_taken!="Mortgage"] ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de DESEMPLEO?

- a) Sí
- b) No

31\_des) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Leer opciones y marcar la indicada.]

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}
- a) Mucho
- b) Algo
- c) Nada

32a\_des) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de DESEMPLEO?

- [select\_one] {sino}
- a) Sí
- b) No

33a\_des) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de DESEMPLEO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar - 888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_des) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de **DESEMPELO**?

- [select\_one] {sino}

- a. Sí
- b. No

33b\_des) [if d\_insurance\_cost=="Yes" & loan\_type\_taken != "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de **DESEMPELO**? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_des) [if insurance\_type != "life"] ¿Por qué contrató este seguro de **DESEMPELO**? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}

- a. Era obligatorio
- b. Estaba incluido en la oferta
- c. Estabilidad/seguridad
- d. Otro [especificar]
- e. No sabe
- f. No quiso responder

28\_inc) [if loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Ha contratado un seguro de INCENDIO para su {loan\_type}?

Un seguro de incendio (o terremoto) cubre los daños materiales sufridos por la vivienda asegurada como consecuencia de la acción directa e inmediata de un incendio (o terremoto). A veces los bancos ofrecen estos dos seguros conjuntamente. El seguro de incendio es obligatorio por ley para los préstamos hipotecarios, mientras que el de terremoto no lo es. [No leer opciones]

- a) Sí
- b) No

b) ¿El seguro de INCENDIO venía junto al seguro de terremoto? [No leer opciones]

29\_inc) ¿En qué institución financiera contrató el INCENDIO para su \${loan\_type}? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley

- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security
- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo BanIgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_inc) ¿Por qué contrató el seguro de INCENDIO con el \${bank\_insurance}? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.] [select\_one]

{q2\_29}

- a.Facilidad
- b.Incluido con la oferta
- c.Obligatorio
- d.Recomendado por el oficial del banco
- e.Siempre lo toma
- f.No sabe
- g.No quiso responder
- h.Otro [especificar]

32a\_inc) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de INCENDIO?

- [select\_one] {sino}

- a) Sí
- b) No

33a\_inc) [if d\_insurance\_cost==`Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de INCENDIO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_inc) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de INCENDIO? [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [select\_one] {sino}

- a. Sí
- b. No

33b\_inc) [if d\_insurance\_cost==`Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de INCENDIO?

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

28\_ter) [if q2\_28\_inc=="Yes" & q2\_28a\_inc != "Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Ha contratado un seguro de TERREMOTO para su \${loan\_type}?

Un seguro de incendio (o terremoto) cubre los daños materiales sufridos por la vivienda asegurada como consecuencia de la acción directa e inmediata de un incendio (o terremoto). A veces los bancos ofrecen estos dos seguros conjuntamente. El seguro de incendio es obligatorio por ley para los préstamos hipotecarios, mientras que el de terremoto no lo es. [No leer opciones]

29\_ter) ¿En qué institución financiera contrató el TERREMOTO para su \${loan\_type}?

[Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select\_one] {bank\_insurance}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security
- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banlgualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro [Especifique]

i. Especifique la institución financiera en la que contrató el seguro:

29\_ter) ¿Por qué contrató el seguro de TERREMOTO con el \${bank\_insurance}? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

[select\_one] {q2\_29}

- a. Facilidad
- b. Incluido con la oferta
- c. Obligatorio
- d. Recomendado por el oficial del banco
- e. Siempre lo toma
- f. No sabe
- g. No quiso responder

h.Otro [especificar]

30\_ter) [if loan\_type\_taken=="Mortgage" ¿El {bank\_insurance} le recomendó tomar el seguro de TERREMOTO ?

- a) Sí
- b) No

31\_ter) [if d\_bank\_recommended\_insurance == "Yes"] ¿Cuánto le recomendó el {bank\_insurance} contratar el seguro de TERREMOTO ?

- [select\_one] {bank\_recommended\_insurance\_likert}

- a) Mucho
- b) Algo
- c) Nada

32a\_ter) ¿Sabe cuál es el costo total de su seguro de TERREMOTO ?

- [select\_one] {sino}

- a) Sí
- b) No

33a\_ter) [if d\_insurance\_cost==`Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo total de su seguro de TERREMOTO [Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

32b\_ter) ¿Sabe cuál es el costo mensual de su seguro de TERREMOTO ?

- [select\_one] {sino}

- a. Sí
- b. No

33b\_ter) [if d\_insurance\_cost==`Yes" & loan\_type\_taken == "Mortgage"] ¿Cuál es el costo mensual de su seguro de TERREMOTO ?[Encuestador: Respuesta en pesos. Si no quiere responder, marcar -888.]

- [integer, (.>= 0)] {insurance\_cost\_total\_consumer\_loan}

34\_ter) [if insurance\_type != "life"]¿Por qué contrató este seguro de TERREMOTO ? [Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_one] {insurance\_reason}

- a.Era obligatorio
- b.Estabia incluido en la oferta
- c.Estableidad/seguridad
- d.Otro [especificar]
- e.No sabe
- f.No quiso responder

[Removed from survey.]

**59\_ans) [If taken any loans]** Por favor, indíqueme si ha experimentado alguno de los siguientes, por la duración del \${loan\_type\_label} que tomó del \${Xth\_bank\_got\_info}: - [select\_one] {sinoc}

59\_a) Continuamente ha tenido dificultades para pagar sus cuotas a tiempo.

59\_b) A veces ha tenido que dejar de comer por lo menos una vez en el mes para tener suficiente dinero para pagar sus cuotas a tiempo.

59\_c) Los sacrificios que ha tenido que hacer para pagar este crédito han sido mayores a los que anticipé cuando tomé el crédito.

59\_d) Usted se preocupa frecuentemente sobre cómo conseguirá el dinero para pagar las cuotas del crédito.

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe
- d. No responde

[END \${complete\_loans\_taken} LOOP]

[Removed from survey. ]

39) ¿Qué información le pidió el banco (o los bancos) para generar los términos del crédito como parte de la solicitud formal? [No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda]

- [select\_multiple]{q2\_39\_closed}
- a. Nada
- b. Informacion Personal
- c. Certificación de Ingresos/Salario
- d. Imposiciones
- e. Estado financiero o cuentas
- f. Boletas de pago
- g. Confirmacion de residencia
- h. Contacto del empleador
- i. Cuenta bancaria
- j. Otro [especifique]
- k. No sabe/Prefiere no responder

40a) Para la oferta (u ofertas) que recibió, ¿considera que hubo información que la institución financiera no le entregó y que le hubiese gustado tener para decidir si aceptar o no la oferta? {yesno}

- a. Si IF YES: 40b) Que informacion?- [select\_multiple] {q2\_40}
- a. CAE
- b. Informacion de seguro
- c. Periodo de gracia
- d. Otros [especifique]
- e. No sabe
- f. Prefiere no responder

b. No

41) ¿Utilizó la cotización (o cotizaciones) que obtuvo para intentar negociar los términos de su crédito (por ejemplo, la tasa de interés) con otros bancos?{yesno}

a. Si  
b. No

42) ¿Con qué bancos intentó negociar los términos de su crédito?[No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda]

- [select multiple]{q2\_42}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security
- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banigualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro : ¿Cuál es la otra institución? \_\_\_\_\_

43) ¿A través de qué medio intentó negociar con el (o los) banco(s)?

- [select multiple] {q2\_43}

- 1. Página web
- 2. Correo electrónico
- 3. teléfono
- 4. En persona
- 5. Aplicación del banco en el celular
- 6. WhatsApp
- 7. Otro
- 8. No sabe
- 9. No quiso responder

44) ¿Algún banco respondió a sus intentos de negociación ofreciéndole términos del crédito actualizados?{yesno}

- a. Si
- b. No

45) ¿Qué banco o bancos? [No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- [select multiple]{q2\_44 == 1}

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Banco Security
- o. Coopeuch
- p. Fondo Esperanza
- q. Fondo Banigualdad
- r. Fundación Crecer
- s. Emprende Microfinanzas
- t. ComparaOnline
- u. Otro

[Note: ¿Qué términos actualizó {bank\_name} después de utilizar la cotización (o cotizaciones) que obtuvo de otro banco (o bancos) para negociar con ellos?]

46a) Tasa de interés actualizada. [Puede ser decimales. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

¿Mensual o Anual?

- %mensual
- %anual

46b) Plazo del crédito [Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

¿Meses o años?

- Años
- Meses

46c) Monto del crédito [Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

¿Pesos o UF?
Pesos
UF

46d) Seguro [Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

¿Pesos o UF?
Pesos
UF

46e) ¿Actualizó algún otro término? {yesno}

a. Si
b. No

¿Cuál? {q2\_46e == 1}: \_\_\_\_\_

47) [if d\_loan\_takeup == 0 & n\_loan\_offers > 0] ¿Por qué no tomó el crédito? [Encuestador:

Respuesta abierta. Escuchar al respondiente y marcar la opción que más se acerque a su respuesta.]

- [select\_multiple] {q2\_47}
  - a. Buscaba sin querer tomar créditos
  - b. Condiciones del crédito
  - c. Deuda u obligaciones vigentes
  - d. Limitado acceso a la información
  - e. Motivos personales
  - f. No calificó para el crédito
  - g. No quiso el crédito al final
  - h. No resultó necesario
  - i. Otro [especificar]
  - j. No sabe
  - k. No quiso responder

77) En vez de tomar un préstamo de un banco, ¿usted tomó créditos o recibió dinero de otro tipo de institución o persona?

- a. Sí
- b. No

77a) [2.77 == Sí] ¿De qué persona o institución tomó un crédito o recibió dinero? [Encuestador:

Leer opciones y marcar las que correspondan]

- a. Prestamista (¿Cuánto obtuvo en pesos? \_\_\_\_\_)
- b. Amigos o familiares (¿Cuánto obtuvo en pesos? \_\_\_\_\_)
- c. Aplicaciones móviles (¿Cuánto obtuvo en pesos? \_\_\_\_\_)
- d. Otra institución o persona no especificada (Especifique: \_\_\_\_\_) (¿Cuánto obtuvo en pesos? \_\_\_\_\_)

78) [{total\_loans\_taken2} > 0 or \${q2\_77} = 1] En cualquiera de los meses desde que tomó \${q2\_59ad\_text4}, ¿no le fue posible pagar su cuota mensual en su totalidad?

a. [{q2\_78} = 1] ¿En cuántos meses no ha podido pagar la cuota mensual en su totalidad? [Encuestador: Interesa saber los meses cuando no la pudo pagar A TIEMPO.]

a\_ans. [{q2\_78} = 1] ¿Cuánto le ha cobrado el banco por cada pago tardío de su <b>\${loan\_type\_label}</b>? [Encuestador: Esperar respuesta e indicar el formato de la misma para documentar en el campo siguiente. La respuesta debe corresponder al monto por faltar UN pago solamente.]

a.%porcentaje

b.\$pesos

c.No sabe/recuerda

d.No quiso responder

59\_ans) [If taken any loans] Por favor, indíqueme si ha experimentado alguno de las siguientes situaciones, por la duración del crédito/los créditos que tomó:: - [select\_one] {sinoc}

59\_a) Continuamente ha tenido dificultades para sus cuotas a tiempo.

59\_b) A veces ha tenido que dejar de comer por lo menos una vez en el mes para tener suficiente dinero para pagar sus cuotas a tiempo.

59\_c) Los sacrificios que ha tenido que hacer para pagar este crédito/estos créditos han sido mayores a los que anticipé cuando lo/los tomé.

59\_d) Usted se preocupa frecuentemente sobre cómo conseguirá el dinero para pagar las cuotas del crédito/ de estos créditos.

a.Sí

b. No

c.No sabe

d. No responde

48)

a. [if {d\_loan\_taken} == 0] ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la fecha en que comenzó a buscar información sobre créditos y el momento en que finalizó su búsqueda?

[integer, (.>=0)] [unidad: minutos/horas/días/semanas/meses] [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] {time\_searching\_non-takers}

b. [if {d\_loan\_taken} == 1] ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la fecha en que comenzó a buscar información sobre créditos y el momento en que recibió el crédito?

[integer, (.>=0)] [unidad: minutos/horas/días/semanas/meses] [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

{time\_between\_searching\_and\_receiving\_money}

[END \${loan\_type\_taken} LOOP]

[Descriptive Questions: Removed from survey June 15, 2023]

49) ¿Algun conocido le ayudó en el proceso de solicitar el crédito?

[select\_one] {d\_received\_guidance\_during\_application}

- a. Sí
- b. No IF NO: skip to 31)

50)[if {d\_received\_guidance\_during\_application} == "Yes"] ¿Quién le ayudó en el proceso de solicitar el crédito?[Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

[select\_multiple] {d\_from\_whom\_received\_guidance}

- a. Amigo
- b. Familiar35
- c. Vecino
- d. Ejecutivo/personal de institución financiera
- e. Colega
- f. Otro (especifique)

NOTA: Suponga que hoy día comienza a buscar otro crédito:

[The Questions below are labeled as being part of Section 3, but they are located in Section 2]

3\_16) ¿Cuál cree que es la tasa de interés que usted conseguirá por este crédito?

[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

[numeric] [mensual/anual]

3\_17) ¿Cuál cree que es la tasa de interés más baja que un banco podría ofrecerle por este crédito?

[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

3\_18) ¿Cuál cree que es la tasa de interés más alta que un banco podría ofrecerle por este crédito?

[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

[numeric] [mensual/anual]

3\_26) ¿Usted cree que la cuota mensual de su crédito bajaría, subiría, o se quedaría igual, si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *subiría* la **cuota mensual** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [Encuestador: Diga la cantidad en pesos. Si no bajaría, marcar 0. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

[integer]

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *bajaría* la **cuota mensual** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [Encuestador: Diga la cantidad en pesos. Si no bajaría, marcar 0. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.][integer]

3\_27) ¿Usted cree que el costo total de su crédito bajaría, subiría, o se quedaría igual, si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *subiría* el **costo total** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [Encuestador: Diga la cantidad en pesos. Si no bajaría, marcar 0. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *bajaría* el **costo total** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [Encuestador: Diga la cantidad en pesos. Si no bajaría, marcar 0. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

A continuación, le haré unas preguntas sobre cuánto confía en instituciones financieras.

51)[if \${random2}>0.5] En una escala donde 1 es “Desconfío mucho” y 5 es “Confío mucho”, ¿cuánto confía en las instituciones financieras? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {trust\_banks}
  - a. Desconfío mucho
  - b. Desconfío
  - c. Neutro
  - d. Confío
  - e. Confío mucho
  - f. No sabe
  - g. No quiso responder

52) ¿Conoce a la Comisión del Mercado Financiero (CMF)?

- a. Sí
- b. No **SALTAR a sección 3**

53) En una escala donde 1 es “Desconfío mucho” y 5 es “Confío mucho”, ¿cuánto confía en la Comisión del Mercado Financiero (CMF)?[Encuestador: En caso de que el encuestado se sienta irritado, no leer opciones, indicar que es la misma escala de antes y marcar respuesta indicada.]

- a. Desconfío mucho
- b. Desconfío
- c. Neutro
- d. Confío
- e. Confío mucho
- f. No sabe
- g. No quiso responder

51\_alt) [if \${random2}<=0.5] En una escala donde 1 es “Desconfío mucho” y 5 es “Confío mucho”, ¿cuánto confía en las instituciones financieras? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {trust\_banks}
  - h. Desconfío mucho
  - i. Desconfío
  - j. Neutro
  - k. Confío
  - l. Confío mucho
  - m. No sabe
  - n. No quiso responder

**NOTE:** Ahora, quisiera hacerle algunas preguntas para entender sus ingresos y gastos. Recuerde que si no sabe el valor exacto, bastará con un aproximado.

55) Durante los últimos 30 días, ¿cuál fue el valor aproximado de todos los alimentos y bebidas consumidos por su hogar? Por favor, considere tanto artículos comprados en tiendas, o recibidos como regalos, y cualquier producto agropecuario producido o recolectado por el hogar. [Encuestador: Dejar responder. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888]

56) Desde \${participation\_month} de \${participation\_year}, ¿ha hecho alguna compra grande o fuera de lo habitual (como irse de vacaciones, comprar un carro, o comprar electrodomésticos para el hogar)? [Encuestador: Dejar responder, y marcar las respuestas indicadas.]

1. Sí (¿Qué compras grandes o fuera de lo habitual ha hecho desde \${participation\_month} de \${participation\_year}?) [Respuesta abierta]
  - i. vehículo
  - ii. artículos domésticos/electrodomésticos
  - iii. viajes o vacaciones
  - iv. materiales construcción
  - v. inmueble
  - vi. fiesta
  - vii. educación
  - viii. inversión empresa
  - ix. matrimonio
  - x. servicio de salud
  - xi. Artículos electrónicos (PC, celular, tablet)
  - xii. Artículos personales (ropa, joyería, etc.)
  - xiii. Otro
  - xiv. -777 No lo sé
  - xv. -888 No quiero responder
2. No
3. No sabe
4. No quiso responder

74) ¿Usted actualmente trabaja?

- a. Sí
- b. No

75) [2.74 == "Sí"] ¿Trabaja usted en un lugar fijo?

[Ej: Oficina, o negocio fijo. Si la persona trabaja desde casa o híbrido, se considera como lugar fijo de trabajo.]

- c. Sí
- d. No

76) [2.75 == "Sí"] ¿En qué comuna trabaja usted? / [2.75 == "No"] ¿Cuál es la comuna en la que trabaja con mayor frecuencia? [select\_one]

76\_second) [2.75 == "No"] ¿Cuál es la segunda comuna en la que trabaja con mayor frecuencia? [Encuestador: El encuestado nos indicó que trabaja en múltiples comunas, ahora nos interesa saber la segunda comuna que frecuenta en su trabajo.] [select\_one]

57) Durante el pasado mes de \${last\_month}, ¿Cuál fue su ingreso mensual? [Encuestador: Dejar responder. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888]

58\_ans) ¿Actualmente, usted tiene alguna de las siguientes deudas? [Encuestador: Leer tipos de deuda y marcar con sí las que le indique el encuestado que actualmente tiene.]

- A. Tarjetas de crédito bancarias
- B. Línea de crédito bancaria [Def: Sobregiro de su cuenta bancaria]
- C. Tarjetas casas comerciales
- D. Crédito hipotecario
- E. Crédito de consumo en institución bancaria, financiera, o casa comercial
- F. Crédito automotriz
- G. Créditos caja de compensación, cooperativas, Otros
- H. Deudas educacionales
- I. Préstamos de parientes o amigos
- J. Créditos de prestamistas
- K. Otras deudas [especificar]
- L. Deudas de Salud
- M. Compras con tarjeta de débito para pagar en cuotas
- N. Deudas por servicios fúnebres o funerarios
  - [select\_one] {sinoc}

- a.Sí
- b. No
- c.No sabe
- d. No responde

58\_a\_total) [2.58a\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de tarjetas de crédito bancarias? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_a\_month) [2.58a\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de tarjetas de crédito bancarias? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_b\_total) [2.58b\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de línea de crédito bancaria? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_b\_month) [2.58b\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de línea de crédito bancaria? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_c\_total) [2.58c\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de tarjetas casas comerciales? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_c\_month) [2.58c\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Tarjetas casas comerciales? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_d\_total) [2.58d\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de créditos hipotecarios? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_d\_month) [2.58d\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de créditos hipotecarios? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_e\_total) [2.58e\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de crédito de consumo en institución bancaria, financiera, o casa comercial? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_e\_month) [2.58e\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de crédito de consumo en institución bancaria, financiera, o casa comercial? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_f\_total) [2.58e\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de crédito automotriz? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_f\_month) [2.58e\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de crédito automotriz? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

[Descriptive Questions: Removed from survey June 9, 2023]

58\_g\_total) [2.58g\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Instituciones sin fines de lucro, ONG, etc.? - [decimal]

58\_g\_month) [2.58g\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Instituciones sin fines de lucro, ONG, etc.? - [decimal]

58\_h\_total) [2.58h\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Créditos caja de compensación, cooperativas, Otros? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_h\_month) [2.58h\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Créditos caja de compensación, cooperativas, Otros? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_i\_total) [2.58i\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en Deudas educacionales? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_i\_month) [2.58i\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en Deudas educacionales? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_j\_total) [2.58j\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Préstamos de parientes o amigos? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_j\_month) [2.58j\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Préstamos de parientes o amigos? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

[Descriptive Questions: Removed from survey June 9, 2023]

58\_k\_total) ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Créditos de prestamistas o de cajas de crédito prendario (tía rica)?- [decimal]

58\_k\_month) [2.58k\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Créditos de prestamistas o de cajas de crédito prendario (tía rica)?- [decimal]

58\_l\_total) [2.58l\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Fiado?- [decimal]

58\_l\_month) [2.58l\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Fiado?- [decimal]

58\_n\_total) [2.58n\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de salud? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_n\_month) [2.58n\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de salud? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_o\_total) [2.58o\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de Compras con tarjeta de débito para pagar en cuotas? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_o\_month) [2.58o\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas de Compras con tarjeta de débito para pagar en cuotas? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_p\_total) [2.58p\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas por servicios fúnebres o funerarios? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_p\_month) [2.58p\_ans == 1] El pasado mes de \${last\_month}, ¿cuánto pagó en deudas por servicios fúnebres o funerarios? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_m\_total) [2.58m\_ans == 1] ¿Aproximadamente cuánto debe en total en deudas de <b>\${q2\_58\_m\_spec}</b>? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

58\_m\_month) [2.58m\_ans == 1] El pasado mes de <b>\${last\_month}</b>, ¿cuánto pagó en deudas de <b>\${q2\_58\_m\_spec}</b>? [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888] - [decimal]

Ahora, le haré unas preguntas sobre su habilidad para pagar gastos inesperados, y sobre sus ahorros. Recuerde que la información que nos da es guardada de manera anónima, y nunca se usará de manera individual sino agregada.

59) ¿Qué tan seguro está de que podría reunir CLP\$ 700.000 pesos si surgiera una necesidad inesperada en los próximos 30 días? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]

- [select\_one] {savings1}
  - a) Muy seguro que podría
  - b) Probablemente podría
  - c) Probablemente no podría
  - d) Muy seguro no podría
  - e) No sabe
  - f) No quiso responder

60) ¿Tienes dinero en efectivo ahorrado o guardado en tu casa? - [select\_one] {sinoc}

- a) si [If YES: En promedio, ¿cuánto dinero en efectivo has ahorrado o guardado en casa mensualmente desde {participation\_month} de {participation\_year} ?] [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888]
- b) no
- c) No sabe
- d) no quiere responder

61) ¿Tienes una cuenta de ahorro en un banco u otra institución? - [select\_one] {sinoc}

- e) si [If YES: En promedio, ¿cuánto dinero has ahorrado mensualmente en el banco u otra institución desde {participation\_month} de {participation\_year} ?] [Encuestador: Valor en pesos. Si no sabe, marcar -777 y si no quiere responder, marcar -888]
- f) no
- g) No sabe

h) no quiere responder

1.13) [If yes to 1.10 or 1.6] Para terminar, ¿Para qué necesitaba o quería el \${loan\_type\_label} que estaba buscando? [Encuestador: Escuchar al respondiente y marcar las opciones que más se acerquen a su respuesta.]

- 1 Arreglos o remodelación de vivienda o casa
- 2 Construcción o compra de vivienda
- 3 Pago de deudas
- 4 Gastos educativos
- 5 Proyectos o asuntos personales
- 6 Viajes o vacaciones
- 7 Inversión en su negocio
- 8 Enfermedad (por pérdida de ingresos o gastos médicos)
- 9 Adquisición de bienes ( ¿Qué bienes o servicios quiso comprar con el crédito que buscaba?  
\_\_\_\_\_  
)
- 10 Compra o arreglo de vehículo
- 11 Para un familiar o tercero(especifique \_\_\_\_\_)
- 12 Buscaba sin querer tomar créditos
- 13 Cubrir necesidades básicas (agua, luz, alimento)
- 666 Otro (Especifique: \_\_\_\_\_)
- 777 No sabe/recuerda
- 888 No quiso responder

77b) [2.77 == No] A pesar de no haber tomado un crédito, ¿pudo hacer {1.13}? [Encuestador: Si compró lo que quería comprar a crédito como quiera, marcar sí.]

- a. Sí
- b. No

77b1) [2.77b == Sí] En vez de tomar un crédito, usted hizo {1.13}: [Encuestador: Leer enunciados y marcar sí o no según corresponda]

- a. ¿Pagando al establecimiento en cuotas? Sí/No
- b. ¿Pagando con tarjeta de crédito o de casa comercial? Sí/No
- c. [Si no para 2.77b1a y 2.77b1b] ¿Cómo pagó por hacer **<math>\${q1\_13\_ans}</math>** sin haber tomado el crédito que buscaba? [Respuesta abierta. Interesa saber cómo pudo pagar su necesidad sin tomar el crédito que buscaba.] \_\_\_\_\_

### Sección 3: Expectativas de créditos

**NOTA:** Ahora, le haré algunas preguntas sobre búsquedas de \${loan\_type} pasadas que haya hecho. [Descriptive Questions Removed as of June 8, 2023]

- 1) Cuando estaba buscando información sobre créditos o antes de su búsqueda, ¿vio alguna vez publicidad de créditos de \${loan\_type} que anuncie una tasa de interés? {d\_saw\_ads}
  - a. Sí
  - b. No
- 2) [3.1 = Sí] ¿Cuánto tiempo ha pasado desde la última vez que vio una publicidad de créditos de \${loan\_type} que anuncie una tasa de interés? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] [integer] [días/meses/años]
- 3) [3.28 [3.1 = Sí]] ¿Cuántas publicidades de créditos de \${loan\_type} que anuncie una tasa de interés vio? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

3.29a [3.28 = 1] ¿Qué tasa de interés vio en la publicidad de {loan\_type} anunciando una tasa de interés? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] [decimal, (.>=0)] [unidad: días/meses/años]

3.29b [3.28 > 0] ¿Cuál fue la tasa de interés más baja que vio en las publicidades de {loan\_type} que anunciaban una tasa de interés? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] [decimal, (.>=0)] [unidad: días/meses/años]

[Descriptive Question Removed as of May 31, 2023]

4) [if {d\_saw\_ads}== "1"] ¿Cree que podría conseguir un crédito a esa tasa de interés?

- c. Sí
- d. No

Descriptive Questions Removed as of June 8, 2023]

3.29c [3.28 > 0] ¿Cuál fue la tasa de interés más alta que vio en las publicidades de {loan\_type} que anunciaban una tasa de interés? [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] [decimal, (.>=0)] [unidad: días/meses/años]

5) Cuando estaba buscando información sobre créditos o antes de su búsqueda, ¿hubo algún conocido que le haya dicho la tasa de interés que obtuvo para su {loan\_type}?

{d\_rates\_info\_from\_friends}

- e. Sí [if "Sí"] ¿Cuánto tiempo ha pasado desde la última vez que un conocido le dijo una tasa de interés? [Encuestador: Aquí sólo llenar la cantidad. Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp. Especificar la unidad de medida indicada][integer] [días/meses/años]
- f. No

6) [if {q3\_24} == "Sí"] ¿Qué vínculo tiene con esa persona?

- [select\_one]
  - g. Amigo
  - h. Familiar
  - i. Vecino
  - j. Colega
  - k. Ejecutivo/personal de institución financiera
  - l. Conocido
  - m. Otro (especifique)

[Descriptive Questions Removed as of May 31, 2023]

7) [if {d\_rates\_info\_from\_friends} == "Yes"] ¿Podrías indicar al menos una de las tasas de interés que obtuviste? {what\_rate\_friends}

- a) Sí
  - i) Que tasa? [decimal, (.>=0)] [unidad: meses/años] [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]
- b) No

[Descriptive Question Removed as of May 31, 2023]

8)[if **what\_rate\_friends** != "NA"] ¿Cree que podría conseguir un \${loan\_type\_label} a esa tasa de interés?

- a. Sí
- b. No

30) ¿Cuántas tasas de interés distintas le han dicho conocidos? \_\_\_\_\_

30a) [3.30 = 1] ¿Qué tasa de interés le ofrecieron a su conocido para el \${loan\_type\_label}?

\_\_\_\_% (if consumer loan, specify monthly/yearly) [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

30b) [3.30 > 1] ¿Cuál fue la tasa de interés **más baja** que le ofrecieron a algún conocido para el \${loan\_type\_label}? \_\_\_\_% (if consumer loan, specify monthly/yearly) [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

30c) [3.30 > 1] ¿Cuál fue la tasa de interés **más alta** que le ofrecieron a algún conocido para el \${loan\_type\_label}? \_\_\_\_% (if consumer loan, specify monthly/yearly) [Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

[Descriptive Question Removed as of July 12, 2023]

9) ¿Tenía alguna expectativa sobre la tasa de interés que podía conseguir para su crédito? - [select\_one] {d\_expectation\_about\_rates}

- n. Sí [¿Que tasa de interés esperaba conseguir para su crédito?] \_\_\_\_\_  
(anual/mensual si buscó crédito de consumo)
- o. No

10) [if {d\_expectation\_about\_rates} == 1] ¿Cómo formó esta expectativa? [select\_multiple] {how\_form\_expectation\_rates} [Respuesta abierta. No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- a. Conocimientos o experiencias previas
- b. Herramientas/comparadores
- c. Levantamiento de información
- d. Publicaciones o medios digitales
- e. Referencia de un tercero
- f. Suposiciones
- g. Otro [especificar]
- h. No sabe
- i. No quiso responder

[Descriptive Question Removed as of June 12, 2023]

NOTA: Ahora, le haré unas preguntas sobre búsquedas de <b>\${loan\_type}</b> pasadas que haya hecho.

11)

a. ¿Había buscado antes información sobre créditos de **{loan\_type\_bank\_takeup}**?

- [select\_one] **{d\_past\_search}**

1. Sí

2. No IF NO: skip to 6)

b. [if **{d\_past\_search}** == 1] ¿Hace cuánto tiempo?[Encuesta:Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

- [integer] [meses/años] **{how\_long\_past\_search}** IF >1 year: skip to 6)

12) [if **{d\_past\_search}** == 1] ¿Recibió alguna oferta?

- [select\_one]

c. Sí [¿Cuántas?][Encuestador: Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.] [integer] **{n\_offers\_past\_search}**

d. No IF NO: skip to 6)

13)[if **{n\_offers\_past\_search}** == 1] ¿Qué tasa de interés le ofrecieron?[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.) Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

- [decimal, (.>=0)] [unidad:{mensual/anual}] **{offered\_rate}** & **{offered\_rate\_unit}**

14)[if **{n\_offers\_past\_search}** > 1] ¿Cuál fue tasa de interés **más baja** que le ofrecieron?[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.) Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

- [decimal, (.>=0)] [unidad: {mensual/anual}] **{lowest\_offered\_rate}** & **{lowest\_offered\_rate\_unit}**

15)[if **{n\_offers\_past\_search}** > 1] ¿Cuál fue la tasa de interés **más alta** que le ofrecieron?[Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.) Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

- [numeric, (.>=0)] [unidad: {mensual/anual}] **{highest\_offered\_rate}** & **{highest\_offered\_rate\_unit}**

**NOTA:** Suponga que hoy día comienza a buscar otro crédito:

16)¿Cuál cree que es la tasa de interés que usted conseguirá por este crédito?

(puedes utilizar decimales)

[numeric] [mensual/anual]

17)¿Cuál cree que es la tasa de interés más baja que un banco podría ofrecerle por este crédito?  
(puedes utilizar decimales)

18)¿Cuál cree que es la tasa de interés más alta que un banco podría ofrecerle por este crédito?

(puedes utilizar decimales)  
[numeric] [mensual/anual]

[Descriptive Question Removed as of June 14, 2023]

19) ¿Cuál cree que es la tasa de interés promedio que personas como usted consiguen por un crédito como este?

[Encuestador: "Personas como usted" se refiere a nivel de ingresos, SOLO clarificar esto si el respondiente pregunta al respecto. Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp. □]

[numeric] [mensual/anual]

20) ¿Cuál sería la primera institución financiera en la que cotizaría? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- a. Banco BCI
- b. Banco BICE
- c. Banco CrediChile
- d. Banco de Chile
- e. Banco Edwards Citi
- f. Banco Estado
- g. Banco Falabella
- h. Banco Internacional
- i. Banco Itau/Corpbanca
- j. Banco Ripley
- k. Banco Santander
- l. Santander Banefe
- m. Scotiabank
- n. Scotiabank Azul (ex BBVA)
- o. Banco Security
- p. Coopeuch
- q. Otro \_\_\_\_\_

21) ¿Cree que su solicitud al crédito {q2\_3\_other} sería aprobada si la cotizara en el banco {q3\_10\_oth\_new}? [No leer opciones]

- a. Sí
- b. No
- c. No sé

22) Si su solicitud fuera aceptada en el banco {q3\_10\_oth\_new}, ¿qué tasa de interés cree que le ofrecerían? [Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.). Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

(puedes utilizar decimales)

\_\_\_\_\_ [-elige el período- ▼] [opciones: % anual / % mensual]

23) Si fueras a cotizar en una segunda institución financiera, ¿en cuál cotizaría? [Encuestador: No leer opciones, esperar respuesta y responder según corresponda.]

- a. Banco BCI
  - b. Banco BICE
  - c. Banco CrediChile
  - d. Banco de Chile
  - e. Banco Edwards Citi
  - f. Banco Estado
  - g. Banco Falabella
  - h. Banco Internacional
  - i. Banco Itau/Corpbanca
  - j. Banco Ripley
  - k. Banco Santander
  - l. Santander Banefe
  - m. Scotiabank
  - n. Scotiabank Azul (ex BBVA)
  - o. Banco Security
  - p. Coopeuch
  - q. No cotizaría en un segundo banco
  - r. Otro \_\_\_\_\_
  - s. No sabe
  - t. No quiso responder

[No leer opciones]

- u. Sí
  - v. No
  - w. No sé

25)[3.23 != "No cotizaría en un segundo banco"] Si fuera a cotizar en el banco **< b> \${q3\_13\_oth\_new} </b>** y su solicitud fuera aceptada, ¿qué tasa de interés cree que le ofrecerían? [Encuestador: Puedes usar decimales. OJO: Separador de decimales es el PUNTO(.)] Si no sabe o no quiere responder, marcar -777 y -888, resp.]

26) ¿Usted cree que la cuota mensual de su crédito bajaría, subiría, o se quedaría igual, si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que **subiría** la **cuota mensual** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [integer]

\_\_\_\_\_¿Cuánto cree que **bajaría** la **cuota mensual** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno? [integer]

27) ¿Usted cree que el costo total de su crédito bajaría, subiría, o se quedaría igual, si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *subiría* el **costo total** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

\_\_\_\_\_ ¿Cuánto cree que *bajaría* el **costo total** de su crédito si recibiera ofertas de dos bancos en vez de uno?

[Descriptive Questions Removed as of June 8, 2023]

**Section 4: Herramienta** [apply if {d\_treated} == "1" & ({d\_remember} == "Yes" | {d\_remember\_afterReminder} == "Yes")].

**[if {cat\_treatment} == "simple\_tool" & {d\_remember\_beforeReminder} == "Yes"]** Ahora, vamos a hacer preguntas sobre la herramienta que vió en nuestra encuesta. Esta herramienta tenía dos secciones. En la primera sección, tenía que llenar sus datos personales (ingresos y comuna) y las características del crédito que buscaba (tipo de crédito, y el monto y plazo del crédito). En la segunda sección, la herramienta indicaba cuánto podía ahorrar tanto en el costo mensual como en el total de su crédito al buscar en un mayor número de bancos.

**[else if {cat\_treatment} == "simple\_tool" & {d\_remember\_afterReminder} == "Yes"]** Ahora, vamos a hacer preguntas sobre la herramienta que vió en nuestra encuesta, la misma que le recordamos al inicio de la encuesta.

**[if {cat\_treatment} == "tool" & {d\_remember\_beforeReminder} == "Yes"]** Ahora, vamos a hacer preguntas sobre la herramienta que vió en nuestra encuesta. Esta herramienta tenía tres secciones. En la primera sección, tenía que llenar sus datos personales (ingresos y comuna) y las características del crédito que buscaba (tipo de crédito, importe del crédito y plazo). En la segunda sección, le mostrábamos un gráfico personalizado del rango de las tasas de interés. Por último, en la tercera sección, había una tabla que mostraba cómo impactaba una determinada tasa de interés sobre el costo mensual y total de su crédito.

**[else if {cat\_treatment} == "tool" & {d\_remember\_afterReminder} == "Yes"]** Ahora, vamos a hacer preguntas sobre la herramienta que vió en nuestra encuesta inicial, la misma que le recordamos al inicio de esta encuesta. [Seguir a la siguiente pantalla]

1) ¿Cómo te sentiste acerca de la herramienta(if simple\_tool|tool)/vídeo(if control)?

[text]

2) En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy difícil, y 5 es muy fácil, ¿qué tan fácil o difícil le resultó utilizar la herramienta? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada]

- [select\_one] {tool\_difficulty\_level}

- a. Muy difícil
- b. Difícil
- c. Ni fácil ni difícil
- d. Fácil
- e. Muy fácil

3) ¿Qué aprendió de la interacción con esta herramienta? [Encuestador:Dejar responder, y marcar las respuestas indicadas.]

- [select\_multiple] {learning\_from\_tool}

- a. a comparar créditos
- b. a cotizar/buscar más
- c. conceptos financieros
- d. no aprendió
- e. no lo utilizó
- f. proceso es difícil
- g. requisitos para crédito
- h. mejor que simulador del banco
- i. amigable
- j. calcular tasa de interés
- k. confianza
- l. útil
- m. no endeudarse
- n. Otro
- o. No sabe
- p. No quiso responder

4) ¿Sacó una captura de pantalla de la herramienta?

- [select\_one] {sinoc}

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe
- d. No responde

4a) ¿Usted imprimió la página web de la herramienta?

- [select\_one] {sinoc}

- a. Sí
- b. No
- c. No sabe
- d. No responde

5) ¿Pudo encontrar la información que le proporcionó esta herramienta en algún otro lugar?

- [select\_one] {sinoc}

- e. Sí (especifique. Cuadro de texto al lado)
- f. No
- g. No sabe
- h. No responde

5a) ¿La información encontrada en otro lugar fue más, menos o igual de precisa que en la herramienta? - select\_one

- a) Más precisa
- b) Menos precisa
- c) Igual de precisa

- d) No sabe
- e) No quiso responder

6) En una escala del 1 al 7, donde 1 es "No recomendar en absoluto" y 7 es "Recomendar totalmente", ¿Cuánto recomendaría esta herramienta a otras personas? [Encuestador: Leer opciones y marcar respuesta indicada.]- [select\_one] {recommend\_tool}

- a. No recomendar en lo absoluto
- b. No la recomiendo
- c. No la recomiendo mucho
- d. Neutro
- e. La recomiendo
- f. La recomiendo bastante
- g. Recomiendar totalmente

7) ¿Mejoraría algo de la herramienta? [Respuesta abierta] - select\_one {sinoc}

- a. Sí (¿Cómo mejoraría la herramienta?)
- b. No
- c. No sabe
- d. No responde

## Sección 5: Experiencia del respondiente

**NOTA:** Llegamos al final de la encuesta, ahora quisiéramos preguntarle sobre la experiencia que tuvo durante este cuestionario.

1) [Pregunta para todos:] ¿Hubo alguna pregunta que le haya confundido?  
- [select\_one] {d\_confusing\_questions}

- a. Sí
- b. No

2) [En caso afirmativo:] ¿Qué preguntas lo confundieron?  
- [text] {which\_questions}

**incentive\_confirm**) Antes de terminar, como le comentaba al principio, por su participación en esta encuesta, estará participando por una gift card de un millón de pesos. Quisiera confirmar con usted su correo electrónico, para que en caso de que gane, lo podamos contactar por correo.

¿Su correo electrónico sigue siendo \${participant\_email}? - [select\_one] {yesno}

- c. Sí
- d. No

**incentive\_user**) ¿Cuál es su correo electrónico de contacto? [Encuestador: ingresa el usuario, antes del @.] Asegúrese que no haya espacios!]  
- [text]

**incentive\_domain**) [Encuestador ingresa el dominio, después del @]

- [select\_one] {domain}
  - e. @gmail
  - f. @hotmail
  - g. @outlook
  - h. @yahoo
  - i. Otro - ¿Cuál? [Encuestador: No olvide ingresar el @]

**incentive\_ext)** [Encuestador ingresa la extensión, después del .]

- [select\_one] {extension}
  - j. .com
  - k. .co
  - l. .com.co
  - m. .edu
  - n. .edu.co
  - o. .org
  - p. Otro - ¿Cuál? [Encuestador: ¡No olvide ingresar el '.' al principio]

**incentive\_change\_verify)** ¡Muchas gracias! Para confirmarlo una vez más, ¿su correo electrónico es \${new\_email\_confirm}? - [select\_one] {yesno}

- q. Sí
- r. No

#### **FIN DE LA ENCUESTA**

**Encuestador:** "Estas son todas las preguntas. Muchas gracias por su tiempo y participación. Que tenga un buen día." [Encuestador: cierre llamada con el encuestado, y pase a la siguiente pantalla.]

**END**