



Encuesta de Inclusión Financiera 2027

Proyecto Técnico

Unidad responsable: D.G. Estadísticas de la Población / S.G. Estadísticas Sociales
Fecha: 6 de abril de 2026

Índice

	Página
1. Identificación de la operación.....	3
2. Origen de la demanda y justificación de su necesidad	3
3. Objetivos del proyecto	4
4. Clase de operación	5
5. Contenido	5
6. Características del proyecto.....	7
7. Plan de difusión y periodicidad	10
8. Calendario de implantación	11
9. Estimación de costes.....	11
10. Anexo I - Cuestionarios	11

1. Identificación de la operación

- La Encuesta de Inclusión Financiera 2026 (EIF) es una operación estadística oficial incluida en el Programa Anual 2026 con el código 9943 y con número de inventario de la operación estadística 30474.
- Este proyecto se lleva a cabo por la Subdirección General de Estadísticas Sociales del Instituto Nacional de Estadística.
- Se presenta a dictamen dado que se trata de una nueva operación estadística.

2. Origen de la demanda y justificación de su necesidad

La realización de la Encuesta de Inclusión Financiera tiene su origen en la necesidad de disponer de información estadística específica y actualizada sobre el grado de acceso, uso efectivo y adecuación de los servicios bancarios y financieros por parte de la población de 65 o más años y de la población residente en ámbitos rurales. Ambas poblaciones presentan un alto riesgo de exclusión financiera en España.

Esta necesidad se enmarca en un contexto estratégico más amplio, tanto a nivel europeo como nacional, caracterizado por:

- La prioridad otorgada por la Unión Europea a la inclusión financiera y digital, especialmente en colectivos vulnerables, en el marco de la Estrategia de Finanzas Digitales, los Derechos de las Personas Mayores (recogida artículo 25 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) y la normativa sobre accesibilidad de productos y servicios (European Accessibility Act - Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios).
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela donde establece que las personas mayores tienen derecho a ser atendidas por una persona física.
- El informe del Defensor del Pueblo sobre “Retos de la Inclusión Financiera – Servicios bancarios y personas vulnerables” donde aborda la situación de desprotección que sufren tanto las personas mayores como los habitantes del medio rural.
- La existencia, en el ámbito nacional, de compromisos institucionales y sectoriales orientados a reforzar la inclusión financiera, como el *Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca*, suscrito por las principales asociaciones bancarias, que identifica explícitamente a las personas mayores y a la población rural como colectivos prioritarios.
- La *Estrategia Nacional frente al Reto Demográfico*, que identifica la pérdida de servicios básicos en el medio rural como un factor de riesgo de exclusión territorial. En particular el segundo objetivo transversal establece “Asegurar una apropiada prestación de servicios básicos a toda la población en condiciones de equidad, adaptada a las características de cada territorio”.
- La creciente preocupación institucional por los efectos del cierre de oficinas bancarias, la reducción de servicios presenciales y la digitalización acelerada, especialmente en territorios rurales.

Actualmente existen estadísticas que abordan la problemática de forma parcial, entre las que destacan el 'Informe de Inclusión Financiera 2025' y el 'Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo',

ambos del Banco de España. No obstante, la EIF persigue obtener información complementaria que incluya no solo el acceso físico, sino también el acceso real y efectivo a productos bancarios concretos, así como las barreras operativas, territoriales o de accesibilidad que enfrentan estos grupos. Asimismo, la EIF incorpora información subjetiva y perceptiva sobre las preferencias de canal, dificultades de uso, la necesidad de apoyo de terceros, la adaptación de oficinas y cajeros, y el grado de adecuación de los servicios ofrecidos. La incorporación de estas nuevas dimensiones de análisis, que permiten evaluar la inclusión financiera en los colectivos estudiados con el nivel de desagregación necesario, es lo que justifica la pertinencia y necesidad de esta encuesta.

La oportunidad de la operación estadística es especialmente relevante en el contexto actual, marcado por:

- Cambios estructurales en el modelo de prestación de servicios bancarios.
- Envejecimiento progresivo de la población.
- Persistencia de desigualdades territoriales en el acceso a servicios esenciales.

Los datos obtenidos a través de esta encuesta podrán utilizarse para:

- El diagnóstico y seguimiento de la inclusión financiera de personas mayores y población rural.
- La evaluación del impacto de políticas públicas y compromisos sectoriales relacionados con la accesibilidad y la atención bancaria.
- El diseño de medidas correctoras o de apoyo, tanto desde el ámbito público como privado.
- La elaboración de informes nacionales e internacionales sobre inclusión financiera, envejecimiento y cohesión territorial.
- La mejora de la información estadística disponible para investigadores, responsables públicos y agentes sociales.

3. Objetivos del proyecto

El objetivo general es obtener información estadística para medir y caracterizar el grado de inclusión financiera de la población residente en el ámbito rural y de las personas de 65 o más años en el territorio nacional.

Los datos de la encuesta permitirán a su vez abordar diversos objetivos específicos entre los que destacan:

- Medir la accesibilidad territorial a productos y servicios bancarios y financieros y otros servicios básicos recogidos en las Directrices Generales de la Estrategia Nacional frente al Reto Demográfico.
- Medir la accesibilidad por parte de la población de 65 o más años a productos y servicios bancarios y financieros.
- Identificar situaciones de exclusión financiera.
- Servir como herramienta para el seguimiento, evaluación y diseño de políticas públicas vinculadas a normas y estrategias vigentes, tales como las políticas de accesibilidad, la protección de los consumidores financieros y las estrategias frente al reto demográfico.
- Satisfacer los requerimientos de información de organismos públicos nacionales.

4. Clase de operación

La encuesta de Inclusión Financiera es una operación estadística con recogida directa de los datos primarios a partir de los cuestionarios cumplimentados obtenidos de la población seleccionada para la muestra.

El objetivo es medir resultados agregados en formas de tablas para los dos colectivos de estudio en base a las distintas variables de clasificación.

5. Contenido

5.1 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Las poblaciones objeto de estudio son las personas residentes en poblaciones menores de 5.000 habitantes y las personas de 65 y más años en el territorio nacional.

5.2 ÁMBITO GEOGRÁFICO O TERRITORIAL

Se extiende a todo el territorio español.

Las variables objeto de estudio se proporcionarán de forma agregada a nivel nacional.

5.3 PERIODO/S DE REFERENCIA DE LOS DATOS

Se trata de una operación estadística estructural.

5.4 VARIABLES DE ESTUDIO Y CLASIFICACIÓN

Principales variables de estudio

Acceso a productos bancarios y financieros

Se estudian los productos y servicios financieros y bancarios que tenga (o haya tenido) el informante.

Frecuencia de uso de servicios bancarios y financieros

Por cada uno de los servicios financieros y bancarios se investiga la frecuencia de uso.

Canales de relación bancaria

Por cada uno de los servicios financieros y bancarios se investiga cuál es el canal habitual a través del cual opera y cuál sería el canal de preferencia.

Uso y accesibilidad de la sucursal bancaria

Se estudia si el informante hace uso habitual de la sucursal bancaria, cuándo y cómo acude a la sucursal, el tiempo que emplea en acceder a esta y la modalidad de atención que posee la sucursal. Adicionalmente, para la población de 65 o más años que acude habitualmente a la

sucursal, se investiga si la sucursal dispone de algún tipo de atención especializada para este colectivo.

En caso de que el informante no acuda habitualmente a la sucursal se indaga sobre las eventuales causas para no utilizarla.

Frecuencia de uso y accesibilidad del cajero automático

Se estudia si el informante hace uso habitual del cajero automático y las eventuales causas para no utilizarlo.

Nivel de conocimiento e interés sobre asuntos financieros

Se estudia el nivel de conocimiento e interés autopercebido sobre los asuntos financieros.

Acceso a otros servicios básicos en el entorno (sólo para la población rural):

Se investiga a qué distancia dispone el informante de determinados servicios e instalaciones que satisfagan sus necesidades.

Motivos para residir o irse de la localidad en la que reside (solo para población rural):

Se investiga los motivos para residir en la localidad actual y cuáles serían los motivos para irse de la misma.

Principales variables de clasificación

Relacionadas con la persona:

- Sexo. Según la OMS, el "sexo" hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres.
- Edad: La edad a la fecha que se realiza la encuesta.
- Nacionalidad: española / extranjera
- Estado civil Estado civil: soltero(a) / casado(a) o pareja de hecho / viudo(a) / separado(a) / divorciado(a)
- Nivel de estudios alcanzado en base a la CNED-2014
- Limitaciones debido a problemas de salud: gravemente limitado / limitado, pero no gravemente / no limitado en absoluto.

Relacionadas con la actividad económica de la persona:

- Relación con la actividad auto percibida. Se clasifica en: Ocupado / Parado / Jubilado o prejubilado / Incapacitado permanente para trabajar / Estudiante / Dedicado a labores del hogar / Otros.

Relacionadas con el lugar de residencia:

- Tamaño del municipio donde residen: más de 5.000 habitantes / de 501 a 5.000 habitantes / de 500 habitantes o menos.

5.5 ESTADÍSTICAS BASE

No existen. Es la primera vez que se realiza.

6. Características del proyecto

6.1 UNIDADES DE OBSERVACIÓN A LAS QUE SE REFIEREN LOS DATOS PRIMARIOS

Las unidades de observación consideradas en el análisis serán:

- En municipios con 5.000 habitantes o menos (ámbito rural): todas las personas de 18 años o más residentes en viviendas familiares.
- En municipios de más de 5.000 habitantes (ámbito urbano): todas las personas de 65 años o más residentes en viviendas familiares.

6.2 METODOLOGÍA DE LA RECOGIDA DE LOS DATOS

La metodología de la recogida de los datos será la obtención de datos estadísticos mediante enumeración por muestreo conforme al diseño muestral que se indica en el epígrafe correspondiente.

6.3 DISEÑO MUESTRAL

El objetivo es obtener resultados a nivel nacional tanto para el ámbito urbano como para el rural. En este último caso, los resultados deberán presentarse de forma diferenciada para los dos grupos siguientes:

Rural 1: Personas de 18 años o más residentes en municipios de hasta 500 habitantes.

Rural 2: Personas de 18 años o más residentes en municipios de 501 a 5.000 habitantes.

• Tipo de muestreo

El tipo de muestreo depende del tamaño del municipio en el que reside la persona:

En el ámbito rural: Tres etapas con:

- Unidad Primera Etapa: Sección Censal.
- Unidad Segunda Etapa: Viviendas familiares principales de la sección.
- Unidad Tercera Etapa: Personas de 18 o más años residentes en el momento de la entrevista en la vivienda.

En el ámbito urbano: Muestreo aleatorio simple.

- Unidad elemental: Personas de 65 o más años

- **Estratificación**

En el ámbito rural se considerarán los grupos Rural1 y Rural2, de municipios de 500 habitantes o menos y de municipios de 501 a 5.000 habitantes, respectivamente.

En el ámbito urbano no se estratifica.

- **Tamaño de la muestra y Afijación:**

El objetivo es obtener 2.500 unidades de muestra efectiva. Teniendo en cuenta las tasas de respuesta de otras experiencias en encuestas parecidas y la necesidad de obtener resultados en cada grupo poblacional, se ha fijado el tamaño muestral teórico en 6.350 personas, distribuidas entre los tres grupos de municipios:

Grupo población	Personas	Secciones
Rural1. Municipios de 500 hab o menos	1.700	340
Rural2. Municipios de 501 a 5.000 hab	2.300	460
Urbano. Municipios de más de 5.000 hab	2.350	
TOTAL	6.350	800

En los grupos Rural1 y Rural2 se seleccionarán cinco viviendas por sección (y por tanto cinco personas). Además, se seleccionará a la vez de la muestra principal, una muestra reserva de dos viviendas por sección, por si fueran necesarias en la fase de recogida.

Se afijará la muestra en cada grupo por comunidad autónoma (CCAA) de manera estrictamente proporcional a los tamaños poblacionales teóricos.

- **Método de selección muestral**

En el ámbito rural:

Las secciones censales se seleccionarán dentro de cada CCAA con probabilidad proporcional al número de personas de 18 años o más.

- Dentro de cada sección: Las viviendas se seleccionarán con igual probabilidad mediante la aplicación de un muestreo sistemático con arranque aleatorio.
- Dentro de cada vivienda: Se seleccionará en el momento de la entrevista una persona entre las de 18 o más años residentes en la vivienda. La selección se hará mediante un procedimiento tipo tabla Kish de manera que se asegure que todas las personas de 18 o más años de la vivienda tengan la misma probabilidad de ser encuestadas.

En el ámbito urbano:

- Las personas se seleccionarán dentro de cada CCAA con muestreo sistemático con arranque aleatorio dentro de las de 65 años y más.

- **Coordinación de muestras:**

Según el criterio interno de la Unidad de Muestreo, la muestra se coordina con el resto de las muestras de hogares para evitar solapamientos. De este modo, no se seleccionarán viviendas que

estén participando actualmente o que hayan participado en otras encuestas durante los últimos tres años, con el fin de reducir la carga al informante.

- **Estimadores utilizados**

Estimadores de razón separados con ajuste a la población de cada Grupo de población y calibrados mediante el software CALMAR a fuentes externas.

- **Errores de muestreo**

Se aplicarán métodos indirectos.

6.4 FORMA DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El método de recogida de información de la encuesta dependerá del estrato.

En el ámbito rural se utilizará el canal CAPI en tanto que en el ámbito urbano (para personas de 65 o más años) se utilizarán los canales CAWI y CATI.

En el canal CAPI el informante sobre las preguntas relativas a la composición del hogar puede ser diferente que el informante del cuestionario.

Cuestionarios de la Encuesta (Anexo I)

Se utilizarán dos modelos de cuestionarios dependiendo del canal. Ambos modelos serán iguales con la excepción que el modelo correspondiente al canal CAPI tendrá un módulo adicional de "Composición del Hogar". Este módulo permitirá recoger las personas de 18 o más años residentes en la vivienda que serán las susceptibles de ser seleccionadas para contestar el cuestionario.

El desarrollo de los cuestionarios se ha realizado en colaboración con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a partir de las necesidades de información de estos ministerios.

Organización del trabajo de campo

Para la recogida de información se contratarán los servicios de una empresa externa mediante oferta pública. En cualquier caso, el INE inspeccionará, supervisará y estarán sujetos a aprobación todos los trabajos que ésta desarrolle.

Los trabajos de campo se extenderán desde el 1 de marzo de 2027 al 31 de mayo de 2027.

La información se recibirá por diferentes canales de cumplimentación, utilizando los tres métodos diferentes de entrevista incluidos en la aplicación IRIA.

Tratamiento de la información

Para la EIF se desarrollarán aplicaciones nuevas tanto para la recogida de información como para los trabajos de depuración. Estas nuevas aplicaciones, IRIA y ATINE, son aplicaciones estándar del INE.

La información de todos los canales de recogida (CAWI, CATI y CAPI) se volcarán en un solo fichero del aplicativo IRIA que posteriormente se cargará en la aplicación ATINE que permitirá un análisis más pormenorizado de los datos obtenidos.

La calidad está garantizada en todas las fases de la encuesta. Se implementarán una serie de medidas que contribuyen a asegurar la calidad del proceso y de los resultados. Entre ellos se encuentran las siguientes:

Antes del inicio de la fase de recogida

Se realizará una revisión específica del desarrollo de las aplicaciones de recogida y depuración (IRIA y ATINE).

Se realizará una formación específica a los entrevistadores.

Durante la fase de recogida

Los cuestionarios electrónicos IRIA desarrollados para la recogida de la información contemplan controles de validación de datos, es decir, valores válidos, control de flujos y errores. De esta manera se realiza una primera fase de depuración en el mismo momento de cumplimentación del cuestionario. Recibidos los datos en el INE, se procederá a su depuración utilizando la aplicación ATINE. Los controles de la aplicación de depuración incluyen los mismos controles contemplados en los cuestionarios electrónicos además de controles más exhaustivos tanto a nivel micro como para datos agregados.

Se analizarán las incidencias que se detecten y las tasas de respuesta en los distintos estratos.

Después de la recogida:

Una vez finalizados los trabajos de depuración de la muestra efectiva y obtenidos los factores de elevación, se generarán las tablas del plan de tabulación para su difusión a través de la web del INE y se generarán los ficheros de microdatos anonimizados que también se pondrán a disposición de los usuarios.

Se calcularán los errores de muestreo de las principales tablas.

6.5 PERIODICIDAD DE LA RECOGIDA DE LOS DATOS

Los trabajos de campo se extenderán desde el 1 de marzo de 2027 al 31 de mayo de 2027.

7. Plan de difusión y periodicidad

7.1 PLAN DE DIFUSIÓN

El plan de tabulación preliminar incluirá dos grupos de tablas. Un grupo de tablas para la población residente en ámbitos rurales y otro grupo de tablas para la población de 65 o más años.

En las distintas tablas se mostrarán las variables de estudio desglosadas por las variables de clasificación.

Asimismo, en la página web del INE se publicarán los ficheros de microdatos anonimizados, nota de prensa y documentos metodológicos de la encuesta.

7.2 PERIODICIDAD DE LA DIFUSIÓN

La periodicidad de la encuesta es irregular.

8. Calendario de implantación

Se señalan a continuación las fechas previstas para cada fase de la operación estadística desde la elaboración del proyecto hasta la difusión.

- Elaboración del proyecto, diseño de muestra y cuestionarios: Primer semestre de 2026.
- Pliegos y publicación de la Oferta: Septiembre y octubre de 2026.
- Desarrollo e implementación de los instrumentos de recogida: Entre noviembre de 2026 y febrero de 2027.
- Recogida y grabación de los cuestionarios: Desde marzo de 2027 a mayo de 2027
- Depuración de la información: Desde marzo de 2027 a julio de 2027
- Tratamiento y análisis de la información, preparación de publicaciones: De julio a septiembre de 2027.
- Difusión de resultados: Septiembre de 2027.

9. Estimación de costes

Créditos presupuestarios necesarios para su financiación en el año 2026: 118,12 miles de euros previstos en el Presupuesto del INE. A este crédito hay que añadir el correspondiente a 2027 que figurará en el Programa Anual de ese año una vez que sea aprobado.

10. Anexo I - Cuestionarios

VERSIÓN CAPI PARA ENTORNO RURAL



Encuesta de Inclusión Financiera 2026

(Versión CAPI. Municipios de menos de 500 habitantes, municipios de entre 500 y menos de 5.000 habitantes. ESTRATOS 1 y 2)

Cuestionario

Naturaleza, características y finalidad

La Encuesta de Inclusión Financiera es una fuente de información estadística diseñada con la finalidad de obtener datos sobre el grado de accesibilidad a los productos financieros por parte de la población de ámbito rural y la población de 65 o más años.

Legislación

Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico**, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

Obligación de facilitar los datos

Las Leyes 4/1990 y 13/1996 establecen la **obligación de facilitar los datos** que se soliciten para la elaboración de esta Estadística.

Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (artículo 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo**, a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (art. 10.2 de la LFEP)

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, **será sancionado** de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente Título (art. 48.1 de la LFEP).

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de **3.005,07 a 30.050,61 euros**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 euros**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 euros** (art. 51.1, 51.2 y 51.3 de la LFEP).

I.- COMPOSICIÓN DEL HOGAR

H1a. Dígame el nombre y apellidos de todas las personas de 18 o más años que viven actualmente en esta vivienda. No olvide incluir a las personas ausentes temporalmente.

H1b. ¿Las personas que viven en esta vivienda son...?

Entrevistador, leer sólo los nombres.

Aplicación. Durante las preguntas H1, H2 y H3:

- Los datos de cada persona se grabarán en tres cuadros de texto, uno para el nombre y los otros para los dos apellidos.
- La aplicación presenta activados los botones:
 - o “Añadir persona” mediante cuadros de texto
 - o “Eliminar persona” mediante un aspa
 - o “Continuar” para confirmar todas las personas y pasar a la pantalla siguiente

H2. Dígame si hay alguna otra persona más que actualmente no tenga NINGUNA RESIDENCIA PRINCIPAL y que está ahora en esta vivienda, aunque sea temporalmente.

Entrevistador: si hay alguna persona, debe añadirse a continuación

H3. Indicar Persona informante

Entrevistador: Seleccione el informante del Bloque I de hogar de la siguiente tabla. Si el informante no es miembro del hogar, seleccione la opción “otra persona”.

Aplicación: En esta pregunta y las posteriores, se presentarán todas las personas incluidas en la pregunta anterior (la tabla de miembros del hogar conformada hasta este momento). En esta pregunta H3, se incluye una nueva opción de respuesta “Otra persona”. Sólo se admitirá una respuesta.

	<u>Informante</u>
Nombre1 Apellido 1 Apellido 2.....	☐
Nombre2 Apellido 1 Apellido 2.....	☐
Nombre3 Apellido 1 Apellido 2.....	☐
Nombre4 Apellido 1 Apellido 2.....	☐
Otra persona.....	☐

Aplicación: La persona señalada inicialmente como informante del cuestionario de hogar (Bloque I), no se debe modificar. Si se cambia la persona señalada, entonces la aplicación presentará de nuevo desde la pregunta H4, obligando a cumplimentar nuevamente el resto de las preguntas del Bloque.

H4. ¿Alguna de las personas mencionadas trabaja como empleado/a de hogar interno en otra vivienda?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6

Aplicación: Las personas marcadas con SÍ en esta pregunta NO son miembros encuestables y, por tanto, ya no aparecen en las preguntas siguientes.

H5. ¿Alguna de estas personas tiene otra vivienda que considere su residencia habitual, pero se encuentra temporalmente aquí por estudios, trabajo, enfermedad o viaje?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6
Nombre Apellido 1 Apellido 2.....	☐ 1	☐ 6

Aplicación: Las personas marcadas con SÍ en esta pregunta NO son miembros encuestables y, por tanto, ya no aparecen en las preguntas siguientes.

H6. Por favor, dígame el año de nacimiento de cada persona

Entrevistador: intentar recoger el año de nacimiento y si ya ha pasado la fecha de cumpleaños para cada uno de los miembros del hogar. De no ser posible, el encuestado no recuerda la información anterior, rellenar la edad.

	<u>Año de nacimiento</u>	<u>En el presente año, ¿ha pasado ya su fecha de cumpleaños?</u>		<u>Edad</u>
		<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	
Nombre Apellido1 Apellido 2.....		☐ 1	☐ 6	
Nombre Apellido1 Apellido 2.....		☐ 1	☐ 6	
Nombre Apellido1 Apellido 2.....		☐ 1	☐ 6	
Nombre Apellido1 Apellido 2.....		☐ 1	☐ 6	

Aplicación: Para poder pasar a seleccionar la persona a encuestar, se deberá rellenar o bien el año de nacimiento y si pasó la fecha del cumpleaños o bien la "Edad" para cada una de las personas. Si para una persona están rellenos ambos datos (año de nacimiento y si pasó la fecha de cumpleaños, y edad) y no son coherentes se mostrará un mensaje de error y no se permitirá continuar.

Las personas de menos de 18 años NO son miembros encuestables.

H7. SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENCUESTAR

Aplicación: Una vez marcado H6 queda completado el Cuestionario de hogar y finaliza el Bloque I. En ese momento la aplicación procede a ordenar a las personas encuestables de 18 años o más por edad y selecciona a una de ellas (la persona a encuestar) de acuerdo con la Tabla Kish programada mostrando en pantalla la identidad de la misma.

Entrevistador, léale al informante 'La persona seleccionada aleatoriamente para responder el cuestionario individual es:'

1. NOMBRE
2. PERSONA N°
3. Identificador de la vivienda
4. Total de personas encuestables
5. ENCUESTABLE N°

Según sea:

A) Si la persona seleccionada coincide con la que está entrevistando, siga adelante.

B) Si no es la persona que está entrevistando, infórmele de ello. Si la persona seleccionada no está presente, pregunte por el momento adecuado para realizarle las preguntas, y antes de dar por terminada la entrevista, no olvide pedir un teléfono de contacto.

II.- CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA PERSONA SELECCIONADA

Entrevistador, léale al entrevistado: 'Por favor, las siguientes preguntas del cuestionario están dirigidas a la persona seleccionada (Nombre+Apellido1+Apellido2+edad), al uso que el/ella hace de productos y servicios bancarios y financieros, solo dicha persona puede responder al resto de las preguntas del cuestionario'.

Entrevistador: En P1 marque la respuesta sin preguntar al informante. Pregúntele solo en caso de duda.

1. Sexo

- | | |
|--------|----------------------------|
| Hombre | ☐ 1 |
| Mujer | ☐ 6 |

2. ¿Cuál es su nacionalidad?

Entrevistador: lea las dos opciones, marcando una sola de ellas. Si el entrevistado posee nacionalidad española y otra, seleccionar "Española"

- | | |
|------------|----------------------------|
| Española | ☐ 1 |
| Extranjera | ☐ 2 |

3. ¿Cuál es su estado civil?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| Soltero/a | ☐ 1 |
| Casado/a o Pareja de hecho | ☐ 2 |
| Viudo/a | ☐ 3 |
| Separado/a | ☐ 4 |
| Divorciado/a | ☐ 5 |

4. ¿Cuáles son sus estudios terminados de más alto nivel?

Entrevistador: Anote en el literal y señale la opción que corresponda. El informante debe especificar en su respuesta lo suficiente para que se pueda codificar correctamente.

..... (Literal)

- | | |
|--|----------------------------|
| Analfabetos y estudios primarios incompletos | ☐ 0 |
| Educación primaria | ☐ 1 |
| Primera etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachiller elemental, EGB, ESO) | ☐ 2 |
| Segunda etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachiller Superior, BUP, Bachillerato, FPI, FP de Grado Medio) | ☐ 3 |
| Educación postsecundaria no superior (CdPN3) | ☐ 4 |
| Formación Profesional de Grado Superior (FP II) y títulos propios de universidades de duración igual o superior a 2 años | ☐ 5 |
| Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios universitarios de experto o especialista y similares | ☐ 6 |
| Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares | ☐ 7 |
| Título de Doctorado | ☐ 8 |
| No se puede codificar | ☐ 9 |

5. ¿Cuál de las siguientes situaciones es su principal relación con la actividad?

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Ocupado | ☐ 1 |
| Parado | ☐ 2 |
| Jubilado o prejubilado | ☐ 3 |
| Incapacitado permanente para trabajar | ☐ 4 |
| Estudiante | ☐ 5 |
| Dedicado a labores del hogar | ☐ 6 |
| Otro | ☐ 7 |

Aplicación: Si P5<>'7' Pasar a la pregunta 7

6. Especificar

..... (Literal)

7.- ¿Está usted limitado debido a un problema de salud para realizar las actividades que la gente habitualmente hace? Usted diría que está,

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| Gravemente limitado | ☐ 1 |
| Limitado, pero no gravemente | ☐ 2 |
| No limitado en absoluto | ☐ 3 |

Aplicación: Si P7='3' pasar a filtro previo a la pregunta P10

8.- ¿Se ha visto afectado por esta limitación durante al menos los últimos 6 meses?

Sí ☐ 1

No ☐ 6

9.- ¿Qué tipo de problema es la causa de su dificultad para realizar las actividades que la gente habitualmente hace?

Físico ☐ 1

Mental ☐ 2

Ambos ☐ 3

No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si Edad<65 pasar a pregunta 11

10.- Si lo necesita, ¿hay alguien que pueda ayudarle a realizar cualquier tipo de operación bancaria (retirar dinero, realizar transferencias, etc.)?

Sí, un familiar ☐ 1

Sí, un amigo, conocido o persona contratada ☐ 2

No ☐ 3

No sabe / No responde ☐ 9

III.- EQUIPAMIENTO Y ACCESO A INTERNET

11. ¿Dispone de alguno de los siguientes productos?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	<u>NS/NR</u>
a) Ordenador de sobremesa o portátil	☐ 1	☐ 6	☐ 9
b) Teléfono fijo, móvil o tablet (incluye smartwatch)	☐ 1	☐ 6	☐ 9

12. ¿Dispone usted de acceso a Internet, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil? (Incluye cualquier teléfono móvil con acceso a Internet, p. ej. WhatsApp, YouTube...)

Sí	☐ 1
No	☐ 6
No sabe / No responde	☐ 9

IV.- USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

A continuación, le haremos una serie de preguntas sobre su relación con las entidades bancarias, los productos y servicios financieros utiliza y sobre sus operaciones más habituales.

13. ¿Cuáles de los siguientes productos financieros tiene o ha tenido en los últimos 5 años?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
a) Cuenta corriente, de pago o de ahorro	☐ 1	☐ 6
b) Tarjeta de débito o crédito	☐ 1	☐ 6
c) Préstamo personal o hipotecario	☐ 1	☐ 6
d) Plan de pensiones, fondos de inversión, acciones, criptoactivos u otro producto de inversión.	☐ 1	☐ 6

Aplicación: Si P13c='1' Entonces P13a='1'

Aplicación: Si P13a='1' pasar a P16

14. ¿Ha recibido algún tipo de ingresos en los últimos 12 meses (nómina, pensión, prestación por desempleo, subsidios, ayudas sociales, rentas por alquiler, dividendos, etc.)?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6

Aplicación: Si P14='6' Pasar a la pregunta P45

15. ¿Cómo le han abonado dichos ingresos? Indique los que correspondan

- a) En una cuenta (corriente, de pago o ahorro) a mi nombre. ☐
- b) En una cuenta (corriente, de pago o ahorro) a nombre de un tercero (otra persona) ☐
- c) Por aplicación de pago instantáneo o digital (Bizum, Paypal, etc.) ☐
- d) En efectivo ☐
- e) Otras ☐

Aplicación:

Si selecciona una opción se le asigna valor '1' a la variable. Si no se selecciona y se tiene el filtro P14='1' se le asigna el valor '6'. En otro caso la variable queda en blanco.

Aplicación: Si P15a='6' y P15c='6' pasar a la pregunta P45

Aplicación: Si P15a='1' o P15c='1' Entonces P13a='1' y pasar a la pregunta P16

16. ¿Ha realizado actividades de banca por Internet (en el último mes y por motivos particulares)?

Entrevistador: En caso de que el informante responda "No" recuérdale que la banca por internet incluye el uso de las aplicaciones de bancos en dispositivos móviles (o tablets)

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6
- No sabe / No responde ☐ 9

MEDIOS DE PAGO

Aplicación: Si P13b='6' pasar a filtro antes de la pregunta P18.

17. Indique el número de pagos que ha realizado con la tarjeta de crédito o débito en el último mes (incluye los pagos realizados con la tarjeta de forma online).

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| Más de 20 pagos | ☐ 1 |
| Entre 6 y 20 pagos | ☐ 2 |
| Entre 1 y 5 pagos | ☐ 3 |
| Ninguno | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

Aplicación: Si P11b = '6' pasar a pregunta P19.

18. Indique el número de pagos que ha realizado con aplicación del móvil (Google pay, Apple pay, etc.) en el último mes.

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| Más de 12 pagos | ☐ 1 |
| Entre 4 y 12 pagos | ☐ 2 |
| Entre 1 y 3 pagos | ☐ 3 |
| Ninguno | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

19. Indique el número de pagos que ha realizado con una aplicación de pago instantáneo (Bizum, Paypal, etc.) en el último mes.

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| Más de 6 pagos | ☐ 1 |
| Entre 2 y 6 pagos | ☐ 2 |
| Entre 1 y 2 pagos | ☐ 3 |
| Ninguno | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

CONSULTA DE SALDO

20. Indique el número de veces que ha consultado el saldo bancario en el último mes.

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| Más de 12 consultas de saldo | ☐ 1 |
| Entre 4 y 12 consultas de saldo | ☐ 2 |
| Entre 1 y 3 consultas de saldo | ☐ 3 |
| Ninguna | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

Aplicación: Si P20='4' Pasar a la pregunta 24
Si P16='6' No se muestra la opción d) en la P21_1

21. Indique la forma en la que habitualmente consulta el saldo de su cuenta corriente, cuenta de ahorro, etc. y cómo prefiere consultarlo.

	¿Cómo lo consulta?	¿Cómo prefiere consultarlo?
Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero)	☐ 1	☐ 1
Usando un cajero automático	☐ 2	☐ 2
Llamando por teléfono	☐ 3	☐ 3
Usando la banca online (web del banco) o la aplicación del móvil o tablet	☐ 4	☐ 4
A través de Correos (Correos Cash)	☐ 5	☐ 5
De otra manera	☐ 6	☐ 6
No sabe / No responde	☐ 9	☐ 9

Aplicación: Si P21_1<>'6' Pasar al filtro previo de la pregunta 23

22. ¿De qué otra manera consulta su saldo?

..... (Literal)

Aplicación: Si P21_2<>'6' Pasar a la pregunta 24

23. ¿De qué otra manera prefiere consultar su saldo?

..... (Literal)

RETIRAR EFECTIVO

24. Indique el número de veces que ha retirado efectivo en los últimos 3 meses

Más de 9 retiradas de efectivo	☐ 1
Entre 4 y 9 retiradas de efectivo	☐ 2
Entre 1 y 3 retiradas de efectivo	☐ 3
Ninguna	☐ 4
No sabe / No responde	☐ 9

Aplicación: Si P24='4' Pasar a la pregunta 28

25. Indique la forma en la que habitualmente retira efectivo y cómo prefiere retirarlo.

	¿Cómo retira efectivo?	¿Cómo prefiere retirarlo?
Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero)	☐ 1	☐ 1
Usando un cajero automático	☐ 2	☐ 2

A través de Correos (Correos Cash)	☐ 3	☐ 3
En tienda o comercio (p. ej. cash back)	☐ 4	☐ 4
De otra manera	☐ 5	☐ 5
No sabe / No responde	☐ 9	☐ 9

Aplicación: Si P25_1<>'5' Pasar a filtro previo pregunta 27

26. ¿De qué otra manera retira el efectivo?

..... (Literal)

Aplicación: Si P25_2<>'5' Pasar a la pregunta 28

27. ¿De qué otra manera prefiere retirar el efectivo?

..... (Literal)

TRANSFERENCIAS BANCARIAS

28. Indique la cantidad de transferencias bancarias efectuadas en los últimos 3 meses

Más de 10 transferencias bancarias	☐ 1
Entre 4 y 10 transferencias bancarias	☐ 2
Entre 1 y 3 transferencias bancarias	☐ 3
Ninguna	☐ 4
No sabe / No responde	☐ 9

Aplicación: Si P28='4' Pasar a la pregunta 32

Si P16='6' No se muestra la opción d) en P29_1

29. Indique la forma en la que habitualmente realiza transferencias bancarias y cómo prefiere realizarlas

	¿Cómo las realiza?	¿Cómo prefiere realizarlas?
Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero)	☐ 1	☐ 1
Usando un cajero automático	☐ 2	☐ 2
Llamando por teléfono	☐ 3	☐ 3
Usando la banca online (web del banco) o la aplicación del móvil o tablet	☐ 4	☐ 4
A través de Correos (Correos Cash)	☐ 5	☐ 5
De otra manera	☐ 6	☐ 6
No sabe / No responde	☐ 9	☐ 9

Aplicación: Si P29_1<>'6' Pasar a filtro previo pregunta 31

30. ¿De qué otra manera realiza las transferencias bancarias?

..... (Literal)

Aplicación: Si P29_2<>'6' Pasar a la pregunta 32

31. ¿De qué otra manera prefiere realizar las transferencias bancarias?

..... (Literal)

OTROS USOS DE SUCURSAL / OFICINA BANCARIA

Aplicación: En la P32 se preguntará el “Número de veces (aproximadamente)” cuando en la pregunta correspondiente se haya marcado “Sí”.

32. En los últimos 12 meses, ¿ha acudido presencialmente a una sucursal bancaria para realizar alguna de las siguientes operaciones? ¿Cuántas veces?

	Sí	No	NS / NR	Número de veces (aproximadamente)
a) Pagar impuestos	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
b) Solicitar, amortizar o pagar la cuota de un préstamo personal, hipotecario o de otro tipo.	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
c) Solicitar información, contratar, cerrar, etc. un fondo de inversión, plan de pensión, etc.	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
d) Contratar o negociar un seguro o pagar la prima de uno ya contratado	☐ 1	☐ 6	☐ 9	

RECIBOS DOMICILIADOS

33. Indique el número de recibos que tiene domiciliados (luz, gas, IBI, seguros, etc.) en la cuenta corriente o pagos recurrentes que tenga en la tarjeta (incluye suscripciones)

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Más de 8 recibos domiciliados | ☐ 1 |
| Entre 4 y 8 recibos domiciliados | ☐ 2 |
| Entre 1 y 3 recibos domiciliados | ☐ 3 |
| No tengo recibos domiciliados | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

V.- USO DE LA SUCURSAL BANCARIA Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

En el siguiente bloque, le preguntaremos sobre el uso de servicios bancarios presenciales y de cajeros automáticos.

SUCURSAL BANCARIA

34. ¿Acude habitualmente a la sucursal/oficina bancaria?

Entrevistador: En caso de que el informante dude indíquelo que se considera “habitualmente” si ha acudido al menos tres veces en los últimos tres meses (aproximadamente una vez al mes o más)

Sí ☐ 1

No ☐ 6

Aplicación: Si P34='1' pasar a texto previo a la pregunta 37

35. ¿Cuál es la razón principal para no usar habitualmente la sucursal / oficina bancaria?

Prefiere retirar dinero en el cajero ☐ 1

No suele manejar dinero en efectivo ☐ 2

Realiza los trámites online ☐ 3

No hay oficinas cercanas a su domicilio o trabajo ☐ 4

Otros (especificar) ☐ 5

Aplicación: Si P35<> '5' pasar al filtro previo a P37

36. Especifique la razón principal para no usar la sucursal / oficina bancaria.

..... (Literal)

Aplicación: Si P34='6' pasar a la pregunta 42

Para las siguientes preguntas, en caso de utilizar servicios bancarios de más de una entidad bancaria, considere aquella en la que posee más servicios o en la que realiza más operaciones (o, en su defecto, la entidad que considera de referencia).

37. ¿Cuándo acude habitualmente a una sucursal/oficina bancaria?

Se dirige intencionadamente desde su domicilio a una sucursal/oficina de su propia entidad bancaria ☐ 1

Se dirige intencionadamente desde su domicilio a una sucursal/oficina de otra entidad bancaria ☐ 2

Aprovecha que la sucursal/oficina de su propia entidad bancaria está cerca de otro lugar al que tenía que acudir (trabajo, compras, ...) ☐ 3

Aprovecha que la sucursal/oficina de otra entidad bancaria está cerca de otro lugar al que tenía que acudir (trabajo, compras, ...) ☐ 4

En otro momento (especificar) ☐ 5

Aplicación: Si P37<> '5' pasar a la pregunta P39.

38. Especifique cuándo acude habitualmente a una sucursal / oficina bancaria

..... (Literal)

39. ¿Puede ir andando a la sucursal desde su domicilio?

Sí ☐ 1

No ☐ 6

Aplicación: Si P39='1' pasar a P41

40. Indique el tiempo aproximado que emplea en desplazarse hacia la sucursal bancaria desde su domicilio.

El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es menor a 15 minutos ☐ 1

El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es entre 15 y 30 minutos ☐ 2

El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es mayor a 30 minutos ☐ 3

41. En relación con los servicios de su sucursal/oficina bancaria habitual, indique si:

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	<u>NS/NR</u>
a) Tiene servicio de ventanilla	☐ 1	☐ 6	☐ 9
b) Tiene horario ampliado de ventanilla	☐ 1	☐ 6	☐ 9
c) No abre algunos días a la semana (**)	☐ 1	☐ 6	☐ 9
d) Ha tenido que cambiar de sucursal/oficina por el cierre de la que iba antes	☐ 1	☐ 6	☐ 9
e) Es necesario pedir cita previa para recibir atención	☐ 1	☐ 6	☐ 9

Aplicación: Se preguntan los siguientes apartados (f, g, h e i) a las personas que tengan EDAD>=65

f) Tiene atención preferencial para personas de 65 o más años	☐ 1	☐ 6	☐ 9
g) Tiene empleados con formación específica o dedicación específica para atender a clientes de 65 o más años	☐ 1	☐ 6	☐ 9
h) Tiene cajeros automáticos adaptados a las necesidades de las personas de 65 o más años	☐ 1	☐ 6	☐ 9
i) Un empleado de la sucursal/oficina acompaña al cajero automático si es necesario	☐ 1	☐ 6	☐ 9

(**) Se considera que no abre algunos días de la semana cuando no abre todos los días laborables de lunes a viernes

CAJERO AUTOMÁTICO

42. ¿Utiliza habitualmente el cajero automático?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6

Aplicación: Si P42='1' pasar a P45

43. ¿Cuál es la razón principal para no usar habitualmente el cajero automático?

- No sabe cómo utilizarlo ☐ 1
- Prefiere retirar dinero en ventanilla o por otros medios ☐ 2
- No suele manejar dinero en efectivo ☐ 3
- No tiene tarjeta bancaria o cuenta asociada a un cajero ☐ 4
- No hay cajeros automáticos cercanos a su domicilio o trabajo ☐ 5
- Problemas de accesibilidad (altura del cajero, dificultad para leer la pantalla, etc.) ☐ 6
- Por desconfianza (el cajero podría estar manipulado) ☐ 7
- Por seguridad (miedo a ser asaltado) ☐ 8
- Otros ☐ 9

Aplicación: Si P43 <> '9' pasar a P45

44. Especifique la razón principal para no usar habitualmente el cajero automático
..... (Literal)

45. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimientos generales sobre temas bancarios/financieros?

- Muy bueno:** Comprende en profundidad conceptos financieros y bancarios (intereses simples y compuestos, inflación, riesgo, rentabilidad, productos financieros). Gestiona eficazmente su presupuesto, ahorro e inversión, anticipando riesgos. Se informa de forma activa y regular. ☐ 1
- Bueno:** Conoce los principales conceptos financieros y bancarios, con escasos errores. Entiende el funcionamiento general de productos bancarios habituales. Reconoce costes, comisiones y condiciones básicas de los productos. ☐ 2
- Medio:** Conoce conceptos financieros básicos. Toma decisiones financieras más reactivas que planificadas. Identifica algunos riesgos y costes, pero no siempre los evalúa correctamente. ☐ 3
- Malo:** Tiene un conocimiento limitado de conceptos financieros y bancarios. Toma decisiones financieras sin análisis previo. Desconoce muchos costes, comisiones o riesgos asociados. ☐ 4
- Muy malo:** Desconoce los conceptos financieros y bancarios básicos. Toma decisiones financieras impulsivas o desinformadas. No identifica riesgos, costes ni derechos como consumidor. ☐ 5
- No sabe / No responde** ☐ 9

46. ¿Cuál es su interés por los asuntos financieros (manejo de sus finanzas personales)?

Muy alto: Está muy interesado/a en temas financieros y se informa de forma activa y regular. ☐ 1

Alto: Le interesan bastante los temas financieros y suele informarse cuando lo necesita. ☐ 2

Medio: Tiene un interés moderado; solo se informa en situaciones concretas. ☐ 3

Bajo: Tiene poco interés por los temas financieros y rara vez se informa. ☐ 4

Muy bajo: No tiene ningún interés por los temas financieros. ☐ 5

No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P13a='1' pasar a P49.

47. Indique las causas por las cuales no posee cuenta corriente, de pago o cuenta de ahorro.

No es necesaria ☐ 1

No sabe cómo utilizarla ☐ 2

Falta de acceso a una entidad bancaria (no hay una sucursal cercana al domicilio o lugar de trabajo) ☐ 3

Los costes asociados ☐ 4

Situación administrativa irregular (inmigrantes en situación irregular, falta de documentación necesaria, etc.) ☐ 5

Problemas judiciales o financieros (embargos, lista de morosos, etc.) ☐ 6

Se encuentra incapacitado ☐ 7

Otras causas ☐ 8

No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P47<>'8' pasar a P49.

48. Especifique la razón principal para no usar la cuenta

..... (Literal)

VI.- ACCESO A SERVICIOS EN EL ENTORNO Y CALIDAD DE VIDA

Las siguientes preguntas se refieren a los servicios disponibles en su entorno y a su calidad de vida en la localidad.

49. ¿Dónde dispone de comercios en los que pueda adquirir productos de uso habitual (alimentación, higiene, ...) que satisfagan sus necesidades (incluye tiendas, puestos ambulantes, ...)?

- En la propia localidad (accesibles a pie o en bicicleta) ☐ 1
- En un entorno de 30 minutos o menos en vehículo ☐ 2
- A más de 30 minutos de viaje. ☐ 3
- No sabe / No responde ☐ 9

50. ¿Dónde dispone de oferta cultural y de ocio, como cine, teatro, música, exposiciones... que satisfaga sus necesidades?

- En la propia localidad (accesibles a pie o en bicicleta) ☐ 1
- En un entorno de 30 minutos o menos en vehículo ☐ 2
- A más de 30 minutos de viaje. ☐ 3
- No sabe / No responde ☐ 9

51. ¿Dónde dispone de instalaciones deportivas, como polideportivo, gimnasio, piscina, pistas deportivas... que satisfagan sus necesidades?

- En la propia localidad (accesibles a pie o en bicicleta) ☐ 1
- En un entorno de 30 minutos o menos en vehículo ☐ 2
- A más de 30 minutos de viaje. ☐ 3
- No sabe / No responde ☐ 9

52. ¿Tiene menores a su cargo?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6

Aplicación: Si P52 = '6' pasar a P54

53. ¿Dónde dispone de servicios extra (aparte de la educación reglada) para el cuidado y formación de menores, como actividades extraescolares, de apoyo educativo, campamentos para periodos no lectivos, ... que satisfagan sus necesidades?

- En la propia localidad (accesibles a pie o en bicicleta) ☐ 1
- En un entorno de 30 minutos o menos en vehículo ☐ 2

- A más de 30 minutos de viaje. ☐ 3
- No sabe / No responde ☐ 9

54. ¿Dónde dispone de servicios de cuidados profesionales para personas mayores tales como centro de día, hogar del jubilado, comedores ... que satisfagan sus necesidades? Importante: no tenga en cuenta las residencias.

- En la propia localidad (accesibles a pie o en bicicleta) ☐ 1
- En un entorno de 30 minutos o menos en vehículo ☐ 2
- A más de 30 minutos de viaje. ☐ 3
- No sabe / No responde ☐ 9

55. ¿Dispone en su localidad de algún servicio de transporte distinto de un vehículo particular (autobús, tren, taxi, empresa de VTC, sistema alternativo de movilidad como el coche compartido o *carsharing*, el viaje compartido – p. ej. Bla bla Car – ...)?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6

56. ¿Cómo valora el servicio de transportes de su localidad?

Excelente: El servicio es de alta calidad, muy fiable y con una frecuencia elevada, incluyendo fines de semana. Ofrece una cobertura amplia, conectando la localidad con todos los puntos de interés relevantes. Los vehículos son modernos y accesibles tanto para personas mayores como para personas con alguna discapacidad. ☐ 1

Bueno: El servicio es fiable y cubre adecuadamente las necesidades de movilidad esenciales de la población. La frecuencia es aceptable durante los días laborables y los horarios están bien coordinados. Los vehículos son cómodos y están adaptados para personas con movilidad reducida. ☐ 2

Regular: El servicio existe y cumple unos mínimos, pero tiene carencias importantes. La frecuencia es escasa y no cubre fines de semana o festivos. Los vehículos son aceptables, pero a menudo sufren retrasos. Cubre las necesidades más básicas, pero con poca flexibilidad y comodidad. ☐ 3

Deficiente: El servicio es muy limitado y poco fiable. La frecuencia de paso es muy baja (p. ej., uno o dos servicios al día) y los horarios no se ajustan a las necesidades de la población (trabajo, estudios, citas médicas). Las rutas no conectan con puntos clave como el centro de salud, ayuntamiento, juzgados, etc. ☐ 4

Muy deficiente o inexistente: No existe ningún tipo de servicio de transporte público o el que existe no es útil. Las paradas son inaccesibles, no hay información sobre horarios y los vehículos son antiguos o inseguros. La frecuencia es muy baja lo que no permite o dificulta en gran medida realizar gestiones básicas. ☐ 5

No sabe / No responde ☐ 9

57. ¿Cuál es el principal motivo por el que decidió vivir en su localidad?

- | | |
|--|----------------------------|
| Por ser su lugar de nacimiento | ☐ 1 |
| Por arraigo familiar | ☐ 2 |
| Por motivos laborales | ☐ 3 |
| Por el precio de la vivienda (alquiler o compra) | ☐ 4 |
| Por cercanía a servicios | ☐ 5 |
| Por la calidad de vida | ☐ 6 |
| Por otros motivos | ☐ 9 |

58. ¿Cuál es el principal motivo por el que se plantearía marcharse de su localidad?

- | | |
|--|----------------------------|
| No se lo plantearía | ☐ 1 |
| Por arraigo familiar | ☐ 2 |
| Por motivos laborales | ☐ 3 |
| Por el precio de la vivienda (alquiler o compra) | ☐ 4 |
| Por cercanía a servicios | ☐ 5 |
| Por la calidad de vida | ☐ 6 |
| Por otros motivos | ☐ 9 |

VERSIÓN CATI/CAWI PARA ENTORNO URBANO (población de 65 o más años)



Encuesta de Inclusión Financiera 2026

(Versión CAWI - CATI. Mayores de 65 años en municipios de 5.000 y más habitantes. ESTRATO 3)

Cuestionario

Naturaleza, características y finalidad

La Encuesta de Inclusión Financiera es una fuente de información estadística diseñada con la finalidad de obtener datos sobre el grado de accesibilidad a los productos financieros por parte de la población de ámbito rural y la población de 65 o más años.

Legislación

Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico**, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

Obligación de facilitar los datos

Las Leyes 4/1990 y 13/1996 establecen la **obligación de facilitar los datos** que se soliciten para la elaboración de esta Estadística.

Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (artículo 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo**, a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (art. 10.2 de la LFEP).

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, **será sancionado** de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente Título (art. 48.1 de la LFEP).

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de **3.005,07 a 30.050,61 euros**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 euros**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 euros** (art. 51.1, 51.2 y 51.3 de la LFEP).

I.- CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA PERSONA SELECCIONADA

Aplicación: Las preguntas 1, 2 y 3 no se realizan, se extraen los datos de Padrón

2. Nombre y Apellido

Nombre: _____

Apellido1: _____

Apellido2: _____

3. Sexo

Hombre ☐ 1

Mujer ☐ 6

3. Fecha de nacimiento

_____|_____|_____|_____|_____|_____|
DIA MES AÑO

Aplicación: con la "Fecha de nacimiento" determina la variable "Edad"

4. ¿Cuál es su nacionalidad?

Aplicación:

- **Recogida CAWI**, mostrar el texto: Si posee nacionalidad española y otra, seleccione "Española"
- **Recogida CATI**, mostrar la indicación para el **Entrevistador**: lea las dos opciones, marcando una sola de ellas. Si el entrevistado posee nacionalidad española y otra, seleccionar "Española"

Española ☐ 1

Extranjera ☐ 2

5. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a ☐ 1

Casado/a o Pareja de hecho ☐ 2

Viudo/a ☐ 3

Separado/a ☐ 4

Divorciado/a ☐ 5

6. ¿Cuáles son sus estudios terminados de más alto nivel?

Aplicación:

- **Recogida CAWI**, mostrar el texto: Anote en el literal lo suficiente para que se pueda codificar correctamente y señale la opción que corresponda.

- **Recogida CATI**, mostrar la indicación para el **Entrevistador**: Anote en el literal y señale la opción que corresponda. El informante debe especificar en su respuesta lo suficiente para que se pueda codificar correctamente.

..... (Literal)

- | | |
|--|----------------------------|
| Analfabetos y estudios primarios incompletos | ☐ 0 |
| Educación primaria | ☐ 1 |
| Primera etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachiller elemental, EGB, ESO) | ☐ 2 |
| Segunda etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachiller Superior, BUP, Bachillerato, FPI, FP de Grado Medio) | ☐ 3 |
| Educación postsecundaria no superior (CdPN3) | ☐ 4 |
| Formación Profesional de Grado Superior (FP II) y títulos propios de universidades de duración igual o superior a 2 años | ☐ 5 |
| Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios universitarios de experto o especialista y similares | ☐ 6 |
| Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares | ☐ 7 |
| Título de Doctorado | ☐ 8 |
| No se puede codificar | ☐ 9 |

7. ¿Cuál de las siguientes situaciones es su principal relación con la actividad?

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Ocupado | ☐ 1 |
| Parado | ☐ 2 |
| Jubilado o prejubilado | ☐ 3 |
| Incapacitado permanente para trabajar | ☐ 4 |
| Estudiante | ☐ 5 |
| Dedicado a labores del hogar | ☐ 6 |
| Otro | ☐ 7 |

Aplicación: Si P7 <> '7' Pasar a la pregunta 9

8. Especificar

..... (Literal)

9.- ¿Está usted limitado debido a un problema de salud para realizar las actividades que la gente habitualmente hace? Usted diría que está,

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| Gravemente limitado | ☐ 1 |
| Limitado, pero no gravemente | ☐ 2 |
| No limitado en absoluto | ☐ 3 |

Aplicación: Si P9 = '3' pasar a la pregunta P12

10.- ¿Se ha visto afectado por esta limitación durante al menos los últimos 6 meses?

Sí ☐ 1

No ☐ 6

11.- ¿Qué tipo de problema es la causa de su dificultad para realizar las actividades que la gente habitualmente hace?

Físico ☐ 1

Mental ☐ 2

Ambos ☐ 3

No sabe / No responde ☐ 9

12.- Si lo necesita, ¿hay alguien que pueda ayudarle a realizar cualquier tipo de operación bancaria (retirar dinero, realizar transferencias, etc.)?

Sí, un familiar ☐ 1

Sí, un amigo, conocido o persona contratada ☐ 2

No ☐ 3

No sabe / No responde ☐ 9

II.- EQUIPAMIENTO Y ACCESO A INTERNET

13. ¿Dispone de alguno de los siguientes productos?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	<u>NS/NR</u>
a) Ordenador de sobremesa o portátil	☐ 1	☐ 6	☐ 9
b) Teléfono fijo, móvil o tablet (incluye smartwatch)	☐ 1	☐ 6	☐ 9

14. ¿Dispone usted de acceso a Internet, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil? (Incluye cualquier teléfono móvil con acceso a Internet, p. ej. WhatsApp, YouTube...)

Sí	☐ 1
No	☐ 6
No sabe / No responde	☐ 9

III.- USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

A continuación, le haremos una serie de preguntas sobre su relación con las entidades bancarias, los productos y servicios financieros utiliza y sobre sus operaciones más habituales.

15. ¿Cuáles de los siguientes productos financieros tiene o ha tenido en los últimos 5 años?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
a) Cuenta corriente, de pago o de ahorro	☐ 1	☐ 6
b) Tarjeta de débito o crédito	☐ 1	☐ 6
c) Préstamo personal o hipotecario	☐ 1	☐ 6
d) Plan de pensiones, fondos de inversión, acciones, criptoactivos u otro producto de inversión.	☐ 1	☐ 6

Aplicación: Si P15c='1' Entonces P15a='1'

Aplicación: Si P15a='1' pasar a P18

16. ¿Ha recibido algún tipo de ingresos en los últimos 12 meses (nómina, pensión, prestación por desempleo, subsidios, ayudas sociales, rentas por alquiler, dividendos, etc.)?

Sí ☐ 1

No ☐ 6

Aplicación: Si P16='6' Pasar a la pregunta P47

17. ¿Cómo le han abonado dichos ingresos? Indique los que correspondan

- | | |
|--|--------------------------|
| a) En una cuenta (corriente, de pago o ahorro) a mi nombre. | ☐ |
| b) En una cuenta (corriente, de pago o ahorro) a nombre de un tercero (otra persona) | ☐ |
| c) Por aplicación de pago instantáneo o digital (Bizum, Paypal, etc.) | ☐ |
| d) En efectivo | ☐ |
| e) Otras | ☐ |

Aplicación:

Si selecciona una opción se le asigna valor '1' a la variable. Si no se selecciona y se tiene el filtro P16='1' se le asigna el valor '6'. En otro caso la variable queda en blanco.

Aplicación: Si P17a='6' y P17c='6' pasar a la pregunta P47

Aplicación: Si P17a='1' o P17c='1' Entonces P15a='1' y pasar a la pregunta P18

18. ¿Ha realizado actividades de banca por Internet (en el último mes y por motivos particulares)?

Aplicación:

- **Recogida CAWI**, mostrar el texto: Recuerde que la banca por internet incluye el uso de las aplicaciones de bancos en dispositivos móviles (o tablets).
- **Recogida CATI**, mostrar la indicación para el **Entrevistador**: En caso de que el informante responda "No", recuérdale que la banca por internet incluye el uso de las aplicaciones de bancos en dispositivos móviles (o tablets)

Sí ☐ 1

No ☐ 6

No sabe / No responde ☐ 9

MEDIOS DE PAGO

Aplicación: Si P15b='6' pasar a filtro antes de la pregunta P20.

19. Indique el número de pagos que ha realizado con la tarjeta de crédito o débito en el último mes (incluye los pagos realizados con la tarjeta de forma online).

Más de 20 pagos ☐ 1

Entre 6 y 20 pagos ☐ 2

Entre 1 y 5 pagos ☐ 3

Ninguno ☐ 4

No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P13b = '6' pasar a pregunta P21.

20. Indique el número de pagos que ha realizado con aplicación del móvil (Google pay, Apple pay, etc.) en el último mes.

Más de 12 pagos ☐ 1

Entre 4 y 12 pagos ☐ 2

Entre 1 y 3 pagos ☐ 3

Ninguno ☐ 4

No sabe / No responde ☐ 9

21. Indique el número de pagos que ha realizado con una aplicación de pago instantáneo (Bizum, Paypal, etc.) en el último mes.

Más de 6 pagos ☐ 1

Entre 2 y 6 pagos ☐ 2

Entre 1 y 2 pagos ☐ 3

Ninguno ☐ 4

No sabe / No responde ☐ 9

CONSULTA DE SALDO

22. Indique el número de veces que ha consultado el saldo bancario en el último mes.

- Más de 12 consultas de saldo ☐ 1
- Entre 4 y 12 consultas de saldo ☐ 2
- Entre 1 y 3 consultas de saldo ☐ 3
- Ninguna ☐ 4
- No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P22='4' Pasar a la pregunta 26
Si P18='6' No se muestra la opción d) en la P23_1

23. Indique la forma en la que habitualmente consulta el saldo de su cuenta corriente, cuenta de ahorro, etc. y cómo prefiere consultarlo.

- | | ¿Cómo lo consulta? | ¿Cómo prefiere consultarlo? |
|--|----------------------------|-----------------------------|
| Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero) | ☐ 1 | ☐ 1 |
| Usando un cajero automático | ☐ 2 | ☐ 2 |
| Llamando por teléfono | ☐ 3 | ☐ 3 |
| Usando la banca online (web del banco) o la aplicación del móvil o tablet | ☐ 4 | ☐ 4 |
| A través de Correos (Correos Cash) | ☐ 5 | ☐ 5 |
| De otra manera | ☐ 6 | ☐ 6 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 | ☐ 9 |

Aplicación: Si P23_1<>'6' Pasar al filtro previo de la pregunta 25

24. ¿De qué otra manera consulta su saldo?

..... (Literal)

Aplicación: Si P23_2<>'6' Pasar a la pregunta 26

25. ¿De qué otra manera prefiere consultar su saldo?

..... (Literal)

RETIRAR EFECTIVO

26. Indique el número de veces que ha retirado efectivo en los últimos 3 meses

- Más de 9 retiradas de efectivo ☐ 1
- Entre 4 y 9 retiradas de efectivo ☐ 2
- Entre 1 y 3 retiradas de efectivo ☐ 3
- Ninguna ☐ 4
- No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P26='4' Pasar a la pregunta 30

27. Indique la forma en la que habitualmente retira efectivo y cómo prefiere retirarlo.

	¿Cómo retira efectivo?	¿Cómo prefiere retirarlo?
Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero)	☐ 1	☐ 1
Usando un cajero automático	☐ 2	☐ 2
A través de Correos (Correos Cash)	☐ 3	☐ 3
En tienda o comercio (p. ej. cash back)	☐ 4	☐ 4
De otra manera	☐ 5	☐ 5
No sabe / No responde	☐ 9	☐ 9

Aplicación: Si P27_1<>'5' Pasar a filtro previo pregunta 29

28. ¿De qué otra manera retira el efectivo?

..... (Literal)

Aplicación: Si P27_2<>'5' Pasar a la pregunta 30

29. ¿De qué otra manera prefiere retirar el efectivo?

..... (Literal)

TRANSFERENCIAS BANCARIAS

30. Indique la cantidad de transferencias bancarias efectuadas en los últimos 3 meses

Más de 10 transferencias bancarias	☐ 1
Entre 4 y 10 transferencias bancarias	☐ 2
Entre 1 y 3 transferencias bancarias	☐ 3
Ninguna	☐ 4
No sabe / No responde	☐ 9

Aplicación: Si P30='4' Pasar a la pregunta 34
Si P18='6' No se muestra la opción d) en P31_1

31. Indique la forma en la que habitualmente realiza transferencias bancarias y cómo prefiere realizarlas

	¿Cómo las realiza?	¿Cómo prefiere realizarlas?
Presencialmente en ventanilla de una sucursal/oficina bancaria (se incluye aquí agente financiero)	☐ 1	☐ 1
Usando un cajero automático	☐ 2	☐ 2
Llamando por teléfono	☐ 3	☐ 3
Usando la banca online (web del banco) o la aplicación del móvil o tablet	☐ 4	☐ 4
A través de Correos (Correos Cash)	☐ 5	☐ 5
De otra manera	☐ 6	☐ 6
No sabe / No responde	☐ 9	☐ 9

Aplicación: Si P31_1 <> '6' Pasar a filtro previo pregunta 33

32. ¿De qué otra manera realiza las transferencias bancarias?

..... (Literal)

Aplicación: Si P31_2 <> '6' Pasar a la pregunta 34

33. ¿De qué otra manera prefiere realizar las transferencias bancarias?

..... (Literal)

OTROS USOS DE SUCURSAL / OFICINA BANCARIA

Aplicación: En la P34 se preguntará el "Número de veces (aproximadamente)" cuando en la pregunta correspondiente se haya marcado "Sí".

34. En los últimos 12 meses, ¿ha acudido presencialmente a una sucursal bancaria para realizar alguna de las siguientes operaciones? ¿Cuántas veces?

	Sí	No	NS / NR	Número de veces (aproximadamente)
a) Pagar impuestos	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
b) Solicitar, amortizar o pagar la cuota de un préstamo personal, hipotecario o de otro tipo.	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
c) Solicitar información, contratar, cerrar, etc. un fondo de inversión, plan de pensión, etc.	☐ 1	☐ 6	☐ 9	
d) Contratar o negociar un seguro o pagar la prima de uno ya contratado	☐ 1	☐ 6	☐ 9	

RECIBOS DOMICILIADOS

35. Indique el número de recibos que tiene domiciliados (luz, gas, IBI, seguros, etc.) en la cuenta corriente o pagos recurrentes que tenga en la tarjeta (incluye suscripciones)

Más de 8 recibos domiciliados ☐ 1

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Entre 4 y 8 recibos domiciliados | ☐ 2 |
| Entre 1 y 3 recibos domiciliados | ☐ 3 |
| No tengo recibos domiciliados | ☐ 4 |
| No sabe / No responde | ☐ 9 |

IV.- USO DE LA SUCURSAL BANCARIA Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

En el siguiente bloque, le preguntaremos sobre el uso de servicios bancarios presenciales y de cajeros automáticos.

SUCURSAL BANCARIA

36. ¿Acude habitualmente a la sucursal/oficina bancaria?

Aplicación:

- **Recogida CAWI**, mostrar el texto: Se considera "habitualmente" si ha acudido al menos tres veces en los últimos tres meses (aproximadamente una vez al mes o más)
- **Recogida CATI**, mostrar la indicación para el **Entrevistador**: En caso de que el informante dude indíquele que se considera "habitualmente" si ha acudido al menos tres veces en los últimos tres meses (aproximadamente una vez al mes o más)

Sí ☐ 1

No ☐ 6

Aplicación: Si P36='1' pasar a texto previo a la pregunta 39

37. ¿Cuál es la razón principal para no usar habitualmente la sucursal / oficina bancaria?

- | | |
|---|----------------------------|
| Prefiere retirar dinero en el cajero | ☐ 1 |
| No suele manejar dinero en efectivo | ☐ 2 |
| Realiza los trámites online | ☐ 3 |
| No hay oficinas cercanas a su domicilio o trabajo | ☐ 4 |
| Otros (especificar) | ☐ 5 |

Aplicación: Si P37 <> '5' pasar al filtro previo a P39

38. Especifique la razón principal para no usar la sucursal / oficina bancaria.

..... (Literal)

Aplicación: Si P36='6' pasar a la pregunta 44

Para las siguientes preguntas, en caso de utilizar servicios bancarios de más de una entidad bancaria, considere aquella en la que posee más servicios o en la que realiza más operaciones (o, en su defecto, la entidad que considera de referencia).

39. ¿Cuándo acude habitualmente a una sucursal/oficina bancaria?

- Se dirige intencionadamente desde su domicilio a una sucursal/oficina de su propia entidad bancaria ☐ 1
- Se dirige intencionadamente desde su domicilio a una sucursal/oficina de otra entidad bancaria ☐ 2
- Aprovecha que la sucursal/oficina de su propia entidad bancaria está cerca de otro lugar al que tenía que acudir (trabajo, compras, ...) ☐ 3
- Aprovecha que la sucursal/oficina de otra entidad bancaria está cerca de otro lugar al que tenía que acudir (trabajo, compras, ...) ☐ 4
- En otro momento (especificar) ☐ 5

Aplicación: Si P39<>'5' pasar a la pregunta P41.

40. Especifique cuándo acude habitualmente a una sucursal / oficina bancaria

..... (Literal)

41. ¿Puede ir andando a la sucursal desde su domicilio?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 6

Aplicación: Si P41='1' pasar a P43

42. Indique el tiempo aproximado que emplea en desplazarse hacia la sucursal bancaria desde su domicilio.

- El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es menor a 15 minutos ☐ 1
- El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es entre 15 y 30 minutos ☐ 2
- El tiempo de desplazamiento en llegar a la sucursal es mayor a 30 minutos ☐ 3

43. En relación con los servicios de su sucursal/oficina bancaria habitual, indique si:

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	<u>NS/NR</u>
a) Tiene servicio de ventanilla	☐ 1	☐ 6	☐ 9
b) Tiene horario ampliado de ventanilla	☐ 1	☐ 6	☐ 9
c) No abre algunos días a la semana (**)	☐ 1	☐ 6	☐ 9
d) Ha tenido que cambiar de sucursal/oficina por el cierre de la que iba antes	☐ 1	☐ 6	☐ 9
e) Es necesario pedir cita previa para recibir atención	☐ 1	☐ 6	☐ 9
f) Tiene atención preferencial para personas de 65 o más años	☐ 1	☐ 6	☐ 9

- | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| g) Tiene empleados con formación específica o dedicación específica para atender a clientes de 65 o más años | ☐ 1 | ☐ 6 | ☐ 9 |
| h) Tiene cajeros automáticos adaptados a las necesidades de las personas de 65 o más años | ☐ 1 | ☐ 6 | ☐ 9 |
| i) Un empleado de la sucursal/oficina acompaña al cajero automático si es necesario | ☐ 1 | ☐ 6 | ☐ 9 |

(**) Se considera que no abre algunos días de la semana cuando no abre todos los días laborables de lunes a viernes

CAJERO AUTOMÁTICO

44. ¿Utiliza habitualmente el cajero automático?

Sí ☐ 1

No ☐ 6

Aplicación: Si P44='1' pasar a P47

45. ¿Cuál es la razón principal para no usar habitualmente el cajero automático?

- | | |
|--|----------------------------|
| No sabe cómo utilizarlo | ☐ 1 |
| Prefiere retirar dinero en ventanilla o por otros medios | ☐ 2 |
| No suele manejar dinero en efectivo | ☐ 3 |
| No tiene tarjeta bancaria o cuenta asociada a un cajero | ☐ 4 |
| No hay cajeros automáticos cercanos a su domicilio o trabajo | ☐ 5 |
| Problemas de accesibilidad (altura del cajero, dificultad para leer la pantalla, etc.) | ☐ 6 |
| Por desconfianza (el cajero podría estar manipulado) | ☐ 7 |
| Por seguridad (miedo a ser asaltado) | ☐ 8 |
| Otros | ☐ 9 |

Aplicación: Si P45 <> '9' pasar a P47

46. Especifique la razón principal para no usar habitualmente el cajero automático

..... (Literal)

47. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimientos generales sobre temas bancarios/financieros?

- | | |
|--|----------------------------|
| Muy bueno: Comprende en profundidad conceptos financieros y bancarios (intereses simples y compuestos, inflación, riesgo, rentabilidad, productos financieros). Gestiona eficazmente su presupuesto, ahorro e inversión, anticipando riesgos. Se informa de forma activa y regular. | ☐ 1 |
| Bueno: Conoce los principales conceptos financieros y bancarios, con escasos errores. Entiende el funcionamiento general de productos bancarios habituales. Reconoce costes, comisiones y condiciones básicas de los productos. | ☐ 2 |

Medio: Conoce conceptos financieros básicos. Toma decisiones financieras más reactivas que planificadas. Identifica algunos riesgos y costes, pero no siempre los evalúa correctamente. ☐ 3

Malo: Tiene un conocimiento limitado de conceptos financieros y bancarios. Toma decisiones financieras sin análisis previo. Desconoce muchos costes, comisiones o riesgos asociados. ☐ 4

Muy malo: Desconoce los conceptos financieros y bancarios básicos. Toma decisiones financieras impulsivas o desinformadas. No identifica riesgos, costes ni derechos como consumidor. ☐ 5

No sabe / No responde ☐ 9

48. ¿Cuál es su interés por los asuntos financieros (manejo de sus finanzas personales)?

Muy alto: Está muy interesado/a en temas financieros y se informa de forma activa y regular. ☐ 1

Alto: Le interesan bastante los temas financieros y suele informarse cuando lo necesita. ☐ 2

Medio: Tiene un interés moderado; solo se informa en situaciones concretas. ☐ 3

Bajo: Tiene poco interés por los temas financieros y rara vez se informa. ☐ 4

Muy bajo: No tiene ningún interés por los temas financieros. ☐ 5

No sabe / No responde ☐ 9

Aplicación: Si P15a='1' Fin.

49. Indique las causas por las cuales no posee cuenta corriente, de pago o cuenta de ahorro.

No es necesaria ☐ 1

No sabe cómo utilizarla ☐ 2

Falta de acceso a una entidad bancaria (no hay una sucursal cercana al domicilio o lugar de trabajo) ☐ 3

Los costes asociados ☐ 4

Situación administrativa irregular (inmigrantes en situación irregular, falta de documentación necesaria, etc.) ☐ 5

Problemas judiciales o financieros (embargos, lista de morosos, etc.) ☐ 6

Se encuentra incapacitado ☐ 7

Otras causas ☐ 8

No sabe / No responde

☐ 9

Aplicación: Si P49<>'8' Fin.

50. Especifique la razón principal para no usar la cuenta

..... (Literal)
