



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL ENTREVISTADO / HOGAR

S1. Registre Sexo del encuestado/a

1	Hombre
2	Mujer

S2. ¿Me podría decir cuántos años tiene?

S2_1. TRAMO ETARIO. ¿Me podría decir en que tramo de edad se encuentra?

1	Entre 18 y 29 años
2	30 a 45 años
3	46 a 60 años
4	61 años y más
99	No responde

S5. Actualmente ¿Cuál es la actividad laboral de la persona que aporta más recursos a la mantención de su hogar?

S6 ¿Cuál es el último curso de educación formal que aprobó persona que aporta más recursos en su hogar?

		Alto Ejecutivo, Profesión Liberal, Independiente e Gran empresario	Ejecutivo medio; Profesional, Mediano Empresario	Empleado administrativo medio, Vendedor, jefe de sección	Obrero Calificado, Capataz, Microempresario	Obrero No calificado, Oficio menor, Servicio Domestico	Trabajos Ocasional
		6	5	4	3	2	1
Post grado	9	AB	AB	C1	C2	C3	C3
Universitaria completa	8	AB	C1	C2	C2	C3	C3
Universitaria incompleta o Técnica completa	7	C1	C2	C2	C2	C3	C3
Técnica incompleta	6	C1	C2	C3	C3	D	D
Media completa	5	C1	C2	C3	C3	D	D
Media incompleta	4	C2	C2	C3	D	D	D
Básica completa	3	C2	C3	C3	D	D	E



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024 Encuesta

Básica incompleta	2	C2	C3	C3	D	E	E
Sin estudios	1	D	D	D	D	E	E

S6_1 Por favor, piense en el ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todas y todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, subsidios/transferencias monetarias, jubilaciones o pensiones ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

1	Hasta \$440.000.-
2	De \$440.000 hasta \$880.000.-
3	De \$880.000 hasta \$1.280.000.-
4	De \$1.280.000.- hasta \$1.840.000.-
5	De \$1.840.000.- hasta \$2.880.000.-
6	\$2.880.000.- o más
99	No sabe / No responde

S7. ¿Cuál es su estado civil actual?

1	Casado / Acuerdo de Unión Civil
2	Conviviente o pareja
3	Separado/a
4	Divorciado/a
5	Viudo/a
6	Soltero/a
99	No responde

S8. ¿Cuál es su rol respecto a las decisiones de compra dentro del hogar?

1	Me encargo de todas las decisiones de compra
2	Me encargo de la mayoría de las decisiones de compra
3	Me encargo de algunas de las decisiones de compra
4	No me encargo de ninguna de las decisiones de compra

ACCESIBILIDAD

P1. ¿Tiene usted acceso a algún tipo de cuenta bancaria? **RU**

Algunos ejemplos de cuenta bancaria son la cuenta corriente, cuenta vista, cuenta Rut y cuenta de ahorro.

1	Sí, tengo al menos una cuenta bancaria registrada a mi nombre.
2	Sí, tengo acceso a una cuenta bancaria que comparto con otra persona.
3	No, no tengo ningún tipo de cuenta bancaria. SALTAR A P4
99	No sabe/no responde SALTAR A P7



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024 Encuesta

P2. **SOLO SI P1=1 o 2** ¿Con qué banco o institución financiera mantiene su cuenta bancaria principal?
Considere como cuenta principal aquella que utiliza con **mayor frecuencia** **RU**

1	Banco de Chile / Banco Edwards
2	Banco Estado
3	Scotiabank
4	Banco de Crédito e Inversiones (BCI)
5	Banco Itaú o Corpbanca.
6	Banco Bice
7	Banco Santander
8	Banco Security
9	Banco Falabella
10	Banco Ripley
11	Otro, ¿cuál?
99	No sabe/ No responde

P3. **SOLO SI P1=1 o 2** ¿A qué tipo de cuenta corresponde su cuenta bancaria principal? **RU**

1	Cuenta de ahorro
2	Cuenta vista o chequera electrónica
3	Cuenta Rut SOLO SI P2=2 (BANCO ESTADO)
4	Cuenta corriente
5	Otra, ¿cuál?
99	No sabe/ No responde

P4. **SOLO SI P1=3** ¿Por qué no tiene cuenta bancaria? Responda según las alternativas de esta tarjeta y por favor indique todas las que correspondan. **RM**

1	No califico para tener una cuenta
2	Me parece muy complicado usar cuentas bancarias
3	Las cuentas bancarias son costosas
4	Las cuentas bancarias son inseguras
5	Las cuentas bancarias no respetan mi privacidad
6	No necesito cuentas bancarias para guardar mi dinero o realizar pagos
7	Las cuentas bancarias facilitan mi endeudamiento
8	Otro ¿Cuál?
99	No sabe/ No responde

P5. **SOLO SI P1=1 o 2** En la cuenta que utiliza con mayor frecuencia, ¿Paga alguna tarifa básica?
Considere por tarifa básica a un pago por mantención, servicio de seguro u otros **RU**

1	Sí
2	No
99	No sabe/no responde



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

P6. **SOLO SI P1=1 o 2** En la cuenta que utiliza con mayor frecuencia, ¿paga alguna tarifa por servicios individuales? Entiéndase por servicios individuales como giros de efectivo, transferencias electrónicas, consulta de saldos u otros **RU**

1	Sí
2	No
99	No sabe/no responde

MEDIOS DE PAGO

P7. Del siguiente listado de medios de pago, ¿Cuáles de ellos conoce? **RM**

1	Dinero en efectivo
2	Transferencia electrónica
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)
8	Otro medio de pago ¿Cuál?
99	Prefiero no responder SALTAR A P10

P8. ¿Tiene usted alguno de estos medios de pago? **SOLO ALTERNATIVAS MARCADAS EN P7. RM**

1	Dinero en efectivo (tenencia de dinero en efectivo en general)
2	Transferencia electrónica (capacidad para realizar transferencias electrónicas)
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)
8	Otro medio de pago ¿Cuál?
99	Prefiero no responder

P8_1. ¿Cuántos tiene de cada medio de pago? **SOLO ALTERNATIVAS MARCADAS EN P8.**

		Cantidad
1	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	RANGO 1 A 10
2	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	RANGO 1 A 10
4	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	RANGO 1 A 10



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

5	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	RANGO 1 A 10
6	Otro medio de pago ¿Cuál?	RANGO 1 A 10

P9. SOLO SI P8=4 ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos describe mejor la razón para tener tarjeta(s) de crédito? RM

1	Porque me dan puntos
2	Porque puedo pagar todo a final de mes o en cuotas
3	Porque tengo descuentos en diversos comercios
4	Para usarla fuera de Chile
5	Para usarla online
6	Para obtener efectivo mediante avances del cajero automático
7	Para pagar transacciones de alto valor
8	Otro, ¿cuál?
99	No sabe/ No responde

USO

P10. Al realizar compras y pagos en un mes normal y usando las alternativas de esta tarjeta, ¿con qué frecuencia usted diría que utiliza los siguientes medios de pago? [SOLO MEDIOS DE PAGO MARCADOS EN P8. EXCEPTO DINERO EN EFECTIVO]

	Nunca	Entre 1 a 5 veces al mes	Más de 1 y hasta 5 veces por semana	Todos los días	No sé/ Prefiero no responder
1 Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	99
2 Transferencia electrónica	1	2	3	4	99
3 Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	99
4 Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	99
5 Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	99
6 Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	1	2	3	4	99
7 Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	99
8 [MEDIO DE PAGO ESPONTANEO DE P8=8]	1	2	3	4	99



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

P11. ¿Me podría decir cuál es el medio de pago que utiliza con mayor frecuencia cuando paga en...?
RU POR FILA. MEDIOS DE PAGO SELECCIONADAS EN P8

		Dinero en efectivo	Transferencia electrónica	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	Tarjeta de crédito	Tarjeta de Prepago	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea	Tarjeta BIP	No compro en ese comercio
1	Retail / Grandes tiendas (Supermercados o Multitiendas, Construcción)	1	2	3	4	5	6		9
2	Comercio Minorista (Cafetería, Almacenes, Minimarket, Tiendas de barrio)	1	2	3	4	5	6		9
3	Ferias	1	2	3	4	5	6		9
4	Estaciones de Combustible y Servicios	1	2	3	4	5	6		9
5	Pagos a otras personas (familiares, compras entre personas, etc.)	1	2	3	4	5	6		9
6	Centro de pagos de servicios básicos (Servipag, Sencillito, Caja Vecina)	1	2	3	4	5	6		9
7	Transporte público (Bus, Taxi, Metro, etc.) Considere al momento de utilizar el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9



P12. Si usted tuviese que pagar por algo en un lugar donde acepten **cualquier** medio de pago, ¿de qué manera preferiría pagar de acuerdo con los siguientes montos? **RU POR FILA.**

	MONTO	Efectivo	Transferencia electrónica	Tarjeta Débito o Cuenta Rut	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Prepago	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea	Cripto-moneda	No sé/ Prefiero no responder
1	Menos de \$5.000	1	2	3	4	5	6	7	99
2	Entre \$5.001 y \$10.000	1	2	3	4	5	6	7	99
3	Entre \$10.001 y \$20.000	1	2	3	4	5	6	7	99
4	Entre \$20.001 y \$30.000	1	2	3	4	5	6	7	99
5	Entre \$30.001 y \$50.000	1	2	3	4	5	6	7	99
6	Entre \$50.001 y \$100.000	1	2	3	4	5	6	7	99
7	Más de \$100.000	1	2	3	4	5	6	7	99

P13. Considerando las ventajas y desventajas de los siguientes medios de pago, ¿cuál prefiere o preferiría para utilizar en su vida diaria? **RU**

P13_1. ¿Y en segundo lugar? **NO MOSTRAR ALTERNATIVA SELECCIONADA EN P13**

	MEDIOS DE PAGO	Primera Mención	Segunda Mención
1	Dinero en efectivo	1	1
2	Transferencia electrónica	2	2
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	3	3
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	4	4
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	5	5
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	6	6
7	Otro medio ¿Cuál?	7	7



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

8	Ningún otro	-	8
---	-------------	---	---

P13_2. **SOLO SI P13 o P13_1 = 1** ¿Cuáles crees que son las principales ventajas del dinero en efectivo en comparación con otros medios de pago? RM

1	Es aceptado en mayor medida
2	Es más rápido de utilizar
3	Es anónimo / protege mi privacidad
4	Es más seguro
5	Me hace más consciente respecto a mis gastos
6	Otro ¿Cuál? _____

A continuación, le haré algunas preguntas sobre sus hábitos de pago y le pediré que lea atentamente las opciones de las tarjetas para responder cuál opción lo identifica mejor.

P14. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor su uso mensual de cuentas bancarias y efectivo? **RU**

1	Hago la mayoría de mis pagos desde cuentas bancarias a través de tarjetas de crédito o débito, y también hago retiros de efectivo desde cajeros automáticos/sucursales/caja vecina o similar.
2	Los pagos los realizo mayormente con efectivo. Uso mi/s cuenta/s bancaria/s principalmente para ahorro o retiro de dinero.
3	Prefiero pagar de forma electrónica y no utilizar efectivo a menos que sea la única alternativa.
4	Otra ¿Cuál? _____
99	Ninguna me describe correctamente

P15. A continuación, le leeré algunas afirmaciones y le pediré que me indique su nivel de acuerdo con cada una de ellas, según su experiencia habitual con los medios de pago. **RU**

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe
1	En general, me hacen descuentos al pagar con efectivo o transferencia electrónica.	1	2	3	4	99
2	Los comercios están dificultando los pagos con efectivo y no puedo pagar como yo quiero	1	2	3	4	99
3	Prefiero pagar con tarjetas en los comercios debido a que recibo puntos y/o beneficios adicionales	1	2	3	4	99



ATRIBUTOS

En este módulo, nos gustaría conocer su percepción respecto a ciertos aspectos de los medios de pago.

P16. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Nunca se acepta” y 5, “Siempre se acepta”. En general y según lo que usted sabe ¿Cuán aceptado es (o sería) cada uno de estos medios de pago en los lugares que frecuenta?

[SOLO FILAS SELECCIONADAS EN P7, DINERO EN EFECTIVO SIEMPRE DISPONIBLE]

		Nunca se acepta	Casi nunca se acepta	A veces se acepta	Casi siempre se acepta	Siempre se acepta	No sé/ Prefiero no responder
1	Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	5	99
2	Transferencia electrónica	1	2	3	4	5	99
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	5	99
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	5	99
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	5	99
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	1	2	3	4	5	99
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	5	99

P17. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “de muy alto costo” y 5, “de muy bajo costo”. En general y según lo que usted sabe, ¿cuán costoso es (o sería) el uso y tenencia de cada uno de estos medios de pago en Chile? **RU**

Considerar todos los costos de uso y tenencia de los medios de pago como mantención, interés, suscripción, tarifas por pagos o retiro de dinero, descuentos, etc.



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

[SOLO FILAS SELECCIONADAS EN P7, DINERO EN EFECTIVO SIEMPRE DISPONIBLE]

	De muy alto costo	De alto costo	Ni alto ni bajo costo	De bajo costo	De muy bajo costo	No sé/ Prefiero no responder
1 Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	5	99
2 Transferencia electrónica	1	2	3	4	5	99
3 Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	5	99
4 Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	5	99
5 Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	5	99
6 Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	1	2	3	4	5	99
7 Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	5	99

P18. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy inconveniente” y 5, “Muy conveniente”. En general y según lo que usted sabe, ¿cuán conveniente es (o sería) el uso de cada uno de estos medios de pago en Chile?

Conveniencia hace referencia a la rapidez o facilidad en el uso, facilidad de transportar y de guardar, etc.

[SOLO FILAS SELECCIONADAS EN P7, DINERO EN EFECTIVO SIEMPRE DISPONIBLE]

	Muy inconveniente	Inconveniente	Ni inconveniente ni conveniente	Conveniente	Muy conveniente	No sé/ Prefiero no responder
1 Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	5	99
2 Transferencia electrónica	1	2	3	4	5	99
3 Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	5	99



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	5	99
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	5	99
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	1	2	3	4	5	99
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	5	99

P19. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy difícil mantener control” y 5 “Muy fácil mantener control”. En general y según lo que usted sabe, ¿cuán fácil es mantener el **control de sus gastos** con cada uno de los siguientes medios de pago?

[SOLO FILAS SELECCIONADAS EN P7, DINERO EN EFECTIVO SIEMPRE DISPONIBLE]

		Muy difícil	Difícil	Ni difícil ni fácil (neutro)	Fácil	Muy fácil	No sé/ Prefiero no responder
1	Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	5	99
2	Transferencia electrónica	1	2	3	4	5	99
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	5	99
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	5	99
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	5	99
6	Billetera digital, pagos a través del	1	2	3	4	5	99



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

	teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)						
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	5	99

P20. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy inseguro” y 5, “Muy seguro”. En general y según lo que usted sabe, ¿cuán **seguro** es (o sería) el uso de cada uno de estos medios de pago en Chile?

Seguridad se refiere a la capacidad de un medio de pago de protegernos de robo físico o electrónico, pérdidas de dinero o pérdida de información personal, clonación o fraude.

[SOLO FILAS SELECCIONADAS EN P7, DINERO EN EFECTIVO SIEMPRE DISPONIBLE]

		Muy inseguro	Inseguro	Ni inseguro ni seguro	Seguro	Muy seguro	No sé/ Prefiero no responder
1	Dinero en efectivo [FIJA]	1	2	3	4	5	99
2	Transferencia electrónica	1	2	3	4	5	99
3	Tarjeta de débito o Cuenta Rut	1	2	3	4	5	99
4	Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Crédito Bancaria, Crédito Casa Comercial o Crédito Supermercado)	1	2	3	4	5	99
5	Tarjeta de Prepago (Tenpo, MACH, MercadoPago, Dale, etc.)	1	2	3	4	5	99
6	Billetera digital, pagos a través del teléfono o en línea (Onepay, Apple Pay, Google Wallet, PagoRUT, Paypal, etc.)	1	2	3	4	5	99
7	Criptomoneda (Bitcoin, Ethereum, etc.)	1	2	3	4	5	99



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

P21. Durante los últimos 6 meses, ¿ha experimentado alguna de estas situaciones? **RU POR FILA.**

		Sí	No	P21_1. RESPUESTA SI
1	Le robaron o perdió dinero en efectivo	1	2	¿Cuánto dinero? _____
2	Utilizaron su tarjeta de débito de forma fraudulenta	1	2	¿Cuánto dinero? _____
3	Utilizaron su tarjeta de crédito de forma fraudulenta	1	2	¿Cuánto dinero? _____

EFFECTIVO

P22. ¿Cuánto efectivo (billetes y monedas) tiene en este momento en sus bolsillos, billetera o bolso/cartera? **ESCRIBA MONTO EN PESOS CHILENOS**

Monto en Pesos chilenos. \$ _____

P23. ¿Cuántos billetes tiene en este momento en sus bolsillos, billetera o bolso/cartera? *Por favor escriba la cantidad en unidades de cada denominación*

1	\$20.000	
2	\$10.000	
3	\$5.000	
4	\$2.000	
5	\$1.000	
99	No sabe / no responde	

P24. ¿Guarda efectivo (billetes o monedas) en algún otro lugar? **RU**

1	Sí	P24_1. ¿Cuánto?
2	No	

P25. **SOLO SI P24=1** ¿Cuáles son los motivos por la cual guarda dinero en efectivo además de hacer pagos? **RM**

1	Emergencias o para estar preparado para desastres naturales
2	Para controlar los gastos o razones de presupuesto
3	Para ahorrar dinero fuera del banco
4	Para darle dinero a otras personas (miembros del hogar u otros)
5	Solo uso dinero en efectivo para hacer pagos
6	Otra, ¿cuál?

P26. ¿Desde qué cantidad de dinero en efectivo te sentirías incómodo de transportar en tu billetera o bolsillo? **RU**

1	Me siento incomodo transportando cualquier cantidad
---	---



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

2	Entre \$5.001 y \$10.000
3	Entre \$10.001 y \$20.000
4	Entre \$20.001 y \$30.000
5	Entre \$30.001 y \$50.000
6	Entre \$50.001 y \$100.000
7	Más de \$100.000
8	No me siento incomodo transportando efectivo

P27. Habitualmente, ¿cuáles son las formas por las que obtiene dinero en efectivo?

		Sí	No	No sé / prefiero no responder
1	Me pagan mi sueldo en efectivo	1	2	99
2	Giro desde Cajero Automático	1	2	99
3	Giro desde Caja Vecina o similar	1	2	99
4	Giro directamente de la sucursal bancaria	1	2	99
5	Cambio de sencillo en comercio (sencillar)	1	2	99
6	Pido vueltos de dinero al pagar con tarjeta	1	2	99

P28. En un mes normal, ¿con qué frecuencia obtiene dinero en efectivo de las siguientes formas...?
[MOSTRAR OPCIONES MARCADAS CON "SÍ" EN P27]

		Una vez al mes	Una vez cada dos semanas	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días	No sé/ prefiero no responder
1	Giro desde Cajero Automático	1	2	3	4	5	99
2	Giro desde Caja Vecina o similar	1	2	3	4	5	99
3	Giro directamente de la sucursal bancaria	1	2	3	4	5	99
4	Cambio de sencillo en comercio (sencillar)	1	2	3	4	5	99
5	Pido vueltos de dinero al pagar con tarjeta	1	2	3	4	5	99

P29. SOLO SI EN FILA "CAJERO AUTOMATICO" DE P27 = "NO" ¿Por qué NO hace giros en cajero automáticos? RM

1	Porque hay que pagar muchas comisiones, esto es, que el banco me cobra por usarlos
2	Porque existen pocos cajeros automáticos en mi ciudad
3	Porque los cajeros automáticos están lejos de los lugares que frecuento



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

4	Porque muchas veces los cajeros automáticos se encuentran sin dinero
5	Por la inseguridad o peligro que existe al extraer dinero
6	Porque si hay algún error o problema con el cajero no tengo a quién reclamarle
7	Porque no sé usar bien el cajero automático
8	Porque entregan solo billetes de altas denominaciones
9	Porque los cajeros tragan las tarjetas
10	No tengo o no uso tarjeta/No manejo dinero en bancos
11	Sólo uso efectivo
12	Recibo sueldo en efectivo
13	Otra ¿cuál?
14	No sé / Prefiero no responder

P30. Y cuando consigue dinero a través de las siguientes formas, ¿qué cantidad obtiene en promedio cada vez que retira dinero? *Por favor escriba la cantidad en pesos chilenos.*

1	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-2 Giro desde Cajero Automático	\$
2	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-3 Giro desde Caja Vecina o similar	\$
3	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-4 Giro directamente de la sucursal bancaria	\$

P31. SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27=2, 3 Y/O 4 ¿Cuánto tiempo le toma llegar al lugar más cercano disponible para retirar efectivo (Cajero, Caja Vecina o similar o Sucursal Bancaria) desde su casa o lugar de trabajo?

1	Menos de 10 minutos
2	Entre 10 minutos y 20 minutos
3	Entre 20 y 30 minutos
4	Entre 30 minutos y 1 hora
5	Entre 1 hora y 2 horas
6	Más de 2 horas
99	No sé / prefiero no responder

P32. ¿Le cobran alguna tarifa para realizar giros desde...?

		Sí	No	No sabe/ No responde
1	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-2 Giro desde Cajero Automático	1	2	99
2	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-3 Giro desde Caja Vecina o similar	1	2	99
3	SOLO SI CONTESTA "SI" EN P27-4 Giro directamente de la sucursal bancaria	1	2	99



P33. ¿Cuál es la cantidad de dinero en efectivo que debe tener en su poder para decidir obtener más dinero en efectivo? *Por favor escriba el monto en pesos chilenos.*

Monto en Pesos chilenos. \$_____

P34. **SOLO SI EN FILA “CAJERO AUTOMATICO” DE P27=“SI”** Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy insatisfecho” y 5, “Muy satisfecho”. Pensando en su experiencia con los cajeros automáticos, ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos?

	Aspectos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sé/ Prefiero no responder
1	Disponibilidad de cajeros automáticos cerca del hogar, residencia, etc.	1	2	3	4	5	99
2	Disponibilidad de cajeros automáticos cerca del trabajo, casa de estudios, etc.	1	2	3	4	5	99
3	Disponibilidad de dinero (efectivo) en los cajeros automáticos.	1	2	3	4	5	99

P35. **SOLO SI EN FILA “CAJERO AUTOMATICO” DE P27=“SI”** Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy insatisfecho” y 5, “Muy satisfecho”. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho/a está con la disponibilidad de los siguientes billetes en los cajeros automáticos? RU

	Denominaciones	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sé/ Prefiero no responder
1	Billetes de \$1000	1	2	3	4	5	99
2	Billetes de \$2000	1	2	3	4	5	99
3	Billetes de \$5000	1	2	3	4	5	99
4	Billetes de \$10.000	1	2	3	4	5	99
5	Billetes de \$20.000	1	2	3	4	5	99

P36. **SOLO SI EN FILA “CAJERO AUTOMATICO” DE P27=“SI”** Si has realizado un giro por cajero automático de \$20.000 ¿Qué billetes prefieres que el cajero te dé? RU

1	Un billete de \$20.000
---	------------------------



LA CONFIANZA
ES CENTRAL

Estudio Comportamiento de Pagos 2024
Encuesta

2	Dos billetes de \$10.000
3	Sólo Billetes de \$ 5.000
4	Un mix de billetes de \$10.000 y \$5.000
5	Un mix de billetes de \$10 -\$5-\$1
6	Un mix de billetes de \$5-\$2-\$1
7	Otro, señalar _____

P37. ¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria si el comercio dejara de aceptar efectivo como medio de pago y no pudiera retirar dinero de ninguna forma?

1	Me afectaría en gran medida
2	Me afectaría medianamente
3	Me afectaría poco
4	No me afectaría
99	No sé

P38. ¿Tiene previsto dejar de utilizar efectivo en el futuro?

1	No, no tengo considerado dejar de usar efectivo.
2	Sí, en los próximos 2 años
3	Sí, dentro de 2 a 5 años
4	Sí, dentro de más de 5 años
5	Sí, ya he dejado de utilizar efectivo

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COOPERACIÓN