

Contratación de los trabajos relativos a la encuesta sobre billetes y monedas en euros – 2010

GCS 10/05188-ADS-0050

MODELOS DE CUESTIONARIOS:

- **PARA POBLACIÓN GENERAL**
- **PARA COMERCIO Y HOSTELERÍA**

**Contratación de los trabajos relativos a la encuesta sobre
billetes y monedas en euros – 2010**

GCS 10/05188-ADS-0050

MODELO DE CUESTIONARIO PARA POBLACIÓN GENERAL

POBLACIÓN GENERAL

Ref.:

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de _____. Estamos haciendo una encuesta sobre las monedas y los billetes que utilizamos normalmente para hacer pagos y cobros. ¿Tendría la amabilidad de contestar unas breves preguntas, sabiendo que sus respuestas serán tratadas de forma totalmente confidencial y a efectos puramente estadísticos? Muchas gracias por su colaboración.

- S.1.** ¿Tiene usted 18 ó más años de edad?
- Continuar** ← . Sí 1
- Final entrevista** ← . No 2
- S.2.** Dígame, por favor, si usted o alguien de su familia trabaja en alguna de las siguientes actividades.
- Final entrev.** { . Marketing 1
 . Publicidad 2
 . Investigación de mercados 3
 . Servicios financieros (Bancos o Cajas) 4
 . Periodismo 5
- Continuar** ← . Otras actividades 6

SECCIÓN 1. USO POR EL PÚBLICO DEL EFECTIVO Y DE OTROS MEDIOS DE PAGO

P.1. De los medios de pago que aparecen en la tarjeta, dígame, por favor, cuáles utiliza usted para pagar las compras que realiza o los servicios que usa en su vida personal o familiar y con qué frecuencia.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1.

| | Mucha frecuencia | Bastante frecuencia | De vez en cuando | Poca frecuencia | No lo utiliza | Ns/nc |
|--|------------------|---------------------|------------------|-----------------|---------------|-------|
| . Tarjeta de crédito, (el pago se realiza tiempo después de la compra) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjeta de débito, (el pago real se hace en el mismo momento de la compra) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjeta monedero, (para pequeñas compras) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Cheque, talón | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjetas de de establecimientos comerciales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Cheque comida, cheque guardería, etc..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Dinero en efectivo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Transferencia bancaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

- P.2.** ¿Cuál de esos medios de pago es el que utiliza con mayor frecuencia?
- . Tarjeta de crédito 1
- . Tarjeta de débito 2
- . Tarjeta monedero 3
- . Cheque, talón..... 4
- . Tarjetas de establecimientos comerciales 5
- . Cheque comida, cheque guardería,... 6
- . Dinero en efectivo 7
- . Transferencia bancaria 8
- . NS/NC 9
- P.3.** ¿Por qué razón utiliza ese medio con mayor frecuencia?
- . Coste 1
- . Comodidad..... 2
- . Rapidez 3
- . Seguridad 4
- . Otros (Especificar:)..... 5
- 6
- .NS/NC 6
- P.4.** Valore usted, por favor, la seguridad de cada uno de esos medios de pago. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.
- | | Muy Mal | | | | | | | | | | Muy Bien | | | | | | | | | | NS/NC | | |
|---|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | 9 | 10 |
| a. Tarjeta de crédito.... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| b. Tarjeta de débito..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| c. Tarjeta monedero.... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| d. Cheque, talón | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| e. Tarjetas de establecimientos comerciales | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| f. Cheque comida, cheque guardería..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| g. Dinero en efectivo... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| h. Transferencia bancaria | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
- P.5.** Valore, por favor, la tarjeta de crédito como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|---------------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| d. Control de gastos | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

P.6. Valore, por favor, la tarjeta de débito como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|---------------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| d. Control de gastos | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

P.7. Valore, por favor, el dinero en efectivo como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|---------------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| d. Control de gastos | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

P.8. ¿Qué medio de pago utiliza preferentemente cuando viaja al extranjero? ¿Y qué otros medios utiliza?

| | 1er medio | Otros medios |
|------------------------------|-----------|--------------|
| Tarjeta de crédito | 01 | 01 |
| Tarjeta de débito | 02 | 02 |
| Cheques de viaje..... | 03 | 03 |
| Dinero en efectivo | 04 | 04 |
| No viaja al extranjero | 05 | 05 |
| NS/NC | 99 | 99 |

P.9. Dígame, por favor, el importe del pago más alto con dinero en metálico que haya realizado en el último mes por un gasto personal o familiar no extraordinario.

Importe: |_|_|_|_|_|_|_|_|

- . Hasta 20 € 1
- . De 21 a 50 € 2
- . De 51 a 100 € 3
- . De 101 a 200€..... 4
- . De 201 a 500 € 5
- . De 501 a 1.000€..... 6
- . De más de 1000 € (**Especificar:**) 7
- 7
- . NS/NC 8

P.10. Podría decirme el importe del último pago con tarjeta que haya realizado en el último mes por un gasto personal o familiar no extraordinario.

Importe: |_|_|_|_|_|_|_|_|

P.11.- ¿Qué medio de pago utiliza preferentemente cuando tiene que hacer pagos por cada uno de los siguientes importes?

| | Tarjeta de crédito | Tarjeta de débito | Tarjeta monedero | Cheque, talón | Tarjeta establecimiento comercial | Cheque comida | Dinero en efectivo | NS/NC |
|-------------------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|--------------------|-------|
| . De 20 euros o inferior..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De 21 a 50 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De 51 a 100 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De 101 a 200 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De 201 a 500 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De 500 a 1.000 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| . De más de 1.000 euros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

SÓLO A QUIENES EN P.1 UTILIZAN TARJETA DE CRÉDITO O DE DÉBITO

P.12. ¿Ha sufrido en último año algún pago indebido, estafa o robo a través de su tarjeta de crédito o débito?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 3

P.13. Y ¿ha sufrido en el último año algún pago indebido, estafa o robo en el uso de su tarjeta de crédito o débito por Internet?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.12 Ó P.13

P.14. ¿Le resolvió satisfactoriamente su entidad bancaria el problema?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 3

SECCIÓN 2. VALORACIÓN GENERAL

A TODOS

P.15 ¿Qué valoración general le merece la calidad de los billetes de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |_|_|_|_|

NS/NC..... 99

P.16 ¿Y la de las monedas de euros o céntimos de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

SECCIÓN 3: SERVICIO DE BILLETES A PÚBLICO Y COMERCIO POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS. DISPONIBILIDAD EN BILLETES

P.17. ¿Acude usted a la ventanilla de las oficinas de bancos o cajas para sacar dinero? En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia?

- . No..... 1
- . Sí, más de tres veces por semana 2
- . Sí, dos o tres veces por semana..... 3
- . Sí, una vez por semana..... 4
- . Sí, una vez cada quince días..... 5
- . Sí, una vez al mes..... 6
- . Sí, con menos frecuencia 7
- . NS/NC 8

SÓLO A QUIENES ACUDEN A LAS VENTANILLAS DE BANCOS O CAJAS A SACAR DINERO

P.18. En general, ¿cómo valora el estado de los billetes que recibe cuando saca dinero en las ventanillas de las oficinas de los bancos o cajas? Por favor, señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

P.19. ¿Y usted diría que la calidad de los billetes que recibe en las ventanillas de los bancos o cajas ha mejorado o ha empeorado en los últimos doce meses?

- . Ha mejorado 1
- . Ha empeorado 2
- . Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
- . NS/NC 4

P.20. En las ventanillas de las oficinas de los bancos o cajas, ¿le dan habitualmente los billetes de los valores que desea?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN NO EN P.20

P.21. ¿Qué valor o denominación echa en falta?

- . Billete de cinco euros 1
- . Billete de diez euros 2
- . Billete de veinte euros 3
- . Billete de cincuenta euros 4
- . Billete de cien euros 5
- . Billete de doscientos euros..... 6
- . Billete de quinientos euros 7
- . NS/NC 8

A TODOS

P.22. ¿Acude usted a cajeros automáticos de bancos o cajas para sacar dinero? En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia?

- . No..... 1
- . Sí, más de tres veces por semana 2
- . Sí, dos o tres veces por semana..... 3
- . Sí, una vez por semana..... 4
- . Sí, una vez cada quince días 5
- . Sí, una vez al mes..... 6
- . Sí, con menor frecuencia 7
- . NS/NC 8

SÓLO A QUIENES ACUDEN A CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BANCOS O CAJAS A SACAR DINERO

P.23. ¿Tiene usted algún cajero, uno o dos, al que procura acudir habitualmente a sacar dinero o no lo tiene y saca dinero en el primero que encuentra?

- . Sí, tiene algún cajero como habitual 1
- . No, saca en cualquiera 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN SÍ EN P.23

P.24. ¿Por qué razones acude de forma habitual a sacar dinero de ese o esos cajeros?

- . Menor coste de comisiones..... 1
- . Proximidad al domicilio o trabajo..... 2
- . Situación en un lugar de paso habitual..... 3
- . Seguridad..... 4
- . No hay otro disponible 5
- . Otras (Especificar:)
..... 6
- . NS/NC 7

SÓLO A QUIENES ACUDEN A CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BANCOS O CAJAS A SACAR DINERO

P.25. En concreto, ¿cómo valora el estado de los billetes que recibe cuando saca dinero en los cajeros automáticos de bancos o cajas? Por favor, señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

P.26. ¿Y usted diría que la calidad de los billetes que recibe en los cajeros automáticos de los bancos o cajas ha mejorado o ha empeorado en los últimos doce meses?

- . Ha mejorado 1
- . Ha empeorado..... 2
- . Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
- . NS/NC 4

P.27. Dígame, por favor, ¿cuánto interés tendría para usted que los cajeros automáticos permitieran escoger el valor o denominación de los billetes cuando se saca dinero?

| | |
|--------------------------|---|
| . Mucho interés | 1 |
| . Bastante interés | 2 |
| . Algún interés | 3 |
| . Poco interés | 4 |
| . Nulo interés | 5 |
| . NS/NC | 6 |

P.28. ¿De qué valores o denominaciones prefiere recibir el dinero de los cajeros?

| | |
|-------------------------------------|---|
| . Billete de cinco euros | 1 |
| . Billete de diez euros | 2 |
| . Billete de veinte euros | 3 |
| . Billete de cincuenta euros | 4 |
| . Billete de cien euros | 5 |
| . Billete de doscientos euros | 6 |
| . Billete de quinientos euros | 7 |
| . NS/NC | 8 |

SÓLO A QUIENES ACUDEN A VENTANILLAS, CAJEROS AUTOMÁTICOS

P.29. ¿Qué cantidad retira cada vez, por término medio, sea en ventanilla o en cajero?

| | |
|---------------------------|---|
| . Hasta 50 € | 1 |
| . Entre 51 y 100 € | 2 |
| . Entre 101 y 200 € | 3 |
| . Entre 201 y 500 € | 4 |
| . Más de 500 € | 5 |
| . NS/NC | 6 |

SECCIÓN 4. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

A TODOS

P.30. ¿Ha solicitado cambio en su banco o caja en los últimos doce meses?

| | |
|---------------|---|
| . Sí | 1 |
| . No | 2 |
| . NS/NC | 3 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.30

P.31. ¿Y se lo dieron?

| | |
|---------------|---|
| . Sí | 1 |
| . No | 2 |
| . NS/NC | 3 |

A TODOS

P.32. ¿Qué valoración le merece el servicio de su banco o caja, en relación con los billetes y monedas: cambios, información sobre canje de billetes deteriorados, sobre canje de pesetas, sobre falsos, etc.? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

SÓLO A QUIENES CONTESTEN P.32 CON VALOR INFERIOR A 5

P.33. ¿A qué se debe esa valoración?

| | |
|---------------------------------------|----|
| . No atienden mis peticiones | 01 |
| . Falta de información | 02 |
| . Otros (Especificar:) | 03 |
| . NS/NC | 99 |

SECCIÓN 5. HÁBITOS DEL CIUDADANO EN EL USO DEL EFECTIVO

A TODOS

P.34. ¿Usa usted cartera o billetera para llevar los billetes?

| | |
|-----------------|---|
| . Siempre | 1 |
| . A veces | 2 |
| . Nunca | 3 |
| . NS/NC | 4 |

P.35. ¿Cuál es el importe del dinero que normalmente lleva en su billetera, cartera o bolsillo por término medio?

| | |
|------------------------------|---|
| . Hasta 20 euros | 1 |
| . De 21 a 50 euros | 2 |
| . De 51 a 100 euros | 3 |
| . De 101 a 200 euros | 4 |
| . De 201 a 500 euros | 5 |
| . De 501 a 1.000 euros | 6 |
| . Más de 1.000 euros | 7 |
| . NS/NC | 8 |

P.36. ¿Pone usted un límite al efectivo total que lleva en su cartera?

| | |
|---------------|---|
| . Sí | 1 |
| . No | 2 |
| . NS/NC | 3 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN SÍ EN P.36

P.37. ¿Cuánto, aproximadamente?

| | |
|------------------------------|---|
| . Hasta 20 euros | 1 |
| . De 21 a 50 euros | 2 |
| . De 51 a 100 euros | 3 |
| . De 101 a 200 euros | 4 |
| . De 201 a 500 euros | 5 |
| . De 501 a 1.000 euros | 6 |
| . Más de 1.000 euros | 7 |
| . NS/NC | 8 |

A TODOS

P.38. Dígame, por favor, si usted acumula las monedas de 1 y 2 céntimos de euro en su casa.

| | |
|---------------|---|
| . Sí | 1 |
| . No | 2 |
| . NS/NC | 3 |

SÓLO A QUIENES EN P.38 CONTESTAN "SÍ"

P.39 a. ¿Podría decirme el número aproximado de las monedas de 1 y 2 céntimos de euro que tiene acumuladas en casa?

|__|__|__|__| monedas

| | |
|------------------------------|---|
| . Hasta 20 monedas | 1 |
| . De 21 a 50 monedas | 2 |
| . De 51 a 100 monedas | 3 |
| . De 101 a 200 monedas | 4 |
| . De 201 a 500 monedas | 5 |
| . Más de 500 monedas | 6 |
| . NS/NC | 7 |

SÓLO A QUIENES EN P.38 CONTESTAN "NO"

P.39 b. ¿Podría decirme, por favor, qué hace con ellas normalmente?

ENTREVISTADOR: POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- . Las lleva en el monedero y utiliza normalmente 1
- . Las tira 2
- . Otras (**Especificar:**) 3
- 4
- . NS/NC 4

SECCIÓN 6. COMPROBACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES

A TODOS

- P.40.** ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe en ventanilla de una entidad financiera?
- . Siempre 1
 - . A veces 2
 - . Nunca 3
 - . NS/NC 4

- P.41.** ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe de un cajero automático?
- . Siempre 1
 - . A veces 2
 - . Nunca 3
 - . NS/NC 4

- P.42.** ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe como cambio, después de haber hecho un pago en efectivo?
- . Siempre 1
 - . A veces 2
 - . Nunca 3
 - . NS/NC 4

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SIEMPRE" O "A VECES" EN P.40, P.41 Ó P.42

- P.43.** ¿Por qué razones la comprueba?
- . Porque lo normal es hacerlo 1
 - . Cuando el valor del billete es alto 2
 - . Por temor a recibir algún billete falso 3
 - . Porque ya he tenido problemas con billetes falsos 4
 - . Otras (**Especificar:**) 5
 - 6
 - . NS/NC 6

SÓLO A QUIENES NO CONTESTAN "SIEMPRE" EN P.40, P.41 Y P.42

- P.44.** ¿Por qué no comprueba la autenticidad cuando no lo hace?
- . Por confianza en el banco o quien le da el cambio del pago 1
 - . Porque no se atreve 2
 - . Por falta de tiempo 3
 - . Por falta de costumbre 4
 - . Porque no presta atención 5
 - . Otras (**Especificar:**) 6
 - 6
 - . NS/NC 7

A TODOS

- P.45.** ¿En qué elemento se fija Vd. especialmente cuando verifica la autenticidad de un billete? ¿Y en qué otros se fija también?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR REPRODUCCIÓN DE BILLETES.

| | 1ª mención | Otras menciones |
|---|------------|-----------------|
| . Tipo de papel | 01 | 01 |
| . Impresión calcográfica, en relieve | 02 | 02 |
| . Hilo de seguridad | 03 | 03 |
| . Holograma | 04 | 04 |
| . Banda holográfica | 05 | 05 |
| . Banda iridiscente | 06 | 06 |
| . Tinta de color variable de la cifra del valor del billete | 07 | 07 |
| . Marca de agua | 08 | 08 |
| . En ninguno (Sólo espontáneo) | 09 | 09 |
| . Otros (Especificar:) | | |
| | 10 | 10 |
| . NS/NC | 99 | 99 |

- P.46.** ¿Se ha encontrado con dificultad para comprobar los elementos de seguridad de algún billete por estar muy deteriorado?
- . Muchas veces 1
 - . Bastantes veces 2
 - . Algunas veces 3
 - . Pocas veces 4
 - . Nunca 5
 - . NS/NC 6

- P.47.** ¿En el transcurso de los últimos 12 meses le han dado algún billete falso?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.47

- P.48.** ¿Podría decirme de qué valor o valores era el billete o billetes falsos? Por favor, señale para cada valor el número de billetes falsos que ha recibido en los últimos 12 meses.
- . Billete de cinco euros |__|__|
 - . Billete de diez euros |__|__|
 - . Billete de veinte euros |__|__|
 - . Billete de cincuenta euros |__|__|
 - . Billete de cien euros |__|__|
 - . Billete de doscientos euros |__|__|
 - . Billete de quinientos euros |__|__|
 - . NS/NC |__|__|

- P.49.** ¿Recuerda dónde le dieron ese o esos billetes?
- . No recuerda 01
 - . En un establecimiento comercial 02
 - . En un cajero automático 03
 - . Por ventanilla de un Banco o Caja 04
 - . Otros (**Especificar:**) 05
 - 05
 - . NC 99

- P.50.** ¿Podría decirme qué hizo con el billete o billetes falsos?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA

- . Devolverlo a quien se lo dio 1
- . Darlo a otra persona, establecimiento 2
- . Tirarlo, romperlo 3
- . Quedárselo, guardarlo 4
- . Acudir al Banco de España 5
- . Acudir a su banco o Banco o Caja 6
- . Acudir a la policía 7
- . Otro (**Especificar:**) 8
- 8
- . NS/NC 9

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓDIGOS 5 A 7 EN

P.50

- P.51.** ¿Recibió la información o ayuda que esperaba, allí donde acudió?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

A TODOS

- P.52.** ¿Sabe quién es la autoridad española responsable de dictaminar si un billete es o no falso?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA

- . No sabe 01
- . Sí sabe, el Ministerio Justicia 02
- . Sí sabe, el Ministerio de Interior 03
- . Sí sabe, Banco de España 04
- . Otros (**Especificar:**) 05
- 05
- . NC 99

- P.53.** ¿Está usted interesado en recibir información sobre los elementos de seguridad de los billetes?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

- P.54.** ¿Cuál sería para usted el canal o medio más adecuado para recibir esa información?
- . Las oficinas de bancos y cajas 1
 - . La televisión 2
 - . La radio 3
 - . La prensa escrita 4
 - . Internet, página web 5
 - . En mi domicilio 6
 - . Otros 7
 - . NS/NC 8

- P.55.** ¿Considera usted necesario que a los niños se les dé información en la escuela sobre los billetes y demás medios de pago?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

- P.56.** ¿Quién cree que es el principal responsable de dar esa información sobre los elementos de seguridad de billetes y monedas?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|--|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda | 06 | 06 |
| . Otros (Especificar:) | 07 | 07 |
| | 07 | 07 |
| . NC | 99 | 99 |

SECCIÓN 7. CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS BILLETES CIRCULANTES

- P.57.** ¿Ha rechazado en el último año algún billete por estar muy deteriorado?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

- P.58.** ¿Lleva en su cartera algún billete muy deteriorado?
- . Sí 1
 - . No 2
 - . NS/NC 3

- P.59.** Valore, por favor, el estado de limpieza y conservación en que usted considera que se encuentran habitualmente los billetes en su conjunto. Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.
- Valoración: |__|__|
- NS/NC 99

- P.60.** ¿Y qué valoración le merece el estado habitual de limpieza y conservación de las monedas de euros y céntimos de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.
- Valoración: |__|__|
- NS/NC 99

- P.61.** ¿A cuál de los siguientes motivos cree que obedece principalmente el deterioro de los billetes?
- ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA Nº 3. UNA SOLA RESPUESTA.**
- . Al uso normal que los ciudadanos hacemos de ellos 1
 - . Al mal uso que los ciudadanos hacemos de ellos 2
 - . A la mala calidad de los materiales 3
 - . A que quienes tienen que reponerlos no lo hacen con la frecuencia debida 4
 - . NS/NC 5

- P.62.** ¿Cree que la calidad de los billetes en euros en España, en los últimos doce meses ha mejorado o empeorado?
- . Ha mejorado 1
- . Ha empeorado 2
- . Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
- . NS/NC 4
- P.63.** En concreto, ¿los billetes de 5 euros han mejorado o empeorado en los últimos doce meses?
- . Ha mejorado 1
- . Ha empeorado 2
- . Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
- . NS/NC 4
- P.64.** Y los billetes de 10 euros, ¿han mejorado o empeorado en los últimos doce meses?
- . Ha mejorado 1
- . Ha empeorado 2
- . Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
- . NS/NC 4
- P.65.** ¿Cree usted necesario que las autoridades tomen medidas especiales para mejorar la calidad de los billetes?
- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3
- P.66.** ¿A usted personalmente si se cambiara el diseño de los actuales billetes de euro le parecería bien, mal o ni bien ni mal?
- . Bien 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . NS/NC 4
- P.67.** Y si los actuales billetes de euro se cambiaran por otros de un material distinto al papel, por ejemplo plástico, ¿a usted personalmente le parecería bien, mal o ni bien ni mal?
- . Bien 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . NS/NC 4

SECCIÓN 8. SERVICIOS AL PÚBLICO DEL BANCO DE ESPAÑA

- P.68.** ¿Podría decirme quién es el principal responsable de mantener en buen estado los billetes que están en circulación?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|---|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda..... | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España..... | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas..... | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda..... | 06 | 06 |
| . Otros (Especificar:)..... | 07 | 07 |
| | 07 | 07 |
| . NC | 99 | 99 |

- P.69.** ¿Y el principal responsable de las monedas en euros y céntimos de euros? En caso afirmativo, ¿podría decírmelo?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|---|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda..... | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España..... | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas..... | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda..... | 06 | 06 |
| . Otros (Especificar:)..... | 07 | 07 |
| | 07 | 07 |
| . NC | 99 | 99 |

SÓLO A QUIENES EN P.68 MENCIONAN BANCO DE ESPAÑA

- P.70.** ¿Ha acudido en alguna ocasión a una sucursal del Banco de España a cambiar un billete estropeado por otro nuevo?
- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.70

- P.71** ¿Le atendieron bien?
- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "NO" EN P.71

- P.72** Dígame, por favor el motivo o motivos por los que considera que no fue bien atendido.
-
-

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "NO" EN P.70

- P.73** En la tarjeta aparecen varios motivos que otras personas han dado para no acudir al Banco de España para cambiar billetes deteriorados. Dígame, por favor, cuál o cuáles de esos motivos explican mejor en su caso

| | |
|-----------------------------|----|
| g. De 1.501 a 2.000 € | 07 |
| h. De 2.001 a 2.500 € | 08 |
| i. De 2.501 a 3.500 € | 09 |
| j. Más de 3.500 € | 10 |
| k. NS/NC | 11 |

D.7.- ¿CUÁL ES EL GRADO MÁS ALTO DE ESTUDIOS QUE VD. TIENE?

D.8.- ¿Y EL DEL PRINCIPAL SUSTENTADOR DEL HOGAR?.

| | D.7. | D.8. |
|---|------|------|
| . No sabe leer ni escribir | 1 | 1 |
| . Primarios incompletos (menos de 5 años), Primaria incompleta | 2 | 2 |
| . 2º Grado de EGB, Bachiller elemental, ESO completa (Graduado Escolar) | 3 | 3 |
| . BUP, Bachiller Superior, Bachiller LOGSE, COU, PREU Formación Profesional | 4 | 4 |
| . Estudios de Grado Medio (Diplomaturas universitarias o 3 años de carrera) | 5 | 5 |
| . Licenciaturas o Ingenierías superiores | 6 | 6 |
| . Licenciaturas o Ingenierías universitarias o Técnico de Grado Superior | 7 | 7 |
| . Doctorado | 8 | 8 |
| . Doctorado | 9 | 9 |

D.9.- OCUPACIÓN PROFESIÓN ENTREVISTADO

D.10.- OCUPACIÓN PROFESIÓN PRINCIPAL SUSTENTADOR

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA DE OCUPACIÓN.

| | D.9. | D.10. |
|--|------|-------|
| <u>TRABAJAN POR CUENTA PROPIA</u> | | |
| . Agricultores | 01 | 01 |
| . Empresarios/propietarios | 02 | 02 |
| . Profesional liberal | 03 | 03 |
| <u>TRABAJAN POR CUENTA AJENA</u> | | |
| . Miembros de la dirección | 04 | 04 |
| . Mandos intermedios o profesionales | 05 | 05 |
| . Otros empleados con trabajo de oficina (Administrativos, etc...) | 06 | 06 |
| . Otros empleados con trabajos fuera de oficina y obreros especializados | 07 | 07 |
| . Peones, jornaleros y personal subalterno (Conserje, limpieza) | 08 | 08 |
| <u>NO TRABAJAN/PARADOS</u> | | |
| . Estudiante | 09 | 09 |
| . Ama de casa | 10 | 10 |
| . Jubilados, pensionistas | 11 | 11 |
| . Parados | 12 | 12 |

**Contratación de los trabajos relativos a la encuesta sobre
billetes y monedas en euros – 2010**

GCS 10/05188-ADS-0050

MODELO DE CUESTIONARIO PARA COMERCIO Y HOSTELERÍA

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

COMERCIO Y HOSTELERÍA

Ref.:

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de _____. Estamos haciendo una encuesta sobre las monedas y los billetes que utilizamos normalmente para hacer pagos y cobros. ¿Tendría la amabilidad de contestar unas breves preguntas, sabiendo que sus respuestas serán tratadas de forma totalmente confidencial y a efectos puramente estadísticos? Muchas gracias por su colaboración.

S.1. Tiene usted 18 ó más años de edad?

Continuar ← . Sí 1

Final entrevista ← . No 2

S.2. ¿Dígame, por favor si usted o alguien de su familia trabaja en alguna de las siguientes actividades.

Final entrev. { . Marketing..... 1
 . Publicidad..... 2
 . Investigación de mercados..... 3
 . Servicios financieros (Bancos o Cajas)..... 4
 . Periodismo..... 5

Continuar ← Otras actividades 6

SÓLO A QUIENES EN P.1 MENCIONAN MODOS DE PAGO DISTINTOS DEL EFECTIVO

P.2. Dígame, por favor, la cifra aproximada hasta la que le realizan los pagos en efectivo en su establecimiento y a partir de la cual se hacen por otros medios.

Importe: |__|_|_|_|_|_|

. Hasta 20 € 1
 . De 21 a 50 € 2
 . De 51 a 100 € 3
 . De 101 a 200€..... 4
 . De 201 a 500 €..... 5
 . De 501 a 1.000€..... 6
 . De más de 1000 € (Especificar:...) 7
 7
 . NS/NC 8

SECCIÓN 1:USO DEL EFECTIVO Y OTROS MEDIOS DE PAGO

P.1. De los medios de pago que aparecen en la tarjeta, dígame, por favor, cuáles utilizan sus clientes para pagar las compras que realizan o los servicios que usan en su establecimiento y con qué frecuencia.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1.

| | MUCHA FRECUENCIA | BASTANTE FRECUENCIA | DE VEZ EN CUANDO | POCA FRECUENCIA | NO LO UTILIZAN | NS/NC |
|--|------------------|---------------------|------------------|-----------------|----------------|-------|
| . Tarjeta de crédito, (el pago se realiza tiempo después de la compra) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjeta de débito, (el pago real se hace en el mismo momento de la compra) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjeta monedero, (para pequeñas compras) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Cheque, talón | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Tarjetas de establecimientos comerciales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Cheque comida (sólo hostelería) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Dinero en efectivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| . Transferencia bancaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

A TODOS

P.3. Valore usted, por favor, la seguridad de cada uno de esos medios de pago. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|--|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Tarjeta de crédito.... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Tarjeta de débito..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Tarjeta monedero.... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| d. Cheque, talón | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| e. Tarjetas de establecimientos comerciales..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| f. Cheque comida..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| g. Dinero en efectivo... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| h. Transferencia bancaria..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

SÓLO A QUIENES EN P.1 INDICA QUE LOS CLIENTES UTILIZAN TARJETA DE CRÉDITO

P.4. Valore, por favor, la incidencia que tiene para usted el uso por sus clientes de la tarjeta de crédito como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|--------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

SÓLO A QUIENES EN P.1 INDICA QUE LOS CLIENTES UTILIZAN TARJETA DE DÉBITO

P.5. Valore, por favor, la incidencia que tiene para usted el uso por sus clientes de la tarjeta de débito como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|--------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

A TODOS

P.6. Valore, por favor, la incidencia que tiene para usted el uso por sus clientes del dinero en efectivo como medio de pago en relación a cada uno de los aspectos que le señalo a continuación. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien para cada uno de esos aspectos.

| | Muy Mal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Muy Bien | NS/NC |
|--------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-------|
| a. Coste | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| b. Comodidad | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |
| c. Rapidez | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | 99 | |

SECCIÓN 2. VALORACIÓN GENERAL

P.7. ¿Qué valoración le merece la calidad general de los billetes de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

P.8. ¿Y la de las monedas de euros o céntimos de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

SECCIÓN 3. SERVICIO DE BILLETES AL PÚBLICO Y COMERCIO POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS. DISPONIBILIDAD EN BILLETES

P.9. ¿Podría decirme, por favor, si acude usted a su banco o caja para obtener o llevar billetes o monedas para cambios y, en caso afirmativo, con qué frecuencia?

| | |
|--|---|
| . No..... | 1 |
| . Sí, más de tres veces por semana | 2 |
| . Sí, dos o tres veces por semana | 3 |
| . Sí, una vez por semana..... | 4 |
| . Sí, una vez cada quince días | 5 |
| . Sí, una vez al mes..... | 6 |
| . Sí, con menor frecuencia | 7 |
| . NS/NC | 8 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.9

P.10. Habitualmente en las oficinas de los bancos, ¿le dan los billetes de los valores que desea?

| | |
|---------------|---|
| . Sí..... | 1 |
| . No..... | 2 |
| . NS/NC | 3 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN NO EN P.10

P.11. ¿De qué valor o valores echa en falta?

| | |
|-------------------------------------|---|
| . Billete de cinco euros | 1 |
| . Billete de diez euros..... | 2 |
| . Billete de veinte euros | 3 |
| . Billete de cincuenta euros | 4 |
| . Billete de cien euros..... | 5 |
| . Billete de doscientos euros..... | 6 |
| . Billete de quinientos euros | 7 |
| . NS/NC | 8 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.9

P.12. Normalmente, ¿su banco le entrega las monedas para cambios en bolsas o en cartuchos?

| | |
|---|----|
| . En bolsas | 01 |
| . En cartuchos | 02 |
| . En ambas formas | 03 |
| . Otras formas (Especificar:)..... | |
| | 04 |
| . NS/NC | 99 |

P.13. Y usted personalmente, ¿cuál de las dos formas prefiere: bolsas o cartuchos?

| | |
|--|---|
| . En bolsas | 1 |
| . En cartuchos | 2 |
| . Cualquiera de las dos (Sólo espontáneo) | 3 |
| . NS/NC | 4 |

P.14. En general, ¿el número de monedas por cada bolsa o cartucho le parece?

| | |
|----------------------|---|
| . Excesivo | 1 |
| . Correcto..... | 2 |
| . Insuficiente | 3 |
| . NS/NC | 4 |

SECCIÓN 4. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

A TODOS

P.15. ¿Ha solicitado cambio en su banco o caja en los últimos doce meses?

| | |
|---------------|---|
| . Sí..... | 1 |
| . No..... | 2 |
| . NS/NC | 3 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.15

- P.16. ¿Y se lo dieron?
 - . Sí..... 1
 - . No..... 2
 - . NS/NC 3

A TODOS

P.17. ¿Qué valoración le merece el servicio de su banco o caja, en relación con los billetes y monedas: cambios, información sobre canje de billetes deteriorados, sobre canje de pesetas, sobre falsos, etc.? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

SÓLO A QUIENES CONTESTEN P.17 CON VALOR INFERIOR A 5

- P.18. ¿A qué se debe esa valoración?
 - . No atienden mis peticiones..... 01
 - . Falta de información..... 02
 - . Otros (*Especificar:*) _____ 03
 - _____
 - . NS/NC 99

SECCIÓN 5. HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO

A TODOS

P.19. ¿En su establecimiento tienen caja registradora para guardar los billetes y monedas en compartimentos separados según el valor?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 8

P.20. ¿En su establecimiento tienen una persona encargada específicamente de recoger el dinero de los cobros y realizar las devoluciones?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 8

P.21. ¿Ponen ustedes un límite al efectivo total que tienen en la caja?

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES CONTESTAN SÍ EN P.21

- P.22. ¿Cuánto, aproximadamente?
 - . Hasta 20 euros..... 1
 - . De 21 a 50 euros..... 2
 - . De 51 a 100 euros..... 3
 - . De 101 a 200 euros..... 4
 - . De 201 a 500 euros..... 5
 - . De 501 a 1.000 euros..... 6
 - . Más de 1.000 euros..... 7
 - . NS/NC 8

A TODOS

- P.23. ¿Rechaza o evita, al menos a veces, los billetes de valor alto como los de 100, 200 ó 500 euros?
 - . Sí..... 1
 - . No..... 2
 - . NS/NC 3

SÓLO A QUIENES EN P. 23 CONTESTAN "SÍ"

- P.24. ¿Podría decirme el motivo o motivos por los que lo hace?
 - . Por problemas de cambio 1
 - . Por el riesgo de que haya algún billete falso.... 2
 - . Por seguridad, en caso de robo el importe es muy alto..... 3
 - . Otros motivos (*Especificar:*) _____ 4
 - _____
 - . NS/NC 5

SECCIÓN 6. COMPROBACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES

A TODOS

P.25. ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe en ventanilla de una entidad financiera?

- . Siempre 1
- . A veces..... 2
- . Nunca 3
- . NS/NC 4

P.26. ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe de un cajero automático?

- . Siempre 1
- . A veces..... 2
- . Nunca 3
- . NS/NC 4

P.27. ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que recibe como pago de sus clientes?

- . Siempre 1
- . A veces..... 2
- . Nunca 3
- . NS/NC 4

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SIEMPRE" O "A VECES" EN P.25, P.26 Ó P.27

- P.28. ¿Por qué razones la comprueba?
 - . Porque lo normal es hacerlo 1
 - . Cuando el valor del billete es alto 2
 - . Por temor a recibir algún billete falso..... 3
 - . Porque ya he tenido problemas con billetes falsos 4
 - . Otras (*Especificar:*) _____ 5
 - _____
 - . NS/NC 6

SÓLO A QUIENES NO CONTESTAN "SIEMPRE" EN P.25, P.26 Y P.27

- P.29. ¿Por qué no comprueba la autenticidad cuando no lo hace?
 - . Por confianza en el banco o quien le da el cambio del pago 1
 - . Porque no se atreve 2

- . Por falta de tiempo 3
- . Por falta de costumbre 4
- . Porque no presta atención 5
- . Otras (**Especificar:**) 6
- 6
- . NS/NC 7

A TODOS

P.30. ¿En qué elemento se fija Vd. especialmente cuando verifica la autenticidad de un billete? ¿Y en qué otros se fija también?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR REPRODUCCIÓN DE BILLETES.

| | 1ª mención | Otras menciones |
|---|------------|-----------------|
| . Tipo de papel | 01 | 01 |
| . Impresión calcográfica, en relieve | 02 | 02 |
| . Hilo de seguridad | 03 | 03 |
| . Holograma | 04 | 04 |
| . Banda holográfica | 05 | 05 |
| . Banda iridiscente | 06 | 06 |
| . Tinta de color variable de la cifra del valor del billete | 07 | 07 |
| . Marca de agua | 08 | 08 |
| . En ninguno (Sólo espontáneo) | 09 | 09 |
| . Otros (Especificar:) | 10 | 10 |
| | 10 | 10 |
| . NS/NC | 99 | 99 |

P.31. Valore, por favor, las medidas de seguridad que tienen los billetes en euros. Para ello señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

P.32. ¿Podría decirme si en el transcurso de los últimos 12 meses le han dado algún billete falso de euros en su establecimiento?

- . Sí 01
- . No 02
- . NS/NC 99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN "SÍ" EN P.32

P.33. ¿Podría decirme de qué valor o valores era el billete o billetes falsos? Por favor, señale para cada valor el número de billetes falsos que ha recibido en su establecimiento en los últimos 12 meses.

- . Billete de cinco euros |__|__|
- . Billete de diez euros |__|__|
- . Billete de veinte euros |__|__|
- . Billete de cincuenta euros |__|__|
- . Billete de cien euros |__|__|
- . Billete de doscientos euros |__|__|
- . Billete de quinientos euros |__|__|
- . NS/NC |__|__|

P.34. ¿Podría decirme qué hizo con el billete o billetes falsos?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA.

- . Devolverlo a quien se lo dio 1
- . Darlo a otra persona, establecimiento 2
- . Tirarlo, romperlo 3
- . Quedárselo, guardarlo 4
- . Acudir al Banco de España 5
- . Acudir a su banco o Banco o Caja 6
- . Acudir a la policía 7
- . Otro (**Especificar:**) 8
- 8
- . NS/NC 9

SÓLO A QUIENES CONTESTAN CÓDIGOS 5 A 7 EN P.34

P.35. ¿Recibió la información o ayuda que esperaba, allí donde acudió?

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

A TODOS

P.36. ¿Sabe quién es la autoridad española encargada de dictaminar si un billete es o no falso?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA

- . No sabe 01
- . Sí sabe, el Ministerio Justicia 02
- . Sí sabe, el Ministerio de Interior 03
- . Sí sabe, Banco de España 04
- . Sí sabe, Casa de la Moneda 05
- . Otros (**Especificar:**) 06
- 06
- . NC 07

P.37. ¿Está usted interesado en recibir información sobre los elementos de seguridad de los billetes?

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

P.38. ¿Quién es el principal responsable de dar esa información sobre los elementos de seguridad de billetes y monedas?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|---|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda..... | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España..... | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas..... | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda..... | | |

| | | |
|------------------------|----|----|
| . Otros (Especificar:) | 06 | 06 |
| _____ | 07 | 07 |
| . NC | 99 | 99 |

P.39. ¿Tiene en su establecimiento alguna máquina para verificar la autenticidad de los billetes que le entregan?

. Sí 1
. No 2
. NS/NC 3

P.40. ¿Usted cree que a los clientes les molesta que se verifique la autenticidad de los billetes que entregan?

. Sí 1
. No 2
. NS/NC 3

SECCIÓN 7. CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS BILLETES CIRCULANTES

P.41. ¿Ha rechazado en el último año algún billete por estar muy deteriorado?

. Sí 1
. No 2
. NS/NC 3

P.42. ¿Qué valoración le merece el estado habitual de limpieza y conservación de los billetes en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|
NS/NC..... 99

P.43. ¿Y qué valoración le merece el estado habitual de limpieza y conservación de las monedas de euros y céntimos de euro en su conjunto? Señale una puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|
NS/NC..... 99

P.44. ¿A cuál de los siguientes motivos cree que obedece principalmente el deterioro de los billetes?

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA Nº 3. UNA SOLA RESPUESTA.

. Al uso normal que los ciudadanos hacemos de ellos 1
. Al mal uso que los ciudadanos hacemos de ellos 2
. A la mala calidad de los materiales 3
. A que quienes tienen que reponerlos no lo hacen con la frecuencia debida 4
. NS/NC 5

P.45. ¿Cree que la calidad de los billetes en euros en España, en los últimos doce meses ha mejorado o empeorado?

. Ha mejorado 1
. Ha empeorado 2
. Ha permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
. NS/NC 4

P.46. En concreto, ¿los billetes de 5 euros han mejorado o empeorado en los últimos doce meses?

. Han mejorado 1
. Han empeorado 2
. Han permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
. NS/NC 4

P.47. Y los billetes de 10 euros, ¿han mejorado o empeorado en los últimos doce meses?

. Han mejorado 1
. Han empeorado 2
. Han permanecido igual (**Sólo espontáneo**) 3
. NS/NC 4

P.48. ¿Cree necesario que las autoridades tomen medidas especiales para mejorar la calidad de los billetes?

. Sí 1
. No 2
. NS/NC 3

P.49. ¿A usted personalmente si se cambiara el diseño de los actuales billetes de euro le parecería bien, mal o ni bien ni mal?

. Bien 1
. Mal 2
. Ni bien ni mal 3
. NS/NC 4

P.50. Y si los actuales billetes de euro se cambiaran por otros de un material distinto al papel, por ejemplo de plástico, ¿a usted personalmente le parecería bien, mal o ni bien ni mal?

. Bien 1
. Mal 2
. Ni bien ni mal 3
. NS/NC 4

SECCIÓN 8. SERVICIOS AL PÚBLICO DEL BANCO DE ESPAÑA

P.51. ¿Podría decirme quién es el principal responsable de mantener en buen estado los billetes que están en circulación?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda | 06 | 06 |
| . Otros (Especificar:) | 07 | 07 |

| | | |
|------------|----|----|
| . NC | 99 | 99 |
|------------|----|----|

P.52. ¿Y el principal responsable de las monedas en euros y céntimos de euros? En caso afirmativo, ¿podría decírmelo?

ENTREVISTADOR: NO SUGERIR. RESPUESTA ESPONTÁNEA. SI SE PRODUCE MÁS DE UNA RESPUESTA, ANOTAR PRIMERA MENCION Y RESTO DE MENCIONES.

| | Primera mención | Resto de menciones |
|---|-----------------|--------------------|
| . No sabe | 01 | 01 |
| . Sí sabe, el Ministerio de Hacienda..... | 02 | 02 |
| . Sí sabe, Banco Central Europeo | 03 | 03 |
| . Sí sabe, Banco de España | 04 | 04 |
| . Sí sabe, Bancos y Cajas..... | 05 | 05 |
| . Sí sabe, Casa de la Moneda | 06 | 06 |
| . Otros (Especificar:)..... | 07 | 07 |
| | | |
| . NC | 99 | 99 |

SÓLO A QUIENES MENCIONAN “BANCO DE ESPAÑA” EN P.51.

P.53 ¿Ha acudido en alguna ocasión a una sucursal del Banco de España a cambiar un billete estropeado por otro nuevo?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES CONTESTAN “SÍ” EN P.53

P.54. ¿Le atendieron bien?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES CONTESTAN NO EN P.54

P.55. Dígame, por favor el motivo o motivos por los que considera que no fue bien atendido.

.....

.....

SÓLO A QUIENES CONTESTAN NO EN P.53

P.56. En la tarjeta aparecen varios motivos que otras personas han dado para no acudir a un Banco o Caja o al Banco de España para cambiar billetes deteriorados. Dígame, por favor, cuál o cuáles de esos motivos explican mejor en su caso que no haya acudido a ellos para realizar ese cambio.

ENTREVISTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 4.

| | |
|--|----|
| . No tengo tiempo..... | 01 |
| . No me atrevo | 02 |
| . No sé si lo considerarán suficientemente deteriorado | 03 |
| . Tendría que hacer cola..... | 04 |
| . Creo que no tengo que ocuparme de eso..... | 05 |
| . No merece la pena | 06 |
| . Hay pocas sucursales del Banco de España | 07 |
| . La sucursal del Banco de España está lejos | 08 |
| . Horario inadecuado | 09 |
| . Acudo al Banco o Caja más próximo..... | 10 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| . Otros (Especificar:)..... | 11 |
| | |
| . NS/NC | 99 |

A TODOS

P.57. ¿Ha acudido en alguna ocasión a una oficina del Banco de España a realizar alguna operación de cambio de moneda, canje, disposición de efectivo o similar con billetes y monedas?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES EN P.57 CONTESTAN “SÍ”

P.58. ¿Podría decirme qué valoración le merece el servicio del Banco de España para la realización de esas operaciones? Por favor, señale una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy mal y 10 muy bien.

Valoración: |__|__|

NS/NC..... 99

A TODOS

P.59. ¿Conoce Vd. la Web del Banco de España?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES EN P.60 CONTESTAN “SÍ”

P.60. ¿La ha visitado alguna vez?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES EN P.60 CONTESTAN “SÍ”

P.61. ¿Ha visitado la sección dedicada a billetes y monedas?

. Sí..... 1

. No..... 2

. NS/NC

SÓLO A QUIENES EN P.61 CONTESTAN “SÍ”

P.62 Quisiera que valorara esa sección dedicada a los billetes y monedas en relación a los aspectos que le voy a ir mencionando. Para cada uno de ellos señale una puntuación de 0 muy mal a 10 muy bien.

| Muy Mal | | | | | | | | | | | Muy Bien | NS/NC |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|-------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| a. Facilidad de la navegación en la sección | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| b. Diseño en lo que se refiere a reconocimiento de los enlaces, tamaño de letra, etc..... | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| c. Estructuración de la información | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |
| d. Claridad de la información | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 99 |

SÓLO A QUIENES EN P.61 CONTESTAN "SÍ"

- P.63.** ¿En qué medida le ha resultado útil?
- . Muy útil 1
 - . Bastante útil 2
 - . Algo útil 3
 - . Poco útil 4
 - . Nada útil 5
 - . NS/NC 6

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

- D.1.-** SEXO:
- . Hombre 1
 - . Mujer 2

- D.2.-** EDAD: /___/___/ años

- D.3.-** ESTADO CIVIL DEL ENTREVISTADO.
- . Casado 1
 - . Soltero 2
 - . Viudo 3
 - . Divorciado/separado 4

- D.4.-** ¿CUÁL ES EL GRADO MÁS ALTO DE ESTUDIOS QUE VD. TIENE?

- D.5.-** ¿Y EL DEL PRINCIPAL SUSTENTADOR DEL HOGAR?

| | Entrev. | P.S. |
|--|---------|------|
| . No sabe leer ni escribir | 1 | 1 |
| . Primarios incompletos (menos de 5 años), Primaria incompleta | 2 | 2 |
| . 2º Grado de EGB, Bachiller elemental, ESO completa (Graduado Escolar)..... | 3 | 3 |
| . BUP, Bachiller Superior, Bachiller LOGSE, COU, PREU..... | 4 | 4 |
| . Formación Profesional | 5 | 5 |
| . Estudios de Grado Medio (Diplomaturas universitarias o 3 años de | 6 | 6 |
| . Licenciaturas o Ingenierías superiores) | 7 | 7 |
| . Licenciaturas o Ingenierías universitarias o Técnico de Grado Superior | 8 | 8 |
| . Doctorado..... | 9 | 9 |

D.6.- SECTOR DE ACTIVIDAD

- . Comercio 1
- . Hostelería 2

SÓLO A QUIENES EN D.6 MENCIONAN COMERCIO

- D.7.-** TIPO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SEGÚN ACTIVIDAD.
- . Alimentación, bebidas y tabaco 1
 - . Equipamiento personal (ropa, calzado, ...) 2
 - . Droguería, perfumería y farmacia 3
 - . Equipamiento del hogar (muebles, electrodomésticos, ...) 4
 - . Vehículos, accesorios y carburantes 5
 - . Otro comercio al por menor 6
 - . Comercio mixto por secciones (Autoservicios, supermercados, almacén popular,...) 7

SÓLO A QUIENES EN D.6 MENCIONAN HOSTELERÍA

- D.8.-** TIPO DE ESTABLECIMIENTO DE HOSTELERÍA SEGÚN ACTIVIDAD

- . Restaurante..... 1
- . Establecimiento de bebidas 2

A TODOS

- D.9.-** NÚMERO DE TRABAJADORES.

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

