

23086733CU0101 – Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo (Comercio y Hostelería)

Departamento de Efectivo. Unidad de Análisis e Informes

## ESTUDIO SOBRE HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO 2024 - COMERCIO Y HOSTELERÍA

### PRESENTACIÓN:

Buenos días/tardes. Soy \_\_\_\_\_, entrevistador/a de. Estamos haciendo una encuesta **para el Banco de España** sobre los hábitos de la población española y del pequeño comercio, en relación con los medios de pago y, en especial, con el efectivo. ¿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.

*Le informamos de que, si consiente, el Banco de España tratará los datos personales que facilite con la exclusiva finalidad de realizar la citada encuesta y supervisar su calidad. Cualquier publicación sobre esta encuesta contendrá exclusivamente datos agregados que no permitirán identificar a los encuestados. Puede retirar posteriormente su consentimiento dirigiéndose a [estadisticaefectivo@bde.es](mailto:estadisticaefectivo@bde.es) y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión, así como los demás derechos que se indican en la [Política de Privacidad](#) disponible en [www.bde.es](http://www.bde.es), acreditando su identidad, ya sea presencialmente, por correo postal a C/Alcalá 48, 28014, Madrid o electrónicamente a través del procedimiento de ejercicio de derechos disponible en la [Sede Electrónica](#) del Banco de España. Para más información, consulte el [Registro de Actividades de Tratamiento](#) disponible en [www.bde.es](http://www.bde.es).*

*¿Consiente participar en la encuesta y el tratamiento de sus datos personales? SI/NO  
¿Consiente la grabación en audio de la entrevista con fines de supervisión de calidad?  
SI/NO*

### S1. Sector de actividad:

- Comercio ..... 1 → Pasar a S1\_1
- Hostelería..... 2 → Pasar a S1\_2

#### S1\_1. Tipo de establecimiento de comercio:

- 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 → Fin de cuestionario
- Otro comercio al por menor [ESPECIFICAR] (**S1\_1\_COD**).....98
- Comercio mixto por secciones (Autoservicios, supermercados) ..... 7
- Gran superficie ..... 8 → Fin de cuestionario

#### S1\_2. Tipo de establecimiento de hostelería:

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



**S2. Número de empleados total** \_\_\_\_\_ empleados

No contabilizar a la persona entrevistada si es el dueño del establecimiento. Tampoco incluir en el cómputo de “empleados” a los socios o personas que trabajen con el dueño en igualdad de condiciones, ya que no entrarían en la calificación de “empleados”.

[SI S2>=10 → FIN DE CUESTIONARIO]

[ASIGNAR CÓDIGO 1 AUTOMÁTICAMENTE SI NO SE MARCA]

**S3. Canales de venta:**

- Tienda/Establecimiento físico ..... 1
- Página web propia ..... 2
- Plataforma de venta on-line (Amazon, Glovo, Just Eat, etc.) ..... 3



## SECCIÓN 1. USO DE MEDIOS DE PAGO

INTRO: El cuestionario trata sobre diversos temas, empezaremos hablando sobre el uso de los medios de pago.

P1. Dígame, por favor, si su establecimiento acepta las siguientes modalidades de pago y con qué frecuencia los utiliza su clientela:

Notas al entrevistador: Leer opciones de respuesta

- Bizum: proveedor de pagos instantáneos, que colabora con la mayoría de Entidades Bancarias. Ofrecen la posibilidad de crear un sistema de pagos instantáneos entre particulares y de compras en comercios, vinculando, a través de la aplicación, la cuenta o la tarjeta bancaria del usuario, con el número de teléfono móvil de la persona a la que quieres enviar el pago.

Medio de pago	P1a. ¿Se acepta?				P1b. Frecuencia							
	Sí	No	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta	Diariamente	Una o más veces por semana	Cada 8-15 días	Alrededor de 1 vez al mes	Con menor frecuencia	No utiliza	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta
(P1_1_) Dinero en efectivo	1	2 → P1b=6 e ir a 2	97 → P1b=97 e ir a 2	99 → P1b=99 e ir a 2	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_2_) Tarjetas Entrevistador/a: sólo si el entrevistado/a pregunta: con pin/contactless. Incluye tarjetas de débito, crédito y prepago	1	2 → P1b=6 e ir a 3	97 → P1b=97 e ir a 3	99 → P1b=99 e ir a 3	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_3_) Dispositivos móviles (teléfono o reloj, con aplicaciones como Google, Samsung, Apple Pay o la APP de su propio banco).	1	2 → P1b=6 e ir a 4	97 → P1b=97 e ir a 4	99 → P1b=99 e ir a 4	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_4_) Plataformas de pagos por internet (p.e.: Paypal, Amazon Pay, Apple Pay, Google Pay...)	1	2 → P1b=6 e ir a 5	97 → P1b=97 e ir a 5	99 → P1b=99 e ir a 5	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_5_) Transferencia bancaria (puntuales o periódicas)	1	2 → P1b=6 e ir a 6	97 → P1b=97 e ir a 6	99 → P1b=99 e ir a 6	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_6_) Bizum	1	2 → P1b=6 e ir a 7	97 → P1b=97 e ir a 7	99 → P1b=99 e ir a 7	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_7_) Recibos domiciliados	1	2 → P1b=6 e ir a 9	97 → P1b=97 e ir a 9	99 → P1b=99 e ir a 9	1	2	3	4	5	6	97	99
(P1_9_) Otros medios de pago. Incluye: talonario de cheques, cheque comida, cheque guardería, cheque de viaje (traveller's check), etc.	1	2 → P1b=6 e ir a P2/P3	97 → P1b=97 e ir a P97/P3	99 → P1b=99 e ir a P99/P3	1	2	3	4	5	6	97	99



[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P42, P2, P3, P4E, P5 Y P28, TERMINANDO AHÍ LA ENTREVISTA. SI NO, PASAR A P2]

**P42. ¿Por qué no acepta el efectivo como medio de pago en su establecimiento?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- El coste de los cobros en efectivo es mayor que el de otros medios de pago .... 1
- Le resulta más fácil o conveniente cobrar con medios electrónicos ..... 2
- Porque prefiero que mis empleados no manejen efectivo ..... 3
- Por otras razones de seguridad (riesgo de robo, falsificaciones) ..... 4
- No tengo una sucursal bancaria cerca ..... 5
- Me resulta difícil conseguir cambio ..... 6
- Otros motivos [ESPECIFICAR] ..... 98
- (no leer) No sabe ..... 97
- (no leer) No contesta ..... 99

[SI P1a\_2 = 1. PASAR A P2. SI NO, PASAR A P13]

**P2. Valore, por favor, cómo le afecta en una escala de 0 a 10, los siguientes aspectos de la tarjeta de crédito o débito como medio de pago en su gestión diaria:**

Aspecto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta
<b>(P2_1_s) Coste</b>													
(0 muy costoso, 10 nada costoso)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>(P2_2_s) Rapidez</b>													
(0 muy lento, 10 muy rápido)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>(P2_3_s) Comodidad</b>													
(0 muy incómodo, 10 muy cómodo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>(P2_4_s) Seguridad</b>													
(0 muy inseguro, 10 muy seguro)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99



[SI P1a\_1 = 1, PASAR A P13. SI NO, PASAR A P3]

**P13. Valore, por favor, en una escala de 0 a 10, los siguientes aspectos de los pagos en efectivo en su gestión diaria:**

Aspecto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta
<hr/>													
(P13_2_1_s) <b>Coste</b>													
(0 muy costoso, 10 nada costoso)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<hr/>													
(P13_2_2_s) <b>Rapidez</b>													
(0 muy lento, 10 muy rápido)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<hr/>													
(P13_2_3_s) <b>Comodidad</b>													
(0 muy incómodo, 10 muy cómodo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<hr/>													
(P13_2_4_s) <b>Seguridad</b>													
(0 muy inseguro, 10 muy seguro)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO) → MARCAR AUTOMÁTICAMENTE 1 - Nada (0%)]

**P3. ¿Cuál es el porcentaje que supone el pago en efectivo sobre el importe total de operaciones con clientes en su establecimiento?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Nada (0%) ..... 1
- Menos del 25% ..... 2
- Entre el 26% y 50% ..... 3
- Entre 51% y 75% ..... 4
- Más del 75% ..... 5
- Todo (100%) ..... 6
- (no leer) No sabe ..... 97
- (no leer) No contesta ..... 99

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P4E. SI NO, PASAR A P4]

**P4E. ¿Cuándo dejó de aceptar efectivo como medio de pago en su establecimiento?**

- En el último año ..... 1
- Hace más tiempo ..... 2



[SI P4E = 1 → MARCAR AUTOMÁTICAMENTE 2 - Ha disminuido]

[SI P4E = 2 → MARCAR AUTOMÁTICAMENTE 3 - Se ha mantenido similar]

**P4. Con respecto al año anterior ¿ese porcentaje ha aumentado o ha disminuido?**

- Ha aumentado ..... 1
- Ha disminuido..... 2
- Se ha mantenido similar ..... 3
- El establecimiento tiene menos de 1 año (No aplica).....90
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO) → MARCAR AUTOMÁTICAMENTE 2 - La mayoría se ha hecho con tarjeta u otros medios]

**P5. En número de operaciones (no en valor de importe), ¿cómo clasificaría los pagos de sus clientes en el último año?**

Entrevistador: Leer opciones de respuesta

- La mayoría se ha hecho en efectivo..... 1
- La mayoría se ha hecho con tarjeta u otros medios..... 2
- El número de pagos en efectivo ha sido similar al realizado con tarjeta u otros medios..... 3
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

Entrevistador/a: Leer definiciones

El Cash-back (o retirada de efectivo en comercio asociada a compra) se produce cuando, por ejemplo, un cliente en un comercio desea pagar una compra con un importe total de 50€ y desea obtener 20€ de efectivo. En el momento de realizar la transacción, paga un total 70€ con su tarjeta y obtiene los productos comprados, más 20€ de efectivo.

El Cash-in-shop es lo mismo, pero sin necesidad de realizar ninguna compra.

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P28. SI NO, PASAR A P6]

**P6. En su establecimiento ¿ofrecen algún servicio de retirada de efectivo en tienda como los que le acabo de leer?**

- Sí..... 1
- No..... 2 → Pasar a P50 y P43
- (no leer) No sabe ..... 97 → Pasar a P50 y P43
- (no leer) No contesta..... 99 → Pasar a P50 y P43



[SI P6 = 1, PASAR A P7. SI NO, PASAR A P50]

**P7. ¿Existe un importe mínimo de la compra a realizar y cuál es?**

Entrevistador/a: Si indican que solo ofrecen Cash-in-shop, no existe mínimo de compra a realizar, por lo que el importe mínimo será 0.

- Sí (**P7\_C\_1**: Importe (en euros): \_\_\_\_\_) ..... 1
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P7\_C\_1>=20, PASAR A P7C. SI NO, PASAR A P8]

**P7C. Ha indicado que el importe mínimo es de [P7\_C\_1] euros. ¿Es correcto?**

- Sí [especificar motivo] (**P7C\_C\_1**) ..... 1
- No..... 2 → Volver a P7

**P8. ¿Con qué frecuencia utilizan sus clientes este servicio?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- A diario ..... 1
- De cuatro a seis veces por semana ..... 2
- Dos o tres veces por semana ..... 3
- Una vez por semana ..... 4
- Una vez cada quince días ..... 5
- Una vez al mes ..... 6
- Con menos frecuencia ..... 7
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P6 = 2, 97, 99, PASAR A P50. SI NO PASAR A P10]

**P50. ¿Por qué no lo ofrece?**

- Porque no lo conozco ..... 1
- Por el coste ..... 2
- Porque no dispongo de TPV ..... 3
- Porque no gestiono suficiente efectivo para dar este servicio ..... 4
- Porque me resulta complejo ..... 5
- Otros [ESPECIFICAR] (**P50\_1\_COD**) (**P50\_2\_COD**).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**P43. ¿Estaría interesado en ofrecer este servicio en el futuro?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- Otros.....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P28. SI NO, PASAR A P10]

**P10. ¿Podría indicarnos si, en el último año, ha implantado medidas en su establecimiento fomentando el uso de medios de pago alternativos al efectivo o limitando el pago con este?**

- Fomentando el uso de medios de pago alternativos al efectivo..... 1
- Limitando el pago del efectivo ..... 2
- Ninguna de las anteriores ..... 4 → Pasar a P52
- (no leer) No sabe .....97 → Pasar a P52
- (no leer) No contesta.....99 → Pasar a P52

[SI P10 = 1, 2, PASAR A P11 SI NO, PASAR A P52]

**P11. ¿Cuál es la razón o razones por la que ha implantado estas medidas en su establecimiento?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- El coste de los cobros en efectivo es mayor que el de otros medios de pago.... 5
- Le resulta más fácil o conveniente cobrar con medios electrónicos..... 6
- Para darle facilidades a los clientes .....20
- Prefiere que sus empleados no manejen efectivo ..... 7
- Por otras razones de seguridad (riesgo de robo, falsificaciones) ..... 8
- No tengo una sucursal bancaria cerca..... 9
- Me resulta difícil conseguir cambio.....10
- Otros motivos [ESPECIFICAR] (P11\_1\_COD) (P11\_2\_COD) .....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P28. SI NO, PASAR A P52]

**P52. ¿Conoce usted que los comercios, por norma general, tienen la obligación de aceptar los pagos en efectivo?**

Nota al entrevistador (no leer): esta obligación queda recogida en el artículo 47 del Real Decreto Ley 24/2021, que modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con el objetivo de garantizar el derecho a pagar en efectivo en cualquier establecimiento comercial. La única excepción a lo anterior es la establecida por la Ley Antifraude 11/2021, que limita los pagos en efectivo a importes inferiores a 1.000 euros.

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No contesta.....99



**P14. ¿Ha automatizado o piensa automatizar en el futuro sus operaciones de efectivo, con alguna de la siguiente maquinaria? Si necesita aclaración sobre alguna de las máquinas que le voy a leer, dígamelo y le leeré la definición.**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

Nota al encuestador sobre P14:

**Caja registradora inteligente:** son cajas registradoras que realizan el proceso de cobro automáticamente, sin que el empleado manipule la caja. El empleado solo debe introducir el efectivo facilitado por el cliente, devolviendo la máquina el cambio automáticamente. Evita errores en el cambio y hurtos, y automatiza el proceso de cuadre y cierre de la caja.

**Máquinas de auto-pago:** máquinas con las que el cliente puede pagar bienes o servicios mediante tarjeta bancaria, efectivo, u otro medio de pago, sin necesidad de que le atienda ningún empleado del comercio.

**Máquinas Smart Safe:** las smart safe son máquinas instaladas en los comercios en las que los empleados introducen efectivo que se genera como consecuencia de su actividad diaria. La máquina cuenta el efectivo introducido y se ingresa online en la cuenta bancaria del comercio. Los billetes quedan custodiados en la máquina hasta que son retirados por una compañía de transporte (en el Glosario se pueden consultar imágenes de estas máquinas).

Tipo de maquinaria	Dispone actualmente	Dispondrá en el futuro	No dispongo ni tengo previsto disponer en	No (no leer) No sabe	No (no leer) No contesta
(P14_NEW_1_s) - Caja registradora inteligente	1	2	3	97	99
(P14_NEW_2_s) - Auto-pago	1	2	3	97	99
(P14_NEW_3_s) - Smart Safe	1	2	3	97	99
(P14_NEW_4_s) - Otra maquinaria de gestión de efectivo [ESPECIFICAR]	1	2	3	97	99

[SI P14\_4=1, 2, PASAR A P14\_OTH\_COD. SI NO, PASAR A P44]

**P14\_OTH\_COD. ¿A qué otra maquinaria de gestión se refiere?**

Especificar



## **SECCIÓN 2: SERVICIO DE LAS ENTIDADES BANCARIAS**

INTRO: A continuación, le realizaré unas preguntas sobre el servicio de las entidades bancarias.

### **P44. ¿Conoce el servicio Correos Cash (retirada e ingreso de efectivo en una oficina de Correos)?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P44 = 2, 97, 99, LEER NOTA ENTREVISTADOR]

Nota al entrevistador: Correos Cash es un servicio que ofrecen algunas entidades bancarias en colaboración con Correos, por el cual el cliente de la entidad puede retirar o ingresar efectivo en su cuenta a través de las oficinas de Correos.

### **P45. ¿Lo ha utilizado en el último año?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P45 = 2, 97, 99, PASAR A P53, SI NO PASAR A P47]

### **P53. ¿Por qué motivos no lo ha utilizado?**

- Prefiero ingresar o retirar efectivo por otros medios ..... 1
- El coste del servicio es elevado..... 2
- No dispongo de un Smartphone o Banca online para solicitarlo..... 3
- Dispongo de un Smartphone o Banca Online, pero me resulta difícil utilizar aplicación ..... 4
- Otros [ESPECIFICAR] (P53\_1\_COD) (P53\_2\_COD).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

### **P46. ¿Estaría dispuesto a utilizarlo?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P45 = 1, PASAR A P47, SI NO PASAR A P51]

### **P47. ¿Podría indicarnos la frecuencia con la que lo ha utilizado?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Una o más veces a la semana ..... 1
- 1 vez cada 15 días ..... 2



- 1 vez al mes..... 3
- Con menor frecuencia ..... 4
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

INTRO: A continuación, vamos a hablar sobre su oficina bancaria habitual.

**P51. Con relación a los servicios de su oficina habitual. ¿Podría indicarme si en el último año...?:**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Ofrece atención en ventanilla, pero es necesario pedir cita ..... 1
- Ofrece atención en ventanilla, sin necesidad de pedir cita ..... 2
- No ofrece atención en ventanilla..... 3
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P51 = 1, 2, PASAR A P51a]

**P51a. Con relación al servicio de ventanilla prestado en su oficina:**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	Sí	No	No sabe	No contesta
(P51a_1_s) - El servicio es de al menos 5 horas al día (por ejemplo: de 9-14 horas)	1	2	97	99
(P51a_2_s) -El servicio está disponible, al menos, dos días a la semana	1	2	97	99
(P51a_3_s) -El servicio está disponible, al menos, una tarde a la semana	1	2	97	99
(P51a_4_s) - Proporciona atención preferencial a los mayores de 65 años	1	2	97	99



**P18a. Durante el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo en la VENTANILLA de su oficina habitual?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Mi oficina habitual ha dejado de dar el servicio de ventanilla y ahora lo ofrece en otra oficina cercana o a través del cajero automático..... 1
- Horario limitado de atención al público en ventanilla ..... 2
- Las comisiones aplicadas por ingresar efectivo en ventanilla ..... 3
- Las comisiones aplicadas por retirar efectivo en ventanilla..... 4
- La oficina está lejos .....10
- El tiempo de espera es muy elevado.....11
- No he acudido a la ventanilla de ninguna oficina bancaria durante el último año a ingresar o retirar efectivo .....12
- No he tenido dificultades ..... 8
- Otras [ESPECIFICAR] (P18a\_COD) .....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**P18b. Durante el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de ingresar efectivo en el CAJERO AUTOMÁTICO?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Ha cerrado el cajero automático más próximo..... 7
- El cajero automático está lejos ..... 8
- El cajero no permite ingresar..... 9
- Las comisiones aplicadas .....10
- El cajero automático no estaba operativo ..... 3
- No he acudido utilizado al cajero automático durante el último año a ingresar efectivo .....11
- No he tenido dificultades ..... 5
- Otras [ESPECIFICAR] (P18b\_1\_COD) (P18b\_2\_COD).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P18a ≠ 12, PASAR A P48b. SI NO, PASAR A P48]

**P48b. Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a ingresar efectivo en su oficina bancaria?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- No he acudido a INGRESAR efectivo a mi oficina habitual durante el último año. 3
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



[SI P48b = 1, PASAR A P48. SI NO, PASAR A P48a]

**P48. ¿Qué hizo usted en ese caso, cuando le pidieron la comisión al ingresar efectivo?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta.

- Pagar la comisión e ingresar el dinero ..... 1
- Cancelar la operación e ingresar en una oficina de otra entidad..... 2
- Cancelar la operación y no ingresar el efectivo ..... 3
- Otros [ESPECIFICAR] (**P48\_COD**).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P48 = 1, PASAR A P48a. SI NO PASAR A P15]

**P48a. ¿Cuál fue el importe de la comisión, y el importe que ingresó?**

Nota entrevistador: Si el encuestado no recuerda la cifra exacta, solicitar valor aproximado

- Comisión
  - o Cantidad euros
  - o Cantidad céntimos
  - o NS
  - o NC
- Importe ingresado (**P48a\_NEW\_ImporteIngresado**):
  - o Cantidad
  - o NS
  - o NC

[Crear variable interna, **P48a\_NEW\_ComisionTotal**, con la suma de euros + céntimos (dato céntimos/100). A partir de aquí control desde esta variable]

[SI P48a\_Comision>=10, REALIZAR P48a\_CComision]

**P48a\_CComision. Ha indicado que el importe de la comisión es de [P48a\_NEW\_ComisionTotal] euros. ¿Es correcto?**

1. Sí [especificar motivo] (**P48a\_CComision\_Ot**)
2. No → Volver a P48a - Comisión

[SI P48a\_Importe>=2000, REALIZAR P48a\_ClImporte]

**P48a\_ClImporte. Ha indicado que el importe ingresado es de [P48a\_NEW\_ImporteIngresado] euros. ¿Es correcto?**

1. Sí [especificar motivo] (**P48a\_ClImporte\_Ot**)
2. No → Volver a P48a – Importe ingresado



**P15. ¿Podría decirme, por favor, si para garantizarse suficiente cambio acude usted a su entidad bancaria para obtener billetes o monedas, y en caso afirmativo, con qué frecuencia?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- No, no lo necesito / lo obtengo por otros medios .....1 → Pasar a P15b
- 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
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P15 = 1, PASAR A P15b. SI NO, PASAR A P16]

**P15b. Especificar otros medios de cómo obtiene cambio:**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Recaudación propio establecimiento..... 1
- Acudo a otro comercio ..... 2
- Otros [ESPECIFICAR] (**P15b\_COD**) .....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P15 = 2, 3, 4, 5, 6, PASAR A P16. SI NO, PASAR A P20]

**P16. Durante el último año, ¿qué monedas o billetes le ha resultado más complicado conseguir?**

- 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
- Moneda de 1 céntimo..... 7
- Moneda de 2 céntimos ..... 8
- Moneda de 5 céntimos ..... 9
- Moneda de 10 céntimos.....10
- Moneda de 20 céntimos.....11
- Moneda de 50 céntimos.....12
- Moneda de 1 euro.....13
- Moneda de 2 euros .....14
- Ninguno .....96
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



**P20. ¿Cómo gestiona principalmente los flujos de moneda en su establecimiento?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Los guardo como cambio para el día siguiente ..... 1
- Suele ingresar los excedentes en una entidad bancaria ..... 2
- Suele entregar los excedentes a otros comercios o agentes..... 3
- Necesita disponer de más moneda y acude a entidades bancarias  
periódicamente ..... 4
- Necesita disponer de más moneda y acude a otros comercios o agentes ..... 5
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**P54. Durante el último año, ¿le ha hecho entrega su entidad bancaria de cartuchos de plástico (también conocidos como blíster) para facilitar el recuento de las monedas?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**P55. Durante el último año, ¿ha acudido a la ventanilla de su oficina habitual a ingresar o cambiar una cantidad mayor a 50 monedas de una vez?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P55 = 1, PASAR A P55a. SI NO, PASAR A P22]

**P55a. ¿Le han pedido comisión?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



### **SECCIÓN 3. HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO**

INTRO: Ahora vamos a hablar sobre sus hábitos de uso del efectivo

**P22. ¿Se ha recibido en pago algún billete de 100, 200 o 500 € en algún momento durante el último año, y si es así, con qué frecuencia?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	<b>100€ (P22_1_s)</b>	<b>200 y 500€ (P22_2_s)</b>
No, no acepto esos billetes	1	1
No, aunque los acepto, no los he recibido nunca	2	2
Sí, frecuentemente (varias veces al mes)	3	3
Sí, alrededor de una vez al mes	4	4
Sí, esporádicamente (menos de una vez al mes)	5	5
(no leer) No sabe	97	97
(no leer) No contesta	99	99

[SI P22\_1\_s = 1, PASAR A P23a. SI NO, PASAR A P23b]

**P23a1 y P23a2. ¿Podría decirme el motivo o motivos por el que no admite billetes de 100€?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- 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] (**P23a\_COD**) .....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P22\_2\_s = 1, PASAR A P23b. SI NO, PASAR A P28]

**P23b1 y P23b2. ¿Podría decirme el motivo o motivos por el que no admite billetes de 200 y 500€?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- 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] (**P23b\_COD**) .....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



**P28. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un “euro digital”?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

Nota al encuestador: **SOLO LEER EN CASO DE QUE PREGUNTE EL ENTREVISTADO, SI NO PIDE INFORMACIÓN SOBRE EL “EURO DIGITAL PASAR A PREGUNTA SIGUIENTE.**

COMO INFORMACIÓN ADICIONAL, SIN MODIFICAR LA RESPUESTA DADA INICIALMENTE:

El euro digital sería una forma electrónica de dinero que emitiría el Banco Central Europeo y que contaría con su garantía, lo que lo diferenciaría de los cryptoactivos o criptomonedas (ej. Bitcoin etc)

El euro digital se emitiría junto con el efectivo; no lo reemplazaría, sería accesible a todos los ciudadanos y empresas, al igual que los billetes y monedas, pero en forma digital y con él sus clientes podrían realizar sus pagos diarios, haciendo uso de un dispositivo electrónico.



## **SECCIÓN 4. COMPROBACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE BILLETES Y MONEDAS**

[SI P1a\_1 = 2 (NO ACEPTA EFECTIVO), PASAR A P29. SI NO, PASAR A SECCIÓN DE DATOS DE CLASIFICACIÓN]

A continuación, le realizaré unas preguntas sobre la comprobación de la autenticidad de los billetes y monedas.

### **P29. ¿Se comprueba en su establecimiento la autenticidad de los billetes que le entregan?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Siempre..... 1
- Casi siempre ..... 2
- A veces..... 3
- Nunca..... 4
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P29 = 1, 2, 3, PASAR A P33. SI NO, PASAR A P30]

### **P33. ¿Cómo verifica la autenticidad?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Manualmente..... 1
- Mediante dispositivo o máquina ..... 2
- Rotulador..... 3
- Otros dispositivos básicos [ESPECIFICAR] (**P33\_COD**).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P29 = 4, PASAR A P30. SI NO, PASAR A P31]

### **P30. ¿Por qué no comprueba la autenticidad?**

- Por confianza en quien le entrega el efectivo ..... 1
- Porque no tengo máquina para comprobarlo ..... 2
- Porque no sabe cómo hacerlo..... 4
- Por falta de tiempo..... 5
- Por falta de costumbre ..... 6
- Porque no presta atención ..... 7
- Otras [ESPECIFICAR] (**P30\_COD**).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



[SI P33 = 1, PASAR A P31. SI NO, PASAR A P32]

**P31. ¿En qué elemento se fija especialmente cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ª MENCIÓN) ¿Y en qué otros se fija también? (Otras menciones)**

[LAS MENCIONES DEBEN SER DIFERENTES]

[MOSTRAR REPRODUCCIÓN BILLETE GRANDE “BILLETE 5€” y “BILLETE 20€ o 50€” y “BILLETE 100€”]

Nota entrevistador: Si indican “tacto” les preguntaremos si se refieren al “Tipo de papel” o a la “Impresión en relieve”.

Medida de seguridad	1ª mención (P31)	Otras menciones (P31r)
Tipo de papel (todos)	1	1
Hilo de seguridad (todos)	2	2
Holograma (todos)	3	3
Ventana transparente con retrato (20, 50, 100 y 200€)	4	4
Número verde esmeralda (tinta color variable) (todos)	6	6
Impresión en relieve (todos)	7	7
Marca de agua con retrato (todos)	8	8
Otros [ESPECIFICAR]	98	98
	(P31_COD)	(P31r_1_COD) (P31r_2_COD)
No sabe	97 → ir a P32	
No contesta	99 → ir a P32	
Ninguna más		96

**P32 ¿Estaría interesado en que usted o su personal recibieran formación por parte del Banco de España sobre las características de seguridad de billetes y monedas de euro?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Sí, ya que nunca han recibido formación al respecto ..... 1
- No, ya han recibido formación al respecto ..... 2
- Nunca he recibido formación y no estoy interesado..... 3
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**P34. ¿Podría decirme si en el transcurso de los últimos 12 meses ha sido consciente de que le hayan dado en su establecimiento algún billete o moneda de euros que le pareció falso?**

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



[SI P34 = 1, PASAR A P36\_NEW. SI NO, PASAR A SECCIÓN 5]

**P36\_NEW. ¿Podría decirme qué hizo con el billete o moneda supuestamente falsos?**

Nota al entrevistador: en caso de haber recibido varios billetes o monedas, indicar qué es lo que suele hacer, generalmente, con los billetes o monedas que recibe.

- Devolvérselo 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 ..... 6
- Acudir a la policía ..... 7
- Otro [ESPECIFICAR] (**P36\_NEW\_COD**).....98
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99



## SECCIÓN 5. CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS BILLETES CIRCULANTES

Finalmente, hablaremos sobre la conservación y mejora de la calidad de los billetes circulantes.

**P49. ¿Ha notado, en alguno de los siguientes tipos de billete, una menor calidad de conservación este año respecto al año anterior?**

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- 5€..... 1
- 10€..... 2
- 20€..... 3
- 50€..... 4
- En ninguna ..... 5
- (no leer) No sabe .....97
- (no leer) No contesta.....99

**“Muchas gracias de nuevo por su colaboración. para finalizar, le haré unas breves preguntas para la clasificación estadística. Le recuerdo que sus datos se manejarán de forma totalmente confidencial y que los resultados de las encuestas serán anónimos.”**



## DATOS DE CLASIFICACIÓN:

### D6. Aproximadamente, ¿cuál es su facturación mensual media?

– Hasta 2.000€ al mes.....	1
– Entre 2001 y 4.500€ al mes.....	2
– Entre 4.501 y 10.000€ al mes .....	3
– Entre 10.001 y 15.000€ al mes.....	4
– Entre 15.001 y 25.000€ al mes.....	5
– Entre 25.001 y 35.000€ al mes.....	6
– Entre 35.001 y 45.000€ al mes.....	7
– Más de 45.000 € al mes.....	8
– (no leer) No sabe .....	97
– (no leer) No contesta.....	99

### CCAA. Comunidad Autónoma:

– Andalucía.....	1
– Aragón.....	2
– Asturias, Principado de.....	3
– Balears, Illes .....	4
– Canarias.....	5
– Cantabria.....	6
– Castilla y León .....	7
– Castilla - La Mancha .....	8
– Cataluña.....	9
– Comunitat Valenciana.....	10
– Extremadura .....	11
– Galicia .....	12
– Madrid, Comunidad de .....	13
– Murcia, Región de.....	14
– Navarra, Comunidad Foral de.....	15
– País Vasco .....	16
– Rioja, La.....	17