

23086733CU0101 – Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo (Población General)

Departamento de Efectivo. Unidad de Análisis e Informes

ESTUDIO SOBRE HÁBITOS EN EL USO DEL EFECTIVO 2024 - POBLACIÓN GENERAL

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 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, 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.*

¿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

S0. ¿Reside en este municipio?

— Sí..... 1

— No. 2 → Fin entrevista

S1. Entrevistador, anote el sexo del entrevistado:

— Hombre..... 1

— Mujer..... 2

S2. ¿Qué edad tiene?: _____ años.

[SI S2 < 18, FIN DE ENTREVISTA]

S2b. Edad recodificada [RECODIFICAR SEGÚN S2]

18-24 [18 ≤ S2 ≤ 24]

25-34 [25 ≤ S2 ≤ 34]

35-44 [35 ≤ S2 ≤ 44]

45-54 [45 ≤ S2 ≤ 54]

55-64 [55 ≤ S2 ≤ 64]

65 y más [S2 ≥ 65]

SECCIÓN 1. USO DE MEDIOS DE PAGO

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

P1. Dígame, por favor, cuáles de los siguientes instrumentos o medios de pago posee, ya sea a su nombre o de forma compartida, para su vida personal o familiar.

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

Notas al entrevistador:

Bizum: proveedor de pagos instantáneos, que colabora con la mayoría de Entidades Bancarias. Ofrece 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.

- Dinero en efectivo 1
- Tarjetas (Entrevistador/a: sólo si el entrevistado/a pregunta, con pin y/o contactless). Incluye tarjetas de débito, crédito y prepago..... 2
- Dispositivos móviles (teléfono o reloj, con aplicaciones como Google, Samsung, Apple Pay o la app de su propio banco) 3
- Plataformas de pagos (p. ej: Paypal, Amazon Pay, Apple Pay, Google Pay) ... 4
- Transferencia bancaria (puntuales o periódicas) 5
- Bizum 6
- Recibos domiciliados 7
- Otros medios de pago. Incluye: talonario de cheques, cheque comida, cheque guardería, cheque de viaje (traveller's check), etc 9
- (no leer) No sabe 97 → Fin entrevista
- (no leer) No contesta..... 99 → Fin entrevista
- (no leer) Ninguno 96 → Fin entrevista

[MOSTRAR MEDIOS SELECCIONADOS EN P1 EXCEPTO CÓDIGOS 4 Y 7]

P4. Dígame, por favor, para sus COMPRAS EN COMERCIOS FÍSICOS, cuáles de los siguientes medios de pago ha utilizado en el último año (sin incluir los pagos entre particulares), y con qué frecuencia:

Nota al encuestador: sólo se deben tener en cuenta pagos directos al comercio. Por ejemplo, se debe incluir si he sido yo el que ha pagado directamente al comercio una comida con amigos. Por el contrario, no se debe incluir, si la comida la ha pagado un amigo y yo le realizo un pago personal (Bizum, efectivo, etc.) para saldar esa deuda.

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

Medio de pago / Frecuencia	Diariamente	Una o más veces por semana	Cada 8-15 días	Alrededor de 1 vez al mes	Con menor frecuencia	No utiliza	No (no leer) No sabe	No (no leer) No contesta
(P4_1_scale) – Dinero en efectivo	1	2	3	4	5	9	97	99
(P4_2_scale) - Tarjetas (con pin y/o contactless). Incluye tarjetas de débito, crédito y prepago	1	2	3	4	5	9	97	99
(P4_3_scale) - Dispositivos móviles (teléfono o reloj, con aplicaciones como Google, Samsung, Apple Pay, o la APP de su propio banco)	1	2	3	4	5	9	97	99
(P4_5_scale) - Transferencia bancaria	1	2	3	4	5	9	97	99
(P4_6_scale) - Bizum (para pagar directamente en el comercio, sin incluir los pagos entre particulares)	1	2	3	4	5	9	97	99
(P4_9_scale) - Otros medios de pago. Incluye: talonario de cheques, cheque comida, cheque guardería, cheque de viaje (traveller's check), etc.	1	2	3	4	5	9	97	99

[SI SOLO UN MEDIO DE PAGO PARA CADA FRECUENCIA 1,2,3,4,5, ASIGNAR LA RESPUESTA CON MAYOR FRECUENCIA A P2_1, LA RESPUESTA CON LA SIGUIENTE MAYOR FRECUENCIA A P2_2, Y LA SIGUIENTE A P2_3, Y NO REALIZAR LA PREGUNTA]

[P2 SE REALIZARÁ PARA LA MAYOR FRECUENCIA (1, 2, 3, 4, 5) EN LA QUE HAYA MEDIOS DE PAGO MARCADOS, HASTA TENER UN MÁXIMO DE 3 (UN 1º, UN 2º, UN 3º)].

[SI CON LA MAYOR FRECUENCIA NO SE OBTIENEN 3 (UN 1º, UN 2º, UN 3º), VOLVER A REALIZAR LA PREGUNTA CON LA SIGUIENTE MAYOR FRECUENCIA QUE TENGA ÍTEMS. Y ASÍ SUCESIVAMENTE HASTA COMPLETAR LAS TRES MENCIONES]

[LAS TRES MENCIONES DEBEN SER MEDIOS DE PAGO DIFERENTES]

P2. Y de estos medios de pago que nos ha indicado que utiliza con la misma frecuencia para sus compras en comercios físicos (sin incluir pagos entre particulares), indique cuáles utiliza más a menudo en número de operaciones (no en importe):

Nota al encuestador: sólo se deben tener en cuenta los pagos en el comercio. Por ejemplo, se debe incluir si he sido yo el que ha pagado directamente al comercio una comida con amigos. Por el contrario, no se debe incluir, si la comida la ha pagado un amigo y yo le realizo un pago personal (Bizum, efectivo, etc.) para saldar esa deuda.

Medio de Pago	Primero (P2_1)	Segundo (P2_2)	Tercero (P2_3)
Dinero en efectivo	1	1	1
Tarjetas (con pin y/o contactless). Incluye tarjetas de débito, crédito y prepago	2	2	2
Dispositivos móviles (teléfono o reloj, con aplicaciones como Google, Samsung, Apple Pay o la app de su propio banco).	3	3	3
Transferencia bancaria	5	5	5
Bizum (para pagar directamente en el comercio, sin incluir los pagos entre particulares)	6	6	6
Otros medios de pago. Incluye: talonario de cheques, cheque comida, cheque guardería, cheque de viaje (traveller's check), etc	9	9	9
No procede		90	90
(no leer) No sabe	97 → ir a P4	97 → ir a P3a	97 → ir a P3a
(no leer) No contesta	99 → ir a P4	99 → ir a P3a	99 → ir a P3a
Ninguna más		96 → Ir a P3a	96 → Ir a P3a

P3a. ¿Por qué razón utiliza el medio de pago más habitual que ha mencionado?

P3b y P3c. Y, ¿por alguna razón más?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

Razones	Primera razón (P3a)	Segunda razón (P3b)	Tercera razón (P3c)
Menor coste	1	1	1
Comodidad	2	2	2
Rapidez	3	3	3
Seguridad	4	4	4
Control de los gastos personales o familiares	5	5	5
Privacidad	6	6	6
Porque no tengo otra alternativa disponible	8	8	8
Otros [ESPECIFICAR]	98 (P3aOtros)	98 (P3bOtros)	98 (P3cOtros)
Por costumbre	10	10	10
No procede	90	90	90
(no leer) No sabe	97 → Ir a P4	97 → Ir a P4	97 → Ir a P4
(no leer) No contesta	99 → Ir a P4	99 → Ir a P4	99 → Ir a P4
Ninguna más		96 → Ir a P4	96 → Ir a P4

[MOSTRAR MEDIOS SELECCIONADOS EN P1 EXCEPTO CÓDIGOS 2, 3, 4 Y 7. MOSTRAR SIEMPRE “Otros medios de pago”]

P57. Pensando en su día a día, dígame, ¿cuáles son los medios de pago que utiliza de forma más habitual, exclusivamente, para sus PAGOS ENTRE PARTICULARES (por ejemplo: pagos a familiares y amigos, propinas, limosnas, etc.)? Indíqueme cuál es el que utiliza en primer lugar en número de operaciones (no en importe) / ¿Cuál es el segundo medio de pago que más utiliza? / ¿Y cuál es el tercer medio de pago que más utiliza?

Entrevistador: Leer opciones de respuesta.

Medio de Pago	Primero (P57_1)	Segundo (P57_2)	Tercero (P57_3)
Dinero en efectivo	1	1	1
Transferencia bancaria	5	5	5
Bizum	6	6	6
Otros medios de pago	98	98	98
No aplica porque no realiza pagos entre particulares	95		
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99
Ninguno más		96	96

P49b. ¿Conoce usted los crypto-activos, también conocidos como crypto-monedas? (como Bitcoin)

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

Entrevistador: Leer definición de cryptoactivos

Crypto-activos: Los crypto-activos, también conocidos popularmente como criptomonedas, tales como Bitcoin y otras, son asimilables a activos financieros que no están controlados ni respaldados por entidades públicas o bancos. Estos activos no se pueden tocar ya que no tienen soporte físico. Aunque no son un medio de pago comúnmente aceptado, los crypto-activos pueden usarse, a voluntad de las partes, para hacer pagos, entre otras transacciones financieras. Se encuentran al alcance de cualquiera a través de distintas aplicaciones que, por ejemplo, pueden descargarse en un teléfono móvil.

P49. ¿Posee usted crypto-activos?, también conocidos como crypto-monedas? (como Bitcoin)

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P49=1, PASAR A P49a, SI NO, PASAR A P5]

P49a. ¿Con qué finalidad/es?

- Inversión..... 3
- Forma de pago 4
- No sabe97
- No contesta99

[SI EN P1 NO HA DICHO EFECTIVO O P4_1_SCALE=9, 97 o 99, PASAR A P56]

INTRO: A continuación, vamos a hablar sobre los pagos que realiza en comercios físicos.

P5. En comercios físicos, ¿tiene establecido algún límite superior por encima del cual prefiere pagar con un medio de pago distinto del efectivo?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Si nos indican “límite establecido por la ley”, como el límite legal son 1.000€, marcar “Superior a 200€”.

- Hasta 20 € 1
- De 21 a 50 €..... 2
- De 51 a 100 € 3
- De 101 a 200 €..... 4
- Superior a 200 €..... 5
- Ningún límite € 6
- (no leer) Nunca pago en efectivo 7
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

P6. En el último año, ¿con qué frecuencia no ha encontrado disponible o le han rechazado el pago con efectivo en algún establecimiento?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Nunca..... 1
- Rara vez..... 2
- A veces..... 3
- Con frecuencia..... 4
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

P56. ¿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.

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

INTRO: A continuación, vamos a hablar del uso del efectivo en general.

[SI EN P1 NO HA DICHO EFECTIVO, PASAR A P13]

P7. Durante el último año, ¿podría indicarnos si ha aumentado o disminuido su frecuencia de uso del efectivo?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Ha aumentado mucho 1
- Ha aumentado ligeramente..... 2
- Se ha mantenido igual 3
- Ha disminuido ligeramente 4
- Ha disminuido mucho..... 5
- No ha vuelto a usar efectivo..... 6
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P7 = 1, 2, 3, 97, 99, PASAR A P9]

[SI P7 = 4, 5, 6, PASAR A P8]

P8. ¿Cuáles son las razones de esta disminución en el uso del efectivo?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- La disminución del número de cajeros.....10
- La disminución del número de oficinas bancarias11
- Las comisiones por retirar efectivo.....12

- Los establecimientos a los que acude regularmente no aceptan o desaconsejan el pago con efectivo..... 4
- Le resulta más fácil o conveniente pagar con medios electrónicos.....13
- Otros motivos [ESPECIFICAR] (P8Ot) (P8Ot2).....98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

P9. A un año vista, su uso del efectivo:

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Será menor..... 1
- Será igual..... 2
- Será mayor..... 3
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

P13. ¿Considera importante tener la opción de poder pagar con efectivo en los comercios? Valore del 1 al 5 (1: nada importante / 5: muy importante)

1	2	3	4	5	97	99
Nada importante				Muy importante	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta

SECCIÓN 2: SERVICIO DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

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

[SI EN P1 NO HA DICHO EFECTIVO, MARCAR P14=96 Y PASAR A P50]

P14. ¿Cómo obtiene normalmente el efectivo?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- De la ventanilla de un banco 1
- De un cajero automático..... 2
- Agente colaborador bancario (zonas rurales) 3
- Autobús-oficina (zonas rurales) 4
- Oficina de Correos
Nota al encuestador (No leer salvo que soliciten aclaración): 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..... 5
- Servicio de cartero a domicilio de Correos 11
- Retirada de efectivo en tienda
Nota al encuestador (No leer salvo que soliciten aclaración): a cambio de un cargo en la tarjeta de débito, crédito o débito directo, haciendo uso de aplicaciones como TOPii, Via Cash u otras (esta operativa se conoce también como “cash-back” o “cash-in-shop”) 6
- Sus reservas de efectivo, por ej. bote de efectivo o reservas de efectivo en casa 7
- Familia o amigos..... 8
- Del trabajo (salario o recaudación de su negocio) 10
- Nunca utilizo efectivo [NO MOSTRAR].....96
- Otra fuente [ESPECIFICAR] (**P14_Ot**)98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P14 = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, PASAR A P14a, SI NO, PASAR A P16]

P14a. Respecto al medio que utiliza normalmente, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado?

Use una escala de 1 a 5, donde 1 indica nada satisfecho/a con el servicio prestado y 5 totalmente satisfecho/a.

[MOSTRAR SOLO ÍTEMS CONTESTADOS EN P14]

Fuente	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta
(P14a_1_scale) - De la ventanilla de un banco	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_2_scale) - De un cajero automático	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_3_scale) - Agente colaborador bancario (zonas rurales)	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_4_scale) - Autobús-oficina (zonas rurales)	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_5_scale) - Oficina de Correos	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_11_scale) - Servicio de cartero a domicilio de Correos	1	2	3	4	5	97	99
(P14a_6_scale) - Retirada de efectivo en tienda	1	2	3	4	5	97	99

P16. ¿Con qué frecuencia acude usted al lugar de retirada de efectivo para sacar dinero?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Más de tres veces por semana 1
- Dos o tres veces por semana 2
- Una vez por semana 3
- Una vez cada quince días 4
- Una vez al mes 5
- Con menos frecuencia 6
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

P17. Cada vez que acude al lugar de retirada de efectivo, ¿qué cantidad retira por término medio?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Hasta 50 € 1
- Entre 51 y 100 €..... 2
- Entre 101 y 200 €..... 3
- Entre 201 y 500 €..... 4
- Más de 500 €..... 5
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P14=5 (OFICINA DE CORREOS) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21a_1=1]

[SI P14=6 (RETIRADA DE EFECTIVO EN TIENDA) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21a_2=1]

[SI P14=11 (SERVICIO DE CARTERO A DOMICILIO) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21a_3=1]

P21a_N. De los siguientes servicios de retirada efectivo, dígame cuáles conoce:

Nota entrevistador: Espontánea, no mostrar definiciones del Glosario.

	Retirada de efectivo en oficina de Correos (Correos-Cash) (P21aNew_1_Q)	Servicio de cartero a domicilio de Correos (P21aNew_3_Q)	Retirada de efectivo en tienda (cash-back o cash-in-shop) (P21aNew_2_Q)
Sí	1	1	1
No	2	2	2
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99

[SI P21a_1=2, 97, 99, LEER DEFINICIÓN CORREOS-CASH]

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.

[SI P21a_2=2, 97, 99, LEER DEFINICIÓN CASH-BACK]

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 P21a_3=2, 97, 99, LEER DEFINICIÓN SERVICIO CARTERO A DOMICILIO]

El servicio de cartero a domicilio es un servicio que ofrecen algunas entidades bancarias en colaboración con Correos, por el cual el cliente de la entidad puede retirar efectivo de su cuenta y solicitar que sea entregado por un cartero en su domicilio o en el de un tercero.

[SI P14=5 (OFICINA DE CORREOS) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21b_1=1]

[SI P14=6 (RETIRADA DE EFECTIVO EN TIENDA) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21b_2=1]

[SI P14=11 (SERVICIO DE CARTERO A DOMICILIO) → SELECCIONAR AUTOMÁTICAMENTE P21b_3=1]

P21b_N. ¿Los ha utilizado en el último año?

	Retirada de efectivo en oficina de Correos (Correos-Cash) (P21bNew_1_Q)	Servicio de cartero a domicilio de Correos (P21bNew_3_Q)	Retirada de efectivo en comercio (cash-back o cash-in-shop) (P21bNew_2_Q)
Sí	1	1	1
No	2	2	2
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99

[SI EN P21a=1 Y EN P21b=2, 99, 97, PASAR A P21c. SI NO, PASAR A P22]

P21c_N. ¿Por qué motivos no los ha utilizado?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	Retirada de efectivo en oficina de Correos (Correos-Cash) (P21cNew_1)	Servicio de cartero a domicilio de Correos (P21cNew_3)	Retirada de efectivo en comercio (cash-back o cash-in-shop) (P21cNew_2)
Prefiero retirar efectivo por otros medios	1	1	1
El coste del servicio es elevado	2	2	2
No dispongo de un Smartphone o Banca Online para utilizarlo	3	3	3
Dispongo de un Smartphone o Banca Online, pero me resulta difícil utilizar la aplicación	4	4	4
No tengo disponibles estos servicios en mi lugar de residencia o cerca	5	5	5
Otros [ESPECIFICAR]	98 (P21cNew_1_Ot) (P21cNew_1_Ot2)	98 (P21cNew_3_Ot) (P21cNew_3_Ot2)	98 (P21cNew_2_Ot) (P21cNew_2_Ot2)
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99

[SI EN P21b=2, 99, 97, PASAR A P22. SI NO, PASAR A P23]

P22_N. ¿Estaría dispuesto a utilizarlos?

	Retirada de efectivo en oficina de Correos (Correos-Cash) (P22New_1_Q)	Servicio de cartero a domicilio de Correos (P22New_3_Q)	Retirada de efectivo en comercio (cash-back o cash-in-shop) (P22New_2_Q)
Sí	1	1	1
No	2	2	2
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99

[PREGUNTAR PARA CADA CASO SI EN P21b=1]

P23_N. ¿Podría indicarnos la frecuencia con la que los ha utilizado?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	Retirada de efectivo en oficina de Correos (Correos-Cash) (P23New_1_Q)	Servicio de cartero a domicilio de Correos (P23New_3_Q)	Retirada de efectivo en comercio (cash- back o cash-in-shop) (P23New_2_Q)
Una o más veces a la semana	1	1	1
1 vez cada 15 días	4	4	4
1 vez al mes	5	5	5
Con menor frecuencia	6	6	6
(no leer) No sabe	97	97	97
(no leer) No contesta	99	99	99

P50. Durante el último año, ¿qué canales ha utilizado principalmente para realizar sus gestiones bancarias? (Se consideran gestiones bancarias la apertura y consulta de cuentas, la retirada e ingreso de efectivo, la solicitud de préstamos e hipotecas, la solicitud de productos de ahorro, inversión y seguros, etc.) Por favor, dígame el más utilizado / ¿Y el segundo? / ¿Y el tercero?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	Primero (P50_1)	Segundo (P50_2)	Tercero (P50_3)	No (no leer) No sabe	No (no leer) No contesta
Cajero	4	4	4	97	99
Oficina bancaria (en el interior de la oficina, con personal del banco, no en cajero)	1	1	1	97	99
Banca online (por internet. No se incluye Bizum).	2	2	2	97	99
Banca telefónica	3	3	3	97	99
Canales alternativos (agente colaborador, ofibus, oficina correos, retirada en tienda, etc.)	5	5	5	97	99
Recurso a familiares u otras personas	6	6	6	97	99
No aplica (Nota entrevistador: no tiene cuenta bancaria, no ha realizado gestiones bancarias el último año)	7			97	99
No ha usado ninguno más		8	8		

[SI EN P50 NO SE MARCA (1, 4 o 5), Y SÍ ESTÁ MARCADO EN P14, REALIZAR P50CHECK]

P50CHECK. En una pregunta anterior nos has indicado que normalmente obtienes el efectivo a través de [RESPUESTA P14_Códigos 1,2,3,4,5,6,11], ¿nos confirma que [RESPUESTA P14_Códigos 1,2,3,4,5,6,11] no está entre sus canales más utilizados para realizar sus gestiones bancarias en el último año?

1. Sí → CONTINUAR A P50a
2. No → REVISAR P50 Y CONTINUAR A P50a

[SI P50_1=7, PASAR A P24]

P50a. Con relación a las gestiones bancarias, ¿cómo prefiere realizarlas?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- De forma telemática (banca online, banca telefónica)..... 1
- De forma presencial..... 2
- No tengo una forma preferente 3
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta.....99

[SI P50a =1, PASAR A P50a1. SI NO, PASAR A P50a2]

P50a1. Indique los motivos por los cuales prefiere realizar sus gestiones por esta vía :

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Rapidez de la gestión 1
- No requiere desplazamientos 2
- Porque ofrece mayor flexibilidad horaria 3
- Confío más en las gestiones telemáticas 4
- Otros motivos [ESPECIFICAR] (P50a1_Ot) (P50a1_Ot2)98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P50a =2, PASAR A P50a2. SI NO, PASAR A P50b]

P50a2. Indique los motivos por los cuales prefiere realizar sus gestiones por esta vía:

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Resuelvo mejor mis gestiones..... 1
- Me da mayor seguridad/confianza..... 2
- Me resulta complejo utilizar la banca online o telefónica..... 3
- Otros motivos [ESPECIFICAR] (P50a2_Ot) (P50a2_Ot2)98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

P50b. Al realizar sus gestiones bancarias, ¿necesita recurrir a familiares u otras personas para que le ayuden?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Sí, siempre 1
- A veces 2
- No, no necesita ayuda [NO MOSTRAR SI P50=6] 3
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

P55. En una escala de 1 a 5 (1 Nada complicado, 5 Muy complicado), valore la dificultad de las siguientes gestiones bancarias:

	1	2	3	4	5	No aplica (no realizo esta gestión)	(no leer) No sabe	(no leer) No contesta
(P55_1_scale) - Apertura de una cuenta bancaria online	1	2	3	4	5	90	97	99
(P55_2_scale) - Uso de la banca online	1	2	3	4	5	90	97	99
(P55_3_scale) - Pago con tarjeta	1	2	3	4	5	90	97	99
(P55_4_scale) - Pago con móvil	1	2	3	4	5	90	97	99
(P55_5_scale) - Retirada de efectivo en cajero	1	2	3	4	5	90	97	99

[SI P50=1 (OFICINA BANCARIA), PASAR A P51N. SI NO PASAR A P18a]

P51New. Con relación a los servicios de su oficina habitual. Podría indicarme si en el último año su oficina habitual...

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 sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P51N=1 o 2, PASAR A P51Na. SI NO, PASAR A P18a]

P51Na. En relación con el servicio de ventanilla prestado en su oficina...

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

	Sí	No	No sabe	No contesta
(P51Na_1_Q) - El servicio es de al menos 5 horas al día (por ejemplo: de 9-14 horas)	1	2	97	99
(P51Na_2_Q) - El servicio está disponible, al menos, dos días a la semana	1	2	97	99
(P51Na_3_Q) - El servicio está disponible, al menos, una tarde a la semana	1	2	97	99
(P51Na_4_Q) - Proporciona atención preferencial a los mayores de 65 años	1	2	97	99

[SI P1=1 Y P50=1 (OFICINA BANCARIA), PASAR A P18a. SI NO, PASAR A P18b]

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?

Nota entrevistador: Esta pregunta es exclusivamente sobre dificultades en VENTANILLA. La siguiente pregunta es sobre dificultades en cajero.

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Su 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 9
- El tiempo de espera es muy elevado 10
- No ha acudido a la ventanilla de su oficina habitual durante el último año A INGRESAR O RETIRAR EFECTIVO 11
- No ha tenido dificultades 5
- Otras [ESPECIFICAR] (P18aOt) 98
- (no leer) No sabe 97
- (no leer) No contesta 99

[SI P1=1 Y P50=4 (CAJERO), PASAR A P18b. SI NO, PASAR A P20b]

P18b. Durante el último año, ¿cuáles han sido las mayores dificultades que le han surgido a la hora de retirar o ingresar efectivo a través del cajero automático?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Ha cerrado el cajero automático más próximo14
- El cajero automático está lejos.....15
- El cajero no permite ingresar.....16
- El tiempo de espera es muy elevado.....17
- Las comisiones aplicadas 8
- El cajero automático no disponía de efectivo..... 6
- El cajero automático no estaba operativo 7
- No he acudido al cajero durante el último año A RETIRAR O INGRESAR EFECTIVO13
- No he tenido dificultades 9
- Otras [ESPECIFICAR] (**P18bOt**) (**P18bOt2**).....98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P1=1 Y P50=4 (CAJERO) Y P18b≠13, PASAR A P20b. SI NO, PASAR A P20]

P20b. Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a sacar dinero en un cajero automático?

- Sí..... 1
- No 2
- No he acudido a un cajero automático a RETIRAR EFECTIVO durante el último año..... 3
- No sabe.....97
- No contesta99

[SI P20b=1, PASAR A P20, SI NO, PASAR A P52b]

P20. ¿Qué hizo usted cuando le pidieron la comisión al ir a sacar dinero en el cajero automático?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Pagar la comisión y sacar el dinero 1
- Cancelar la operación y buscar otro cajero..... 2
- Cancelar la operación y pagar con tarjeta 3
- Otros [ESPECIFICAR] (**P20Ot**)98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P20=1, PASAR A P20a, SI NO A P52b]

P20a. ¿Cuál fue el importe de la comisión, y el importe que retiró?

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

- Comisión:
 - o Cantidad euros
 - o Cantidad céntimos
 - o (no leer) No sabe
 - o (no leer) No contesta
- Importe retirado (**P20aNew_ImporteRetirado**):
 - o Cantidad
 - o (no leer) No sabe
 - o (no leer) No contesta

[Crear variable interna, **P20aComisionTotal**, con la suma de euros + céntimos (dato céntimos/100).
A partir de aquí control desde esta variable]

[SI P20a_Comision>=5, REALIZAR P20a_CComision]

P20a_CComision. Ha indicado que el importe de la comisión es de [P20aComisionTotal] euros. ¿Es correcto?

1. Sí [especificar motivo] (**P20a_CComision_Ot**)
2. No → Volver a P20a - Comisión

[SI P20a_Importe>=600, REALIZAR P20a_ClImporte]

P20a_ClImporte. Ha indicado que el importe retirado es de [P20aNew_ImporteRetirado] euros. ¿Es correcto?

3. Sí [especificar motivo] (**P20a_ClImporte_Ot**)
4. No → Volver a P20a – Importe retirado

[SI P1=1 Y P50=1 (OFICINA BANCARIA) Y SI P18a≠11]

P52b. Durante el último año, ¿le han pedido comisión al ir a ingresar dinero en su oficina habitual?

- Sí..... 1
- No..... 2
- No he acudido a INGRESAR efectivo a mi oficina habitual durante el último año..... 3
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P52b = 1, PASAR A P52, SI NO A P24]

P52. ¿Qué hizo usted cuando le pidieron comisión al ingresar dinero en una oficina bancaria?

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] (**P52Ot**)98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P52 = 1, PASAR A P52a, SI NO PASAR A P24]

P52a. ¿Cuál fue el importe de la comisión, y el importe que ingresó?

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

- Comisión:
 - o Cantidad euros
 - o Cantidad céntimos
 - o (no leer) No sabe
 - o (no leer) No contesta
- Importe ingresado (**P52aNew_ImporteIngresado**):
 - o Cantidad
 - o (no leer) No sabe
 - o (no leer) No contesta

[Crear variable interna, **P52aComisionTotal**, con la suma de euros + céntimos (dato céntimos/100). A partir de aquí control desde esta variable]

[SI P52a_Comision>=5, REALIZAR P52a_CComision]

P52a_CComision. Ha indicado que el importe de comisión es de [P52aComisionTotal] euros. ¿Es correcto?

1. Sí [especificar motivo] (**P52a_CComision_Ot**)
2. No → Volver a P52a - Comisión

[SI P52a_Importe>=600, REALIZAR P52a_ClImporte]

P52a_ClImporte. Ha indicado que el importe ingresado es de [P52aNew_ImporteIngresado] euros. ¿Es correcto?

1. Sí [especificar motivo] (**P52a_ClImporte_Ot**)
2. No → Volver a P52a – Importe ingresado

SECCIÓN 3. HÁBITOS DEL CIUDADANO EN EL USO DEL EFECTIVO

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

[SI NO SE MARCÓ EFECTIVO EN P1, PASAR A P33]

P24. ¿Cuál es el importe total en billetes que lleva normalmente?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- 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
- Más de 1.000 €..... 7
- No llevo ningún billete.....96
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

P27. Indique cuál de las siguientes afirmaciones se cumple, por lo general, en su caso respecto al uso del dinero en efectivo:

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Tengo en efectivo lo indispensable, para los gastos cotidianos..... 1
- Mantengo normalmente una cantidad en efectivo para cubrir imprevistos..... 2
- Guardo alguna cantidad en efectivo como sistema de ahorro alternativo al banco 3
- Ninguna de las afirmaciones anteriores 4
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No Contesta.....99

[SI P27=1, 2, 3, PASAR A P29. SI NO, PASAR A P33]

P29. Y esa cantidad de efectivo que usted guarda, con respecto al año pasado es:

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Mucho mayor 1
- Algo mayor 2
- Igual..... 3
- Algo inferior 4
- Bastante inferior 5
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

P33. ¿Estaría usted a favor de una sociedad sin efectivo?

- Si 1
- No 2
- (no leer) Indiferente 3
- (no leer) No sabe 97
- (no leer) No contesta 99

P34New. ¿Cuáles cree que son las principales ventajas del efectivo respecto a otros medios de pago?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Privacidad 1
- Protección ante fallos electrónicos o fraudes 2
- Previene la exclusión financiera/digital 3
- Ayuda a llevar un mejor control de gastos 6
- Otros [ESPECIFICAR] (**P34Ot**) 98
- No creo que tenga ninguna ventaja 96
- (no leer) No sabe 97
- (no leer) No contesta 99

P53. ¿Cuáles son las principales desventajas del efectivo frente a los medios de pago electrónicos?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Cada vez es más difícil retirar efectivo 1
- Cada vez más establecimientos rechazan los pagos en efectivo 2
- En numerosas ocasiones los comercios no tienen cambio 3
- Inseguridad (riesgo de robo o falsificación) 4
- Incomodidad o imposibilidad para ciertos tipos de pagos (importes elevados, pagos periódicos -suministros vivienda-, pagos por internet) 5
- Lentitud en el pago (tardo más que pagando con medios electrónicos) 6
- Ninguna 7
- Otras [ESPECIFICAR] (**P53Ot**) 98
- (no leer) No sabe 97
- (no leer) No contesta 99

P35. ¿Conoce usted que el Banco Central Europeo está analizando la posibilidad de emitir un “euro digital”?

- Sí..... 1
- No..... 2
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

Nota al encuestador: a continuación de la P35 ofrecer la siguiente explicación:

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 criptoactivos o criptomonedas (ej. 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 usted podría realizar sus pagos diarios, haciendo uso de un dispositivo electrónico.

P36. Si el Banco Central Europeo emitiese el euro de forma digital con las características señaladas, usted (indique la afirmación con la que se sienta más identificado a día de hoy):

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Usaría el euro digital como sustituto de los billetes y monedas de euro 1
- Usaría el euro digital como sustituto de los medios de pagos bancarios (tarjetas de débito, crédito, etc.)..... 2
- Usaría el euro digital como complemento de los medios de pago actuales 4
- No usaría el euro digital, me siento cómodo con los medios/métodos de pago actuales..... 5
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI NO SE MARCÓ EFECTIVO EN P1, PASAR A SECCIÓN DATOS DE CLASIFICACIÓN]

SECCIÓN 4. COMPROBACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE LOS BILLETES Y MONEDAS

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

P37New. ¿Comprueba usted la autenticidad de los billetes que le entregan?

Entrevistador/a: Leer opciones de respuesta

- Nunca..... 1 → Pasar a P38
- A veces 2 → Pasar a P38
- Casi siempre 6 → Pasar a P39
- Siempre..... 5 → Pasar a P39
- (no leer) No sabe97 → Pasar a P40
- (no leer) No contesta99 → Pasar a P40

[SI P37New = 1, 2, PASAR A P38. SI NO, PASAR A P39]

P38. ¿Por qué no comprueba la autenticidad?

- Por confianza en quien le entrega el efectivo..... 1
- Porque no sabe cómo hacerlo..... 3
- Por falta de tiempo..... 4
- Por falta de costumbre..... 5
- Porque no presta atención 6
- Otras [ESPECIFICAR] (**P38ot**).....98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

[SI P37New = 5, 6, PASAR A P39. SI NO, PASAR A P40]

P39. ¿Qué elemento comprueba Vd. en primer lugar cuando verifica la autenticidad de un billete? (1ª MENCIÓN) ¿Y en qué otros se fija también? (Otras menciones)

[AMBAS MENCIONES DEBEN SER DIFERENTES]

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 (P39)	Otras menciones (P39r)
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 (P39Ot)	98 (P39ROt)
No sabe	97 → Ir a P40	
No contesta	99 → Ir a P40	
Ninguna más		96

P40. ¿En el transcurso de los últimos 12 meses ha sido consciente de que le hayan dado algún billete o moneda que le pareció falso?

- Sí..... 1
- No 2 → Pasar a 43
- (no leer) No sabe97 → Pasar a 43
- (no leer) No Contesta.....99 → Pasar a 43
- No he utilizado efectivo en los últimos 12 meses96 → Pasar a 43

[SI P40 = 1, PASAR A P42New. SI NO, PASAR A P43]

P42New. ¿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.

- 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 caja 6
- Acudir a la policía..... 7
- Otro [ESPECIFICAR] (P42New_Ot).....98
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

P43. ¿Estaría interesado en recibir formación por parte del Banco de España sobre las características de seguridad de billetes y monedas de euro?

- Sí, estaría interesado..... 1
- No, no me interesa 2
- No, ya he recibido formación anteriormente..... 3
- (no leer) No sabe97
- (no leer) No contesta99

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

INTRO: Por último, hablaremos sobre la conservación y mejora de la calidad de los billetes circulantes.

P54. ¿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 sabe97
- (no leer) No contesta99

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

“De nuevo muchas gracias 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 la encuesta serán anónimos”.

D1. N° de personas del hogar (incluido entrevistado) _____ personas

D3. Nivel de ingresos netos mensuales del entrevistado y del hogar:

	Entrevistado (D3_1_scale)	Hogar (D3_2_scale)
0 euros (no tiene ingresos)	0	
Hasta 499 €	1	1
De 500 a 999 €	2	2
De 1.000 a 1.499€	3	3
De 1.500 a 1.999 €	4	4
De 2.000.a 2.499 €	5	5
De 2.500 a 2.999 €	6	6
De 3.000 a 4.999 €	7	7
5.000 € o más	8	8
No sabe	97	97
No contesta	99	99

D4. ¿Cuál es el grado más alto de estudios que posee?

Nota para codificadores de S.L.: se ha adecuado a la escala de la encuesta de presupuestos familiares.

- No sabe leer o escribir 1
- Sabe leer y escribir, pero no estuvo escolarizado el periodo completo de educación obligatoria 2
- Estudios secundarios de primera etapa con o sin título (Graduado en ESO, Graduado escolar o equivalente, Bachiller elemental, Certificado de escolaridad) 3
- Bachiller, BUP, Bachiller Superior, COU, PREU..... 4
- FP de grado medio, FPI, Oficialía industrial o equivalente, otros estudios de grado medio..... 5
- FP de grado superior, FP II, Maestría industrial o equivalente 6
- Diplomatura, Ingeniería técnica equivalente 7
- Grado universitario 8
- Licenciatura, Ingeniería o equivalente 9
- Máster oficial universitario, Especialidades profesionales asimilables MIR, FIR, etc.) 10

— Doctorado	11
— (no leer) No sabe	97
— (no leer) No contesta	99

D5. Ocupación/profesión del entrevistado

TRABAJAN POR CUENTA PROPIA

— Agricultores	1
— Empresarios/propietarios sin asalariados	2
— Empresarios/propietarios con asalariados	3
— Profesional liberal	4

TRABAJAN POR CUENTA AJENA

— Miembros de la dirección	5
— Mandos intermedios o profesionales	6
— Otros empleados con trabajo de oficina (Administrat., etc...)	7
— Otros empleados con trabajos fuera de oficina y obreros especializados	8
— Peones, jornaleros y personal subalterno (Conserje, limpieza)	9

NO TRABAJAN/PARADOS

— Estudiante	10
— Cuidados del hogar	11
— Jubilados, pensionistas	12
— Parados	13
— (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