



ENCUESTA NACIONAL DE  
ACCESO Y USO DE  
PRODUCTOS Y  
SERVICIOS FINANCIEROS  
2022

Cuestionario

### Presentación de la Encuesta

Buenos días/tardes, mi nombre es XXXXXXX y trabajo para ASK LATIN AMERICA, una empresa que realiza estudios de opinión pública. Actualmente estamos llevando a cabo estudio sobre al acceso y uso de servicios financieros por parte de la población salvadoreña y usted ha sido seleccionado al azar para responder esta encuesta. La encuesta dura aproximadamente 20 minutos y las respuestas que nos brinde serán confidenciales, por lo que nadie sabrá lo que usted responda en cada una de las preguntas; la información sólo será analizada de forma conjunta. La información es totalmente anónima, así que usted no corre ningún tipo de riesgo de seguridad con las respuestas que brinde a esta encuesta. Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse al teléfono XXX, y preguntar por las personas del Departamento de Políticas Públicas e Innovación Financiera del BCR, o a nuestras oficinas ASK LATIN AMERICA al teléfono XXX.

### A. Datos Iniciales

1. ¿Cuántos años tiene usted? **MARCAR EDAD EXACTA**

Edad: \_\_\_\_\_ Años

2. ¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad que usted ha alcanzado?

- Parvularia
- Primer Ciclo – 1º, 2º y 3º grado
- Segundo Ciclo – 4º, 5º y 6º grado
- Tercer Ciclo – 7º, 8º y 9º grado
- Bachillerato Finalizado
- Estudio Técnico Finalizado
- Estudio Universitario Finalizado
- Post Grado Finalizado
- Ninguno
- Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral? **LEER OPCIONES**

- Trabajador por cuenta propia, y no tengo empleados. Ej. venta ambulante, cortar el cabello, etc.
- Dueño o socio de un negocio/ empresa con al menos un empleado
- Empleado a tiempo completo
- Empleado a medio tiempo
- Retirado, recibo pensión/jubilación
- Recibo alquileres, utilidades, intereses y/o dividendos
- Estudiante
- Me dedico a los quehaceres del hogar y la familia
- Desempleado/a
- No estoy trabajando por incapacidad, o enfermedad prolongada
- No responde
- Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es la principal fuente de ingreso?

- Salario
- Negocio familiar o propio
- Pensión
- Remesas familiar del exterior
- Ayuda familiar dentro del país
- Otros especifique: \_\_\_\_\_

5. ¿Con qué periodicidad recibe su principal fuente de ingresos?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Por obra o destajo/jornal
- No recibe ingresos en efectivo

6. Durante los últimos 12 meses, ¿cuál de los siguientes rangos describe mejor su ingreso en un mes normal? **ENCUESTADOR: DARLE LA TABLET AL ENCUESTADO PARA QUE ÉL/ELLA SELECCIONE LA OPCIÓN**

- Menos de US\$365.00
- De US\$365.01 a US\$730.00
- De US\$730.01 a US\$1,460.00
- De US\$1,460.01 a US\$2,555.00
- De US\$2,555.01 a US\$5,475.00
- De US\$5,475.01 en adelante
- No recibí ingresos
- No responde

### B. Productos de Ahorros

7. Ahora vamos a hablar sobre Cuentas de ahorro ¿Tiene usted alguna cuenta de ahorro con una Institución Financiera?
- Si
  - No **PASA A P14**
8. ¿En cuáles Instituciones tiene usted alguna Cuenta de Ahorro? - **MENCIONAR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN. PARA CASO DE OTROS, TAL Y COMO LA PERSONA LO MENCIONA**
- Banco Agrícola, S.A.
  - Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.
  - Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.
  - Banco G&T Continental El Salvador, S.A.
  - Banco Promerica, S.A.
  - Banco de América Central, S.A.
  - Banco ABANK, S.A.
  - Banco Industrial El Salvador, S.A.
  - Banco Atlántida El Salvador, S.A.
  - Banco Azul de El Salvador, S.A.
  - Banco de Fomento Agropecuario
  - Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.
  - Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A.
  - Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A.
  - Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A.
  - Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A.
  - Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
  - Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V.
  - Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
  - Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
  - Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. ACCOVI de R.L.
  - Otros: \_\_\_\_\_
9. ¿Ha depositado o retirado dinero en al menos una de sus cuentas de ahorro durante los últimos 12 meses?
- Si
  - No **PASE A P12**
10. Durante un mes típico o normal, ¿con qué frecuencia realiza depósitos o retiros en su Cuenta de Ahorros? **LEER OPCIONES**
- Una vez al mes
  - Dos veces al mes
  - Tres veces al mes
  - Cuatro veces al mes
  - Cinco o más veces al mes
  - Otra. Especifique: \_\_\_\_\_
11. Que medios utiliza con mayor frecuencia para depositar el dinero en sus cuentas normalmente: **Selección múltiple MARCAR TODOS LO QUE APLIQUE**
- Sucursal o agencia
  - Corresponsal financiero
  - Banca por internet
  - Aplicación móvil Banca móvil
  - Cajero Total ATM
  - Otro medio, especifique: \_\_\_\_\_
12. ¿Tiene tarjeta de débito asociada con una cuenta de ahorro o corriente?
- Si
  - No
13. ¿Cuáles métodos normalmente utiliza usted para retirar dinero en efectivo de sus cuentas? **Selección múltiple MARCAR TODOS LO QUE APLIQUE**
- Cajero automático o ATM
  - En una sucursal o agencia
  - En un corresponsal financiero
  - No retiro dinero en efectivo. Utilizo medios electrónicos
- DESPUES DE LA P13 SE SALTA A LA PREGUNTA P15  
P14 ES PARA LOS QUE NO TIENE CUENTA DE AHORRO  
P15 Y P16 ES PARA TODOS**
14. ¿Cuál considera usted es la razón por la que no posee una cuenta de ahorro? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTANEA**
- No me alcanza mis ingresos, son insuficientes o variables
  - No me interesa o no la necesito

- c. Los intereses que ofrecen son bajos
- d. Las comisiones que cobran son altas
- e. No confío en los bancos o cualquier institución financiera
- f. Las instituciones financieras piden requisitos o documentación que no tengo
- g. Prefiero otras formas de ahorro, tal como, cuchubal, guardar en su casa, etc.
- h. No hay sucursal o agencia cerca de mi casa
- i. Preocupaciones de robo/delincuencia al llevar el dinero
- j. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

15. Favor indique, si durante los últimos 12 meses realizó alguna de las siguientes actividades de guardar dinero. **LEER OPCIONES**

- a. Guardé dinero con familiares o conocidos
- b. Guardé dinero en mi casa
- c. Guardé en un cuchubal o con un grupo de conocidos
- d. Compré animales, joyas u otras cosas que puedo vender cuando necesite dinero
- e. Guardé dinero en una Institución Financiera
- f. Ninguna **PASA A P17**
- g. Otra forma de ahorro diferentes a éstas: \_\_\_\_\_

16. Ese dinero que guardó, ¿en qué piensa usarlo? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Gastos de educación
- b. Gastos de salud
- c. Atender emergencias o imprevistos
- d. Gastos de comida, personales o pago de servicios de agua, luz, etc.
- e. Comprar, remodelar o ampliar mi casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc.
- f. Ampliar o iniciar un negocio, compra de materia prima, maquinaria y equipo, etc.
- g. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.
- h. Para la vejez o retiro
- i. No sabe
- j. No responde
- k. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

### C. Productos de Crédito

17. En los últimos 12 meses ¿ha obtenido algún tipo de préstamo/crédito?

- a. Si
- b. No **PASA A P24**

18. ¿Qué tipo de crédito tiene? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTANEA**

- a) Vivienda **PASA A P20**
- b) Personales o de consumo **PASA A P19**
- c) Estudiantiles **PASA A P20**
- d) Negocio/Productivo **PASA A P20**
- e) Tarjetas de crédito **PASA A P19**
- f) Otro: \_\_\_\_\_ **PASA A P20**
- g) No sabe **PASA A P20**

19. De manera general ¿para qué ocupó o piensa utilizar el préstamo personal que obtuvo? **NO LEER, RESPUESTA ESPONTANEA**

- a. Gastos de educación
- b. Gastos de salud
- c. Atender emergencias o imprevistos
- d. Gastos de comida, personales o pago de servicios
- e. Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, etc.
- f. Compra de animales como inversión
- g. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo
- h. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.
- i. Pagar una deuda
- j. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

20. ¿Con quién o qué tipo de institución adquirió el préstamo/crédito? **ESCRIBIR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN –**

- a. Banco Agrícola, S.A.
- b. Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.
- c. Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.
- d. Banco G&T Continental El Salvador, S.A.
- e. Banco Promerica, S.A.
- f. Banco de América Central, S.A.
- g. Banco ABANK, S.A.
- h. Banco Industrial El Salvador, S.A.
- i. Banco Atlántida El Salvador, S.A.
- j. Banco Azul de El Salvador, S.A.
- k. Banco de Fomento Agropecuario
- l. Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

- m. Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A.
- n. Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A.
- o. Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A.
- p. Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A.
- q. Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- r. Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V.
- s. Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- t. Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- u. Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. ACCOVI de R.L.
- v. Cooperativa de la Empresa donde trabajo
- w. Casa de empeño
- x. Amigos o conocidos
- y. Familiares
- z. Prestamista
- aa. Caja de crédito
- bb. Credi Q
- cc. Otros: \_\_\_\_\_

21. ¿Aproximadamente a cuánto asciende el saldo de la deuda total de todos sus préstamos/créditos?

**CANTIDAD EN DÓLARES AMERICANO**

- a. Indique deuda total del préstamo/créditos: \$ \_\_\_\_\_
- b. No sabe
- c. No responde

22. ¿Sumando las cuotas de todos sus préstamos en el mes, a cuánto asciende el porcentaje destinado al pago de sus préstamos respecto a sus ingresos? – **ENCUESTADOR**

- a. Menos de 20% de mi ingreso
- b. Entre 20% y 40% de mi ingreso
- c. Entre 40% y 60% de mi ingreso
- d. Más de 60% de mi ingreso
- e. No sabe
- f. No responde

23. ¿Cuáles medios normalmente utiliza para pagar su cuota de tarjeta de crédito o algún préstamo/crédito? **RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE – MARQUE TODOS LOS QUE APLIQUE**

- a. Cajero automático o ATM
- b. En la sucursal/oficina/agencia
- c. En un corresponsal financiero Donde pueden realizar transacciones Financieras que han sido aprobadas por un banco TRANSACCIONES BÁSICAS, RETIROS, DEPOSITOS Y PAGOS
- d. Puntos de Pagos, tales como Punto Express
- e. Puntos de Pagos, Multiservicios AKI
- f. Banca por internet
- g. Aplicación móvil Banca móvil
- h. Otros, por favor indique: \_\_\_\_\_

**DESPUES DE LA P23 SE SALTA A LA PREGUNTA P25  
P24 ES PARA LOS QUE NO TIENE UN PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA  
P25 ES PARA TODOS**

24. En caso de no poseer o haber solicitado un préstamo con una institución financiera en los últimos 12 meses ¿Por qué no lo ha hecho? **RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Nunca he solicitado un crédito – **PASA A P26**
- b. No me interesa o no lo necesito
- c. Lo necesito, pero no lo he solicitado
- d. No se cómo obtenerlo
- e. No me siento cómodo de tener un producto de este tipo con los bancos u otras instituciones financieras
- f. Los intereses o las comisiones que cobran son altos
- g. No confío en las instituciones financieras / considero que dan mal servicio
- h. No cumplo con los requisitos que solicitan no tengo trabajo, falta de documentación, ingresos insuficientes, etc. **PASA A P24.1**
- i. No me gusta endeudarme
- j. Creo que me van a rechazar
- k. La sucursal/agencia me queda lejos o no hay
- l. Preocupaciones de robo/delincuencia al recibir el dinero
- m. Prefiero acudir a prestamistas informales **PASA A P24.2**
- n. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

24.1 ¿Cuál de estos requisitos no cumple para realizar el trámite del crédito en una institución financiera?

- a. No tengo trabajo

- b. Falta de documentación
- c. Ingresos insuficientes
- d. Mal historial crediticio
- e. Otro

24.2 ¿Por qué prefiere acudir a prestamistas informales?

- a. Son más rápidos
- b. Ya me conocen
- c. Siempre me ayudan con el financiamiento
- d. Siempre he trabajado con ellos
- e. No piden tanta documentación
- f. Otro

25. A la hora de aplicar a un préstamo/crédito, ¿Tuvo usted algún tipo de restricción o limitante? **Selección múltiple RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE – MARCAR TODO LO QUE APLIQUE**

- a. No he experimentado ninguna restricción
- b. Me dicen que estoy mal calificado
- c. El monto que me otorgan es muy bajo para lo que necesito
- d. La tasa de interés a pagar es muy elevada
- e. No me conviene el horario de pago en las sucursales/agencias
- f. El valor de la garantía requerida no equivale al valor del préstamo
- g. Requiere demasiada documentación para conseguir el préstamo
- h. Los puntos de atención agencias, etc. están ubicados en lugares inseguros
- i. Los puntos de atención agencias, etc. están alejados de donde vivo o trabajo
- j. Requiere que se abra una cuenta de ahorro con la institución financiera
- k. La atención al cliente es mala
- l. No entiendo los contratos
- m. Conseguir el préstamo toma mucho tiempo
- n. El costo del transporte a la institución financiera es alto
- o. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

#### D. Productos de Seguro

26. Pensando en donde usted vive y las situaciones que pueden pasar, ¿Cuáles considera que son los eventos más probables que le pudieran ocurrir? **LEER Y ROTAR OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**

- a. Nada / Ninguno
- b. La pérdida de bienes de la casa debido a un incendio, a una inundación, destrucción, robo, etc.
- c. La pérdida de animales debido al robo, sequía, enfermedades.
- d. La pérdida de equipo u otra propiedad de mi empresa debida al robo, inundación, destrucción o incendio
- e. La pérdida de un edificio/puesto de negocio debida al incendio, demolición, etc.
- f. Problemas en la agricultura, ej. Plaga, sequía, semillas de mala calidad, etc.
- g. La pérdida de un vehículo/barco/bote
- h. La pérdida de dinero para mi negocio, debido al robo, el cambio de precios, mal manejo, etc.
- i. La falla de mi negocio, ej. quiebra del negocio, falta de ventas, etc.
- j. La pérdida del ingreso más importante por desempleo, enfermedad, etc.
- k. La muerte de la persona que lleva el ingreso al hogar
- l. La muerte de un familiar
- m. Enfermedad de la persona que lleva el ingreso al hogar
- n. Enfermedad de un miembro de la familia de la casa
- o. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

27. Si le sucediera al menos uno de los eventos mencionados en la pregunta anterior, ¿qué haría para superarlos? **LEER Y ROTAR OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**

- a. Vender mis pertenencias terreno, animales, etc.
- b. Tomar un préstamo en un banco
- c. Tomar un préstamo en otra institución financiera diferente a un banco
- d. Tomar un préstamo de prestamistas informales
- e. Tomar un préstamo de familiares o amigos
- f. Tomar un préstamo de mi empleador
- g. Tomar un adelanto de salario de mi empleador o con una institución financiera
- h. Hipotecar la casa
- i. Pedir dinero regalado a mis vecinos, familiares, amigos
- j. Hacer un reclamo de mi seguro
- k. Usar ahorros y dinero guardado
- l. Reducir consumo de ciertos productos
- m. Buscar un trabajo adicional para aumentar ingresos
- n. No sé qué haría
- o. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

28. En los últimos 12 meses, ¿usted ha comprado algún plan o programa de protección o producto parecido en alguna farmacias o supermercados?

- a. Si PASA A P28.1
- b. No, Ninguno PASA A P29

28.1 ¿De qué ha comprado?

- a. Gastos Funerarios
- b. Reparaciones vehiculares
- c. "Seguro de Vida", por ejemplo, un plan proveído por una farmacia o supermercado que le paga dinero a su familia en caso de su muerte
- d. Otros: Indique: \_\_\_\_\_

29. ¿Tiene usted alguno de los siguientes seguros? **LEER OPCIONES Y MOSTRAR TARJETA**

- a. Seguro de vida PASAR P31
- b. Seguro médicos PASAR P31
- c. Seguro de deuda PASAR P31
- d. Seguro de desempleo PASAR P31
- e. Seguro sobre bienes casa, vehículos PASAR P31
- f. Seguro de cosecha PASAR P31
- g. Otros: \_\_\_\_\_ PASAR P31
- h. No, ninguno PASAR P30

30. ¿Por qué no dispone de un seguro? **PREGUNTA ESPONTANEA**

- a. Son muy caros
- b. No lo necesito o no son necesarios
- c. Nunca había pensado en seguros / No los conozco / No sé cómo me beneficia
- d. No sé dónde solicitarlos
- e. No confío en las aseguradoras / No confío que las aseguradoras paguen
- f. No creo que un seguro sea importante
- g. El costo del seguro es más que el beneficio
- h. El proceso de reclamo es demasiado largo
- i. No sabe
- j. No Responde
- k. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

**DE ACA SE SALTA A LA OTRA SECCION - F. FINANZAS VERDES P33**

31. ¿Cómo obtuvo SU SEGURO? **LEER OPCIONES**

- a. Es una prestación de la empresa donde trabajo
- b. Lo contraté de forma individual
- c. Me ofrecieron un descuento por unirme a un grupo
- d. Está vinculado a un préstamo de una institución financiera
- e. Otros: \_\_\_\_\_

32. ¿Quién paga principalmente el seguro que usted tiene? **LEER OPCIONES**

- a. El Estado
- b. La empresa para la que trabajo
- c. Pago solo una parte y mi empresa el resto
- d. Algún familiar o mi persona
- e. Otros: \_\_\_\_\_

## E. Finanzas Verdes Inclusivas

33. Durante los últimos 12 meses, ¿Ha experimentado alguno de los siguientes acontecimientos? **LEER OPCIONES**

- a. Inundación por lluvias
- b. Crecimiento de cárcava cerca de mi vivienda
- c. Sequía
- d. Deslave o derrumbe
- e. Terremoto
- f. No, ninguno PASA A P40

34. ¿Estos acontecimientos se producen con frecuencia? ¿los ha experimentado estos acontecimientos al menos 3 veces en los últimos 5 años?

- a. Si
- b. No

35. Debido a estos eventos ¿se enfrenta a daños o disminución en su fuente de ingreso?

- a. Si
- b. No PASAR P39
- c. No sé / No responde PASAR P39

36. ¿Cuál es el gasto/costo estimado que usted sufrió debido a los eventos climáticos?

- a. Monto: US\$ \_\_\_\_\_

37. ¿Cuánto tiempo tardó en recuperarse de los daños ocasionados por el evento climático?
- Menos de un mes
  - De 2 a 6 meses
  - De 7 a 12 meses
  - Más de 12 meses
38. ¿Cómo ha afrontado económicamente estos acontecimientos gastos? **LEER OPCIONES**
- Utilizando ahorros y dinero guardado
  - Con un Seguro
  - Préstamo de una institución financiera
  - Préstamo de prestamistas informales
  - Préstamo de familiares o amigos
  - Vendiendo mis pertenencias terreno, animales, etc.
  - Ayuda del Gobierno, Alcaldía, Casas Comunales, etc.
  - Trabajo extra para obtener un ingreso adicional
  - Extraer dinero de la jubilación
  - Otros, especifique \_\_\_\_\_
39. Debido a estos eventos climáticos ¿se ha visto afectada su fuente de ingresos?
- Si
  - No
40. Si experimentara un evento climático el día de mañana que le generaran daños ¿cómo lo afrontaría financieramente? **LEER OPCIONES**
- Utilizando ahorros y dinero guardado
  - Con un Seguro
  - Préstamo de una institución financiera
  - Préstamo de prestamistas informales
  - Préstamo de familiares o amigos
  - Vendiendo mis pertenencias terreno, animales, etc.
  - Ayuda del Gobierno, Alcaldía, Casas Comunales, etc.
  - Trabajo extra para obtener un ingreso adicional
  - Extraer dinero de la jubilación
  - No sabría que hacer
  - Otros, especifique \_\_\_\_\_
41. ¿Conoce los productos y servicios financieros relacionados con el clima por ejemplo: crédito verde, seguros verdes, fondos de inversión verdes, cuenta de ahorro verdes, entre otros, que puede utilizar para proteger a su familia y sus bienes/propiedades contra los fenómenos climáticos?
- Si
  - No
42. ¿Qué tipo de producto está usted dispuesto a adquirir para proteger a su familia o sus activos/propiedades de los eventos climáticos?
- Ahorros personales **PASAR P44**
  - Cuentas de Ahorros **PASAR P44**
  - Productos de Seguros **PASAR P44**
  - Inversiones, tales como bonos, acciones **PASAR P44**
  - Préstamos de una institución financiera **PASAR P44**
  - Préstamos de familiares y amigos **PASAR P44**
  - Alguno que provea el gobierno subsidio u otro tipo de programa **PASAR P44**
  - Otro \_\_\_\_\_ **PASAR P44**
  - NINGUNO **PASAR A P43**
43. ¿Cuál es la principal razón por la que no está dispuesto a gastar dinero para proteger a su familia y sus propiedades contra los eventos climáticos? **LEER OPCIONES**
- No tengo suficiente dinero
  - Creencias religiosas / culturales
  - No lo necesito
  - Cuento con la familia y amigos para brindarme apoyo
  - Espero a la asistencia del Gobierno
  - Otra, especifique \_\_\_\_\_
44. ¿Cree que se necesitan productos y servicios financieros a la medida para mitigar los riesgos o daños ocasionados por los eventos climáticos tales como inundación, sequía, deslave, derrumbe, terremoto, etc.? **LEER OPCIONES SELECCIÓN MÚLTIPLE – MARCAR TODAS LAS QUE APLIQUE**
- Si, deberían ser ofrecidos por las instituciones financieras supervisadas
  - Si, deberían ser ofrecidos por el Gobierno productos financieros plenamente subsidiados
  - Si, el Gobierno debería ofrecer productos financieros parcialmente subsidiados
  - No, existen suficientes productos financieros relacionados con cambio climático
  - No, no hay necesidad de productos y servicios financieros de este tipo

f. Otros, especifique \_\_\_\_\_

45. ¿Estaría dispuesto a utilizar productos y tecnologías verdes en favor del medio ambiente como energía solar, préstamos para autos eléctricos, reciclaje, métodos eficientes de agua, entre otros?
- Si
  - No
  - No sé / No responde

#### F. Productos de Ahorro Previsional para el Retiro

46. Durante los últimos 12 meses, ¿Usted ha estado ahorrando o cotizando para obtener una pensión en su vejez?
- Si
  - No **PASAR P49**

47. ¿De qué forma realiza este ahorro o cotización? **LEER OPCIONES**
- Cotizando en una Administradora de Fondos de Pensiones – AFP
  - Cotizando en el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada – IPSFA
  - Ahorrando en una Cuenta de Ahorro Personal
  - Otro: Indique cual: \_\_\_\_\_

48. ¿Realiza aportaciones adicionales a su ahorro para el retiro o pensión?
- Si **PASA A P51**
  - No **PASA A 48.1**

- 48.1. ¿Porque no realiza aportaciones adicionales a su ahorro para el retiro o pensión?
- No me interesa
  - No tengo dinero para aportes adicionales
  - Ya estoy pensionado
  - No sabía que se podía hacer
  - No creo en la pensión por medio de la AFP
  - Otro. Especifique

#### DESPUES DE LA P48.1 SE SALTA A LA P51

49. ¿Cuáles son las razones por las que no cotiza o ahorra para su pensión? **RESPUESTA ESPONTANEA**
- No me interesa **PASA A P51**
  - No tengo dinero **PASA A P51**
  - Ya estoy pensionado **PASA A P50**
  - No tengo empleo para cotizar **PASA A P51**
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_ **PASA A P51**

50. Si ya es una persona retirada, ¿en qué utiliza los fondos de su pensión? **LEER OPCIONES**
- Gastos de salud
  - Atender emergencias o imprevistos
  - Gastos de comida, personales o pago de servicios
  - Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc.
  - Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo
  - Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.
  - Pagar préstamos o deudas propias
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

#### G. Servicios Financieros Diversos: Canales Financieros y Productos de Pagos

##### HABLANDO DE SERVICIOS FINANCIEROS, ME PUDIERA DECIR .....

51. ¿Durante los últimos 12 meses ha usado un CAJERO AUTOMATICO o ATM?
- Si **PASA A P52**
  - No **PASA A LA P51.1**

- 51.1 ¿Por qué no usa el cajero automático o ATM? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- No tengo tarjeta de débito ni tarjeta de crédito
  - No se usar el ATM/No entiendo cómo funciona el ATM
  - No sabía que existía
  - No me interesa o no necesito hacer uso
  - No confío o tengo miedo a hacer uso de los ATMs
  - Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo
  - No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

52. ¿Durante los últimos 12 meses ha usado un CORRESPONSAL FINANCIERO Donde pueden realizar transacciones Financieras que han sido aprobadas por un banco TRANSACCIONES BÁSICAS, RETIROS, DEPOSITOS Y PAGOS?
- Si **PASA A P53**

- b. No **PASA A LA P52.1**
- 52.1 ¿Por qué no usa el corresponsal financiero? donde pueden realizar transacciones financieras que han sido aprobadas por un banco transacciones básicas, retiros, depósitos y pagos **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- No sé cómo funciona
  - No sabía que existían
  - No me interesa o no lo necesito
  - No confío o tengo miedo al uso de los corresponsales financieros
  - Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo
  - No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras
  - Cuando he ido, el sistema no funciona
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
53. ¿Durante los últimos 12 meses ha usado una AGENCIA O SUCURSAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?
- Si **PASA A P54**
  - No **PASA A LA P53.1**
- 53.1 ¿Por qué no usa la agencia o sucursal de una institución financiera? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- No sé cómo funciona
  - No sabía que existían
  - No me interesa o no la necesito
  - No confío o tengo miedo al uso de agencias/sucursales
  - Me queda lejos o no hay cerca de mi casa o trabajo
  - No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
54. ¿Durante los últimos 12 meses ha usado la BANCA MOVIL a través de su celular?
- Si **PASA A P55**
  - No **PASA A LA P54.1**
- 54.1 ¿Por qué no usa banca móvil? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- No sé usarlo
  - No sabía que existía
  - No me interesa o no la necesito
  - No confío o tengo miedo al uso de ese servicio
  - No tengo teléfono celular
  - No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
55. ¿Durante los últimos 12 meses ha usado la BANCA POR INTERNET en su tablet o computadora?
- Si **PASA A P56**
  - No **PASA A LA P55.1**
- 55.1 ¿Por qué no usa banca por internet? **LEER OPCIONES MOSTRANDO TARJETA**
- No sé usarlo
  - No sabía que existía
  - No me interesa o no la necesito
  - No confía o tengo miedo al uso del servicio
  - No tengo computadora/tableta u otro dispositivo con internet
  - No tengo productos financieros / No realizo operaciones financieras
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
56. Cuando usted necesita pagar una factura energía eléctrica, agua, etc. y no es posible hacerlo en los establecimientos de estas entidades, ¿dónde realiza el pago? **RESPUESTA ESPONTÁNEA Selección múltiple**
- Corresponsal financiero Donde pueden realizar transacciones Financieras que han sido aprobadas por un banco **TRANSACCIONES BÁSICAS, RETIROS, DEPOSITOS Y PAGOS**
  - Puntos de pago, tales como, PuntoXpress
  - Multiservicios AKI
  - En una sucursal bancaria
  - En una sucursal financiera distinta a un banco
  - A través de banca electrónica
  - No pago facturas
  - Aplicación móvil (APP)
  - Farmacia
  - Supermercado
  - Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
57. ¿En los últimos 12 meses, en qué forma de pago ha recibido el dinero de algún empleador o jefe? **LEER RESPUESTA**

- a. Una cuenta de ahorro
- b. En efectivo
- c. Cheque
- d. Tigo Money
- e. A través de Bitcoin
- f. Chivo Wallet
- g. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
- h. Ninguna / no tengo ingresos / no tengo empleo

#### H. Transferencias Locales y Remesas Internacionales

58. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado envíos locales de dinero? Es decir, usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador
- a. Si
  - b. No **PASA A P62**
59. ¿Cuáles son los principales medios a través de los cuales realizó estos envíos locales de dinero? **Selección múltiple RESPUESTA ESPONTÁNEA**
- a. Tigo Money
  - b. Chivo Wallet
  - c. Transferencias entre cuentas de depósito
  - d. Otro: \_\_\_\_\_
60. ¿Cuál es el objetivo de estos envíos locales de dinero? Es decir, ¿PORQUE usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador? **Selección múltiple RESPUESTA ESPONTÁNEA**
- a. Como parte de un ingreso extra para un familiar o conocido
  - b. Pago por un producto o servicio recibido
  - c. Pago de salario
  - d. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
61. ¿Con que frecuencia realiza estos envíos locales de dinero?, Es decir ¿Cada cuánto usted ha enviado dinero a otra ciudad dentro de El Salvador?
- a. Una vez a la semana
  - b. Una vez cada catorcena
  - c. Una vez al mes
  - d. Una vez cada trimestre
  - e. Una vez cada semestre
  - f. Una vez al año
  - g. Solo por emergencias
  - h. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
62. En los últimos 12 meses, ¿ha recibido TRANSFERENCIAS LOCALES DE DINERO?
- a. Si
  - b. No **PASE A P67**
63. ¿Cuáles son los principales medios a través de los cuales recibió estos envíos locales de dinero? **Selección múltiple RESPUESTA ESPONTÁNEA**
- a. Tigo Money
  - b. Chivo Wallet
  - c. Transferencias entre cuentas de depósito
  - d. Otro: \_\_\_\_\_
64. ¿Cuál es el objetivo de estas transferencias locales de dinero? **Selección múltiple RESPUESTA ESPONTÁNEA – MARCAR TODAS LAS QUE APLIQUE**
- a. Apoyo de ingreso extra de parte de un familiar o conocido
  - b. Pago por un producto o servicio brindado
  - c. Pago de salario
  - d. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
65. ¿Con que frecuencia recibe estas transferencias locales de dinero? **LEER OPCIONES**
- a. Una vez a la semana
  - b. Cada 2 semanas
  - c. Una vez al mes
  - d. Una vez cada trimestre
  - e. Una vez cada semestre
  - f. Una vez al año
  - g. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
66. ¿En qué utiliza los fondos que recibe de estas transferencias locales? **Selección múltiple ESPONTÁNEO – MARCAR TODO LO QUE APLIQUE**
- a. Gastos de educación
  - b. Gastos de salud

- c. Atender emergencias o imprevistos
- d. Gastos de comida, personales o pago de servicios
- e. Comprar, remodelar o ampliar su casa; comprar terrenos, vehículos, joyas, animales, etc.
- f. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo
- g. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.
- h. Pagar una deuda
- i. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

67. ¿Recibe usted remesas familiares del extranjero?

- a. Si
- b. No **PASA A P74**

68. En caso afirmativo ¿de qué país recibe estas remesas familiares?

**SE HA AGREGADO LISTADO DE PAISES DE DONDE EL 99% DE LAS REMESAS VIENEN SEGÚN EL BCR MAS LA OPCION OTROS**

69. ¿Aproximadamente cuál es el monto promedio mensual que recibe de remesa internacional?

**ENCUESTADOR: DARLE LA TABLET AL ENCUESTADO PARA QUE ÉL/ELLA SELECCIONE LA OPCIÓN**

- a. US\$0.00 – US\$100.00
- b. US\$100.01 – US\$150.00
- c. US\$150.01 – US\$250.00
- d. US\$250.01 – US\$350.00
- e. US\$350.01 – US\$500.00
- f. US\$500.01 – US\$1,000.00
- g. Más de US\$1,000.01

70. ¿Con qué frecuencia recibe la remesa familiar del extranjero? **RESPUESTA ESPONTÁNEA**

- a. Cinco o más veces al mes
- b. Semanalmente
- c. Dos veces al mes
- d. Una vez al mes
- e. Una vez cada tres meses
- f. Otra. Especifique: \_\_\_\_\_

71. ¿Normalmente de qué forma o por qué medio acostumbra recibir las remesas internacionales que le envían? **Selección múltiple LEER OPCIONES**

- a. Abono en una cuenta de depósito de un banco
- b. Abono en una cuenta de depósito de una institución financiera distinta a un banco
- c. A través de una remesadora, como Western Union, RIA, etc.
- d. Chivo Wallet
- e. Puntos de pago, como Tigo Money, entre otros.
- f. Puntos de pago, como Pagos Akí o Punto Xpress.
- g. En efectivo enviado por familiar o conocido encomienda
- h. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

72. ¿Para qué utiliza el dinero que recibe? **RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE**

- a. Gastos de educación
- b. Gastos de salud
- c. Atender emergencias o imprevistos
- d. Gastos de comida, personales, consumo, compra de ropa, salir a pasear
- e. Pago de servicios Agua, luz, teléfono, etc.
- f. Pago de alquiler/cuota del hogar
- g. Comprar, remodelar o ampliar su casa
- h. Comprar terrenos, vehículos, joyas, etc.
- i. Ampliar o iniciar un negocio, tal como materia prima, maquinaria y equipo
- j. Pagar vacaciones o fiestas de quince años, bodas, etc.
- k. Pagar una deuda
- l. Dar dinero prestado a conocidos
- m. Ahorrarlo en una institución financiera
- n. Comprar animales como un medio de inversión
- o. No responde
- p. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

73. ¿Tendría interés en recibir la remesa internacional directamente por teléfono celular?

- a. Si
- b. No. **PASA A LA P73.1**

73.1 Porque No?

- a. No se utilizar el celular como monedero
- b. No tengo aplicaciones de la banca instaladas en el celular
- c. No tengo seguridad de recibir el dinero en el celular
- d. Me pueden robar el celular

I. Servicios Financieros Digitales

74. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente con acceso a internet propio?
- Si
  - No
75. ¿Qué le parece la idea de utilizar su teléfono celular para manejar su dinero o realizar operaciones financieras? **LEER OPCIONES**
- Muy útil y confiable
  - Interesante, pero no confío del todo en el servicio
  - Poco útil
  - Creo que es un servicio de alto riesgo
  - El celular no debe ser utilizado para este servicio
  - Otro: \_\_\_\_\_
76. En los últimos 12 meses ¿ha usado el servicio de TigoMoney?
- Si
  - No **PASAR A P80**
77. ¿qué operaciones realiza con ese servicio? **Selección múltiple LEER OPCIONES**
- Pago de facturas
  - Transferencias de dinero locales
  - Recepción de dinero internacionales
  - Recepción de salario
  - Apertura y uso de billetera electrónica
  - Otro: \_\_\_\_\_
78. ¿Cómo evalúa el Servicio de Tigo Money? **LEER OPCIONES Y DAR TARJETA**
- Muy bueno
  - Bueno
  - Ni bueno ni malo
  - Malo
  - Muy Malo
79. ¿Por qué lo evalúa así? **ESPOTÁNEO. RESPUESTAS MULTIPLES**
- Las comisiones que cobran son altas
  - Las comisiones que cobran son razonables
  - Puedo utilizar el dinero de forma inmediata
  - El servicio es lento y no puedo utilizar el dinero de forma rápida
  - Es fácil de activar el servicio
  - La activación del servicio es engorrosa
  - Prefiero otras formas de manejar mi dinero en efectivo
  - Los puntos de atención de la empresa me quedan lejos o no hay
  - Preocupaciones de robo/delincuencia para utilizar este servicio
  - Otro. Indique: \_\_\_\_\_
80. En los últimos 12 meses, ¿Ha contratado/adquirido algún producto o servicio financiero a través de medios electrónicos o digitales?
- Si
  - No **PASAR A P83**
81. ¿Qué productos o servicios financieros ha contratado a través de medios digitales? **RESPUESTAS MULTIPLES**
- Cuentas de Depósito
  - Billetera electrónica de Tigo Money
  - Préstamos
  - Seguros
  - AFPs
  - Otros: \_\_\_\_\_
82. ¿De qué entidad tiene la aplicación móvil de mayor uso tiene instalada en su celular?
- Banco Agrícola, S.A.
  - Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.
  - Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.
  - Banco G&T Continental El Salvador, S.A
  - Banco Promerica, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco de América Central, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco ABANK, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco Industrial El Salvador, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco Atlántida El Salvador, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco Azul de El Salvador, S.A. \_\_\_\_\_
  - Banco de Fomento Agropecuario \_\_\_\_\_
  - Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. \_\_\_\_\_
  - Sociedad de Ahorro y Crédito CREDICOMER, S.A.
  - Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A.

- o. Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, S.A.
- p. Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A.
- q. Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- r. Banco de los Trabajadores Salvadoreños, S.C. de R.L. de C.V. – BTS R.L. de C.V.
- s. Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- t. Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- u. Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Visionaria de R.L. ACCOVI de R.L.
- v. Tigo Money
- w. Chivo Wallet
- x. NINGUNA
- y. Otro: \_\_\_\_\_

83. Durante la pandemia por covid19 periodo marzo 2020-a la fecha ¿cuáles han sido los servicios financieros digitales que ha utilizado? **RESPUESTAS MULTIPLES**

- a. Comercio electrónico: Compras en línea.
- b. Transferencias de fondos entre cuentas de Depósitos a través de Transfer 365
- c. Transferencias de fondos entre cuentas de Depósitos a través de UNI
- d. Transferencias de fondos a través de dinero electrónico Tigo Money
- e. Pagos a través de código QR o links de pago
- f. Nunca he tenido o utilizado un servicio financiero digital
- g. Otros: \_\_\_\_\_

#### J. Uso de Criptomonedas y Bitcoin

84. En los últimos 12 meses ¿Qué monedas digitales o criptomonedas ha utilizado?

- a. Bitcoin
- b. Ethereum
- c. Litecoin
- d. Ripple
- e. Otras: \_\_\_\_\_
- f. Ninguna **PASAR A P88**

85. En los últimos 12 meses ¿Qué billetera digital de criptomonedas ha utilizado?

- a. Chivo Wallet
- b. Bitcoin Beach Wallet
- c. Strike
- d. Otra: \_\_\_\_\_

86. En los últimos 12 meses ¿Para qué ha utilizado la billetera digital?

- a. Pagos en comercios
- b. Transferencias a terceros
- c. Recepción de remesas internacionales
- d. Compra/venta de bitcoin
- e. Compra/venta de otras criptomonedas
- f. Otros: \_\_\_\_\_

87. ¿Por qué utiliza la billetera digital?

- a. Confianza y seguridad
- b. Costos más bajos que otros canales
- c. Rapidez en la transacción
- d. Hay cajeros automáticos para retirar el dinero
- e. Otros: \_\_\_\_\_

#### DESPUES DE LA P87 SE PASA A LA P89

88. ¿Por qué no utiliza criptomonedas o monedas digitales?

- a. No sé cómo funcionan
- b. Alta volatilidad y alto riesgo de perder dinero
- c. No sé dónde adquirirlas
- d. No sé dónde utilizarlas gastarlas
- e. Otros: \_\_\_\_\_

#### K. Uso de Dinero en Efectivo

89. En los últimos 12 meses, ¿En qué tipo de transacciones prefiere pagar con efectivo?

- a. Compras en mercados, tiendas o en vendedoras ambulantes
- b. Compras en comercio o sector formal
- c. Pago de servicios
- d. Otros

89.1 ¿Por qué prefiere pagar en efectivo?

- a. Es más fácil
- b. Es más rápido
- c. Llevo mejor las cuentas

- d. Gasto lo que tengo  
 e. Otras: \_\_\_\_\_

90. ¿Qué denominación de billetes utiliza con mayor frecuencia y es de su preferencia:

	Denominaciones que más utiliza: Marque con 1 la más utilizada y con 4 la menos utilizada	¿Se encuentra disponible tanto como Ud. requiere en los cajeros automáticos?	¿Se encuentra disponible tanto como Ud. requiere en las agencias de los bancos?
a. US\$20		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
b. US\$10		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
c. US\$5		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
d. US\$1		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No

91. ¿Qué opina del efectivo retirado en cajeros automáticos?

	¿Qué opina del efectivo retirado en cajeros automáticos?
a. Es billete apto para circular	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A
b. Le ha entregado en alguna ocasión billete falso	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A
c. Le ha entregado billete roto o mutilado	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A

**Nota: Respuesta N/A es para quienes nunca han utilizado un cajero ATM**

92. Con respecto a la moneda ¿cuál es la denominación que más utiliza?

	Denominaciones que más utiliza: Marque con 1 la más utilizada y con 5 la menos utilizada	Se encuentra disponible tanto como Ud. requiere?
a. US\$1.00		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
b. US\$0.25		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
c. US\$0.10		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
d. US\$0.05		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
e. US\$0.01		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No

93. En el caso de tener en su poder muchas monedas ¿qué hace con ellas?

Selección múltiple

- a. Cambia en el banco  
 b. Guarda en alcancías  
 c. Las utiliza para comprar  
 d. Otro: \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su tiempo brindado.**

#### L. Datos Demográficos

Los siguientes datos se ingresan por OBSERVACIÓN o UBICACION

- A. GENERO  
 a. Masculino  
 b. Femenino  
 B. DEPARTAMENTO En la tablet hay un DROP DOWN de los 14 departamentos  
 C. MUNICIPIO En la tablet hay un DROP DOWN de los 262 municipios  
 D. ZONA  
 a. URBANO  
 b. RURAL