

**[DISPLAY]**

Esta encuesta voluntaria busca entender las opiniones, actitudes y convicciones de los consumidores en relación con productos y servicios financieros. Sus respuestas ayudarán al patrocinador de la encuesta a crear servicios que brinden mejor información financiera a los consumidores. La encuesta durará unos 25 minutos. ¡Le agradecemos de antemano su participación! Si tiene alguna pregunta sobre esta encuesta, comuníquese con la división de Relaciones del Panel al (800) 782-6899. En cuanto a la confidencialidad que garantiza KnowledgePanel a los encuestados, ver:

<http://www.knowledgenetworks.com/company/privacy.html>

**[DISPLAY]**

Muchas de las preguntas de esta encuesta se relacionan con información sobre temas financieros. En este estudio, cuando decimos “temas financieros”, nos referimos al uso y manejo del dinero. Algunos ejemplos de temas financieros son: tarjetas de crédito, préstamos para compras, inversiones o ahorros, elaboración de presupuestos y derechos de los consumidores. En esta encuesta le haremos preguntas sobre sus experiencias y la manera en que usted toma decisiones sobre estos temas financieros.

**Q1. [M] [RANDOMIZE 1-10, AND RECORD ORDER]**

En los últimos 30 días, ¿hizo alguna de las siguientes actividades mientras usaba Internet? Por favor, tenga en cuenta el tiempo que pasó en Internet desde cualquier computadora o dispositivo móvil en su casa, trabajo o cualquier otro lugar.

1. Transacciones bancarias (p. ej. pago de facturas, consulta del saldo de cuentas, transferencias de dinero, etc.)
2. Descargar/escuchar música
3. Descargar/ver videos
4. Correo electrónico
5. Subir/compartir fotos o videos
6. Contactos profesionales (p. ej. LinkedIn)
7. Leer/ver noticias
8. Compartir o buscar información sobre productos
9. Ir de compras
10. Redes sociales (p. ej. Facebook o Twitter)

**Q2. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-6, ALWAYS SHOW 7 LAST, AND RECORD ORDER]**

En los últimos 30 días, ¿con qué frecuencia utilizó los siguientes recursos para buscar información sobre temas financieros?

**ITEMS IN ROW:**

1. Amigos o familiares
2. Leer un periódico
3. Leer una revista
4. Mirar las noticias por televisión
5. Escuchar programas de debate o noticias en la radio
6. Utilizar Internet para actividades distintas al manejo del correo electrónico
7. Otra opción (especifique) **[O]**

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Nunca
2. Menos de una vez por semana
3. Una vez por semana
4. Algunas veces por semana

5. Todos los días

**Q3. [S]**

Por lo general, ¿cuánto tiempo pasa concentrado en temas financieros?

- a. Nada
- b. Muy poco
- c. Algo
- d. Mucho
- e. Una gran cantidad

**Q4. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

Las siguientes preguntas tratan sobre los recursos que utiliza para obtener asesoría financiera.

¿Qué tan importante es buscar información financiera...?

**ITEMS IN ROW:**

1. Al comprar un carro
2. Al comprar una casa
3. Al pagar la universidad
4. Al conseguir efectivo rápidamente
5. Al intentar salir de deudas
6. Al solicitar una tarjeta de crédito
7. Al planificar su jubilación
8. Al tener una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Nada importante
2. No muy importante
3. Algo importante
4. Muy importante
5. Sumamente importante

**Q5. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuánto cree que sabe usted actualmente sobre los aspectos financieros de las siguientes actividades?

**ITEMS IN ROW:**

1. Comprar un auto
2. Comprar una casa
3. Pagar la universidad
4. Conseguir efectivo rápidamente
5. Intentar salir de deudas
6. Solicitar una tarjeta de crédito
7. Planificar su jubilación
8. Presentar una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Mucho
5. Muchísimo

**Q6. [O][MEDIUM TEXT BOX]**

Si estuviera a punto de tomar una decisión financiera (p. ej. obtener una tarjeta de crédito u obtener un préstamo), ¿a quién acudiría en busca de información?

*En caso de ser una organización, una institución o un sitio web, indique cuál(es).*

**Q7. [S]**

Si estuviera a punto de tomar una decisión financiera (p. ej. obtener una tarjeta de crédito u obtener un préstamo), ¿buscaría información en el sitio web de una agencia del gobierno?

1. Sí
2. No
3. Tal vez

**IF Q7 = 1 OR 3, SHOW 7A ON SAME SCREEN]**

**Q7A. [O][MEDIUM TEXT BOX]**

Indique qué agencia(s) del gobierno.

**Q8. [M][**

¿Cuál de los siguientes recursos es posible que usted también utilice para obtener información y asesoría financieras?

1. Amigos o familiares
2. Asesor financiero o planificador financiero
3. Contador, abogado o asesor de impuestos
4. Corredor de seguros
5. Organizaciones de noticias
6. Revistas de finanzas (p. ej. Consumer Reports, Money Magazine, etc.)
7. Búsquedas en Internet (p. ej. Google, Bing, Yahoo, etc.)
8. Sitios web de finanzas (p. ej. Mint.com, Bankrate.com, CNNMoney.com, etc.)
9. La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB)
10. Otras agencias gubernamentales (p. ej. la Comisión Federal de Comercio, la Reserva Federal, la Corporación Federal de Seguro de Depósitos, etc.)
11. Bancos o cooperativas de crédito
12. Agencias de bolsa
13. Otra opción, por favor especifique **[O]**

**Q9. [S]**

Antes de participar en esta encuesta, ¿había oído hablar de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB)?

1. Sí
2. No
3. No estoy seguro

**Q9\_2. [S] [RANDOMIZE 1-3, ALWAYS SHOW 4 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Qué tipo de organización cree que es el CFPB?

1. Agencia del gobierno
2. Organización sin fines de lucro
3. Compañía con fines de lucro
4. No estoy seguro

**Base: IF Q9 = 1**

**Q10. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-6, ALWAYS SHOW 7 LAST, AND RECORD ORDER]**

En los últimos 12 meses, ¿oyó, leyó o vio algo acerca del CFPB en alguna de las siguientes fuentes?

**ITEMS IN ROW:**

1. Amigos o familiares
2. Asesor financiero
3. Búsqueda en Internet
4. Medios informativos
5. Referencia de otra agencia gubernamental u organización sin ánimo de lucro
6. Publicidad (anuncios en televisión, publicidad en línea o "banners", volantes o vallas)
7. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No
3. No estoy seguro

**Base: IF Q9 = 1**

**Q11. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

En los últimos 12 meses, ¿oyó, leyó o vio alguna información financiera del CFPB sobre los siguientes temas?

**ITEMS IN ROW:**

1. Comprar un auto
2. Comprar una casa
3. Pagar la universidad
4. Conseguir efectivo rápidamente
5. Intentar salir de deudas
6. Solicitar una tarjeta de crédito
7. Planificar su jubilación
8. Presentar una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No
3. No estoy seguro

Base: IF Q9 = 1

**Q12. [S]**

¿Ha visitado alguna vez el sitio web del CFPB?

1. Sí
2. No
3. No estoy seguro

Base: IF Q12 = 1

**Q13. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-9, ALWAYS SHOW 10 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál fue el propósito de su(s) visita(s) al sitio web del CFPB?

**ITEMS IN ROW:**

1. Obtener información sobre la compra de un auto
2. Obtener información sobre la compra de una casa
3. Obtener información sobre el pago de la universidad
4. Obtener información sobre cómo conseguir efectivo rápidamente
5. Obtener información sobre cómo salir de deudas
6. Obtener información sobre tarjetas de crédito
7. Obtener información sobre la planificación de la jubilación
8. Presentar una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Agregar contenido en la sección "Tell Your Story" (Comparta su opinión) del sitio web
10. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No

Base: IF Q13\_1 – Q\_13\_9 = 1 [ONLY SHOW ITEMS WITH 'YES' RESPONSE TO Q13]

**Q14. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Qué tan probable sería que usted recomendará el sitio web del CFPB a otras personas que estén interesadas en...

**ITEMS IN ROW:**

1. Obtener información sobre la compra de un auto
2. Obtener información sobre la compra de una casa
3. Obtener información sobre el pago de la universidad
4. Obtener información sobre cómo conseguir efectivo rápidamente
5. Obtener información sobre cómo salir de deudas
6. Obtener información sobre tarjetas de crédito
7. Obtener información sobre la planificación de la jubilación
8. Presentar una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Agregar contenido en la sección "Tell Your Story" (Comparta su opinión) del sitio web

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable

4. Algo probable
5. Muy probable

**Base: IF AT LEAST ONE RESPONSE TO Q14\_1-9 = 1 or 2  
[IF MULTIPLE RESPONSES TO 14\_1-9 = 1 or 2, RANDOMLY SELECT 1 ITEM FOR 15]**

**Q15. [O][MEDIUM TEXT BOX]**

Usted acaba de mencionar que sería “improbable” que recomendará el CFPB a otras personas para **[INSERT item text for item Q14\_1-9]**. ¿Por qué motivos sería “improbable” que recomendará el CFPB para esto?

**Base: IF AT LEAST ONE RESPONSE TO Q14\_1-9 = 4 or 5  
[IF MULTIPLE RESPONSES TO 14\_1-9 = 4 or 5, RANDOMLY SELECT 1 ITEM FOR 15]**

**Q16. [O][MEDIUM TEXT BOX]**

Usted acaba de mencionar que sería “probable” que recomendará el CFPB a otras personas para **[INSERT item text for item Q14\_1-9]**. ¿Por qué motivos sería “probable” que recomendará el CFPB para esto?

**[DISPLAY]**

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) es una agencia de gobierno de Estados Unidos que se estableció en 2011 a raíz de la crisis financiera de 2008, con el objeto de regular los créditos hipotecarios, las tarjetas de crédito y otros productos y servicios financieros dirigidos a los consumidores. Su misión es hacer que los mercados de estos productos y servicios funcionen mejor para los consumidores y las empresas responsables. El CFPB se centra en:

- Educación al consumidor: El CFPB provee información financiera sobre diversos temas tales como la compra de una casa, el pago de la universidad e informes de crédito, principalmente a través de su sitio web en forma de folletos, preguntas frecuentes y herramientas interactivas.
- Regulación financiera y cumplimiento: El CFPB regula el mercado financiero de servicios destinados a los consumidores por medio de actividades de reglamentación, supervisión y cumplimiento. Los consumidores pueden presentar quejas sobre un producto o servicio financiero con el que están teniendo problemas, y el CFPB los ayudará a obtener una respuesta.

**Q17. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

Si uso los recursos del CFPB para obtener información que me ayude a tomar mis decisiones financieras, yo...

**ITEMS IN ROW:**

1. Ahorraré tiempo
2. Ahorraré dinero
3. Tomaré decisiones bien fundamentadas
4. Tendré tranquilidad
5. Me sentiré abrumado
6. Evitaré errores financieros en el futuro
7. Ayudaré a mis amigos y familiares a tomar mejores decisiones financieras
8. Podré hacer las preguntas financieras correctas
9. Estaré mejor informado sobre asuntos financieros
10. Podré comparar productos financieros fácilmente

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q18. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

¿Qué tan probable es que el CFPB provea a los consumidores...?

**ITEMS IN ROW:**

1. Múltiples maneras de acceder a la información (web, aplicación, teléfono, etc.)
2. Un sitio web fácil de usar
3. Información gratuita (sin costo)
4. Información confiable e imparcial
5. Información relevante y personalizada para mí
6. Información basada en hechos
7. Información precisa y actualizada
8. Información sobre los costos y riesgos de las decisiones financieras
9. Herramientas innovadoras

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q19. [S][SCALE]**

Piense en las personas que más influyen en las decisiones financieras que usted toma. ¿Cómo reaccionarían si usted decidiera usar los recursos del CFPB para obtener información que le ayude a tomar sus decisiones financieras?

No me respaldarían en absoluto 1 2 3 4 5 Me respaldarían completamente

Estarían totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Estarían totalmente de acuerdo

Reaccionarían sumamente mal 1 2 3 4 5 Reaccionarían sumamente bien

**Q20. [S][SCALE]**

En general, yo creo que el uso de los recursos del CFPB para obtener información que me ayude a tomar mis decisiones financieras es:

Sumamente malo 1 2 3 4 5 Sumamente bueno

Sumamente tonto 1 2 3 4 5 Sumamente sabio

Sumamente perjudicial 1 2 3 4 5 Sumamente beneficioso

**Q21. [GRID, SP PER ITEM]** Indique que tanto está de acuerdo con las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. Me motiva aprender más sobre temas financieros.
2. Confío en que puedo entender la información financiera proveída por el CFPB.
3. Es fácil usar la información del CFPB para tomar mis decisiones financieras.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q22. [GRID, SP PER ITEM]** Indique que tanto está de acuerdo con las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. Pienso revisar el sitio web del CFPB para ver si la información es útil.
2. Pienso utilizar la información del CFPB como parte de mi próxima decisión financiera importante.
3. Recomendaría la información disponible en el sitio web del CFPB a otras personas.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q23. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

Las personas pueden buscar información financiera en varias situaciones. ¿Qué tan probable sería que busque información financiera en el sitio web del CFPB la próxima vez que enfrente cada una de las siguientes situaciones?

**ITEMS IN ROW:**

1. Comprar un auto
2. Comprar una casa
3. Pagar la universidad
4. Conseguir efectivo rápidamente
5. Intentar salir de deudas
6. Solicitar una tarjeta de crédito
7. Planificar su jubilación
8. Presentar una queja sobre una institución o un servicio financiero
9. Otra opción, por favor especifique **[O]**

**RESPONSES IN COLUMN:**



1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**[DISPLAY]**

Para las siguientes preguntas, tenga en cuenta que una de las funciones del CFPB es...

Regulación financiera y cumplimiento El CFPB regula el mercado financiero de servicios destinados a los consumidores por medio de actividades de reglamentación, supervisión y cumplimiento. Los consumidores pueden presentar quejas sobre un producto o servicio financiero con el que están teniendo problemas, y el CFPB los ayudará a obtener una respuesta.

**Q24. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

El año pasado, ¿hizo algo de lo siguiente para resolver un problema o una queja con un producto o servicio de una compañía financiera?

**ITEMS IN ROW:**

1. Comunicarme con la empresa que me vendió el producto o servicio
2. Presentar una queja ante la Better Business Bureau Empresariales (BBB)
3. Presentar una queja en las redes sociales (p. ej. Facebook o Twitter)
4. Publicar una queja en un sitio web de opinión de consumidores (p. ej. Yelp o Epinions)
5. Presentar una queja a través de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB)
6. Ponerme en contacto con el procurador general de mi estado o con otra oficina gubernamental local
7. Comunicarme con un abogado
8. Otra opción, por favor especifique **[O]**

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No

**Q25. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Qué tan probable sería que usted hiciera algo de lo siguiente si tuviera un problema o una queja con un producto o servicio de una compañía financiera?

**ITEMS IN ROW:**

1. Comunicarme con la empresa que me vendió el producto o servicio
2. Presentar una queja ante la Better Business Bureau Empresariales (BBB)
3. Presentar una queja en las redes sociales (p. ej. Facebook o Twitter)
4. Publicar una queja en un sitio web de opinión de consumidores (p. ej. Yelp o Epinions)
5. Presentar una queja a través de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB)
6. Ponerme en contacto con el procurador general de mi estado o con otra oficina gubernamental local
7. Comunicarme con un abogado
8. Otra opción, por favor especifique **[O]**

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q26. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

Si presento una queja al CFPB acerca de un problema con una compañía financiera, yo...

**ITEMS IN ROW:**

1. Ahorraré tiempo
2. Ahorraré dinero
3. Afectaré la reputación de la compañía en forma negativa
4. Obtendré ayuda de un experto
5. Ayudaré a otros consumidores a evitar el mismo problema o error
6. Lograré una solución más rápida
7. Sentiré que el CFPB me brinda protección
8. Sabré que las empresas tendrán que asumir la responsabilidad
9. Sentiré como si hubiera perdido el tiempo
10. Me sentiré apoyado
11. Conoceré más acerca de mis derechos como consumidor
12. Se me negarán productos o servicios financieros en el futuro de la compañía de la que me quejé
13. Ayudaré al gobierno a identificar un problema antes de que se convierta en un problema mayor
14. Sentiré que el CFPB está trabajando conmigo para encontrar una solución

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q27. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

Si usted fuera a presentar una queja al CFPB, ¿qué tan probables serían los siguientes factores?

**ITEMS IN ROW:**

1. Habrá múltiples maneras de presentar la queja (web, aplicación, teléfono, etc.)
2. Habrá una forma o un proceso fácil para presentar la queja
3. Mi queja no se volverá contra mí
4. Se tomarán medidas respecto de mi queja, incluso si es pequeña
5. Podré hacer seguimiento del estado de mi queja
6. La agencia tendrá la experiencia y los recursos para resolver el problema
7. La agencia tendrá autoridad para corregir y velar por el cumplimiento
8. La agencia logrará resolver la queja más rápido de lo que yo podría hacerlo solo
9. Podré revisar las quejas presentadas por otras personas
10. El proceso será transparente y no se ocultará nada

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable

3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q28. [S][SCALE]**

Piense en las personas que más influyen en las decisiones financieras que usted toma. ¿Cómo reaccionarían si usted decidiera presentar una queja al CFPB?

No me respaldarían en absoluto    1    2    3    4    5    Me respaldarían completamente

Estarían totalmente en desacuerdo    1    2    3    4    5    Estarían totalmente de acuerdo

Reaccionarían sumamente mal    1    2    3    4    5    Reaccionarían sumamente bien

**Q29. [S][SCALE]**

En general, creo que presentar una queja al CFPB acerca de una mala experiencia con una compañía financiera es:

Sumamente malo	1	2	3	4	5	Sumamente bueno
Sumamente tonto	1	2	3	4	5	Sumamente sabio
Sumamente perjudicial	1	2	3	4	5	Sumamente beneficioso

**Q30. [GRID, SP PER ITEM]**

Indique que tanto está de acuerdo con las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. Confío en que podría presentar una queja al CFPB si quisiera
2. Sería fácil para mí presentar una queja al CFPB
3. La decisión de presentar una queja al CFPB está fuera de mi control

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q31. [GRID, SP PER ITEM]**

Indique que tanto está de acuerdo con las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. Si yo tuviera una mala experiencia con una compañía financiera, presentaría una queja al CFPB.
2. Si un amigo o familiar tuviera una mala experiencia con una compañía financiera, le recomendaría que presentara una queja al CFPB.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q32. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

De acuerdo con lo que sabe o ha escuchado acerca del CFPB, indique que tanto está de acuerdo con las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. El CFPB es confiable.
2. El CFPB es creíble.
3. El CFPB es eficaz.
4. El CFPB es influyente.
5. El CFPB es servicial.
6. El CFPB es accesible.
7. El CFPB es excepcional.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q33. [S][SCALE]**

En general, ¿qué opina acerca del CFPB?

Lo odio    0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Me encanta

**Q34. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

A continuación se le hacen preguntas sobre la manera en que usted (y su familia, si es el caso) toma las decisiones financieras. Por favor indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de las siguientes frases.

**ITEMS IN ROW:**

1. Comparo los precios y términos de diferentes productos y servicios financieros antes de tomar una decisión.
2. Me atengo a un presupuesto familiar.
3. No tengo problemas para mantenerme al día con mis cuentas y compromisos financieros.
4. Ahorro periódicamente dinero para emergencias.
5. Suelo vivir el presente y dejar que el mañana se solucione por sí solo.
6. Entiendo los términos y condiciones de los productos y servicios que utilizo.
7. Me siento presionado a tomar ciertas decisiones financieras por lo que veo que hacen otras personas parecidas a mí.
8. Las decisiones financieras de personas parecidas a mí influyen en mis propias decisiones financieras.
9. Confío en mi capacidad para resolver los problemas financieros que se me presentan en mi vida cotidiana.

10. Me resulta difícil avanzar hacia el logro de mis metas financieras.
11. Dedico muchas horas a investigar cada aspecto de una decisión financiera.
12. En general, me siento cómodo asumiendo riesgos a la hora de tomar una decisión financiera.
13. Mis familiares y amigos acuden a mí para que les dé consejo financiero.
14. A menudo doy consejo a otras personas sobre temas financieros.
15. Busco el consejo de otras personas cuando tomo decisiones financieras importantes.
16. A menudo busco una recomendación cuando tomo decisiones financieras importantes.
17. Otra persona tiene el control de mis finanzas

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q35. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

A la hora de comparar los precios y términos de diferentes productos y servicios financieros antes de tomar una decisión, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de las siguientes frases?

**ITEMS IN ROW:**

1. No tengo tiempo para comparar precios y términos.
2. No creo que sea necesario.
3. No me hará ahorrar dinero.
4. No vale la pena.
5. Es muy difícil comparar directamente todas las opciones.
6. Prefiero recibir asesoría de familiares o amigos
7. No entiendo los términos y condiciones
8. No veo las diferencias entre los productos y servicios.
9. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. Algo en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Q36. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE, AND RECORD ORDER]**

Durante el año pasado, usted...

**ITEMS IN ROW:**

1. ¿Solicitó un crédito hipotecario?
2. ¿Solicitó un préstamo para vehículo?
3. ¿Solicitó un préstamo estudiantil?
4. ¿Solicitó una tarjeta de crédito?

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No

Base: IF 36\_1 = 1 Yes

**Q37. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál de las siguientes medidas tomó cuando estaba solicitando el crédito hipotecario?

**ITEMS IN ROW:**

1. Pedir información a amigos o familiares
2. Estudiar más de una oferta de crédito hipotecario y comparar los beneficios y desventajas de cada una
3. Buscar información en los sitios web de las entidades que ofrecían los créditos hipotecarios
4. Hablar con la organización que ofrecía el crédito hipotecario
5. Visitar un sitio web que compara las diferentes opciones (p. ej. Bankrate.com o Lendingtree.com)
6. Buscar en Internet información general sobre los créditos hipotecarios
7. Visitar una sucursal bancaria
8. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No
- 3.

Base: IF 36\_2 = 1 Yes

**Q38. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál de las siguientes medidas tomó cuando estaba solicitando el préstamo para vehículo?

**ITEMS IN ROW:**

1. Pedir información a amigos o familiares
2. Estudiar más de una oferta de préstamo para vehículo y comparar los beneficios y desventajas de cada una
3. Buscar información en los sitios web de las entidades que ofrecían los préstamos para vehículo
4. Hablar con la organización que ofrecía el préstamo para vehículo
5. Visitar un sitio web que compara las diferentes opciones (p. ej. Bankrate.com o Lendingtree.com)
6. Buscar en Internet información general sobre los préstamos para vehículo
7. Visitar una sucursal bancaria
8. Otra opción, por favor especifique [O]
- 9.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No

Base: IF 36\_3 = 1 Yes

**Q39. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál de las siguientes medidas tomó cuando estaba solicitando el préstamo estudiantil?

**ITEMS IN ROW:**

1. Pedir información a amigos o familiares

2. Estudiar más de una oferta de préstamo estudiantil y comparar los beneficios y desventajas de cada una
3. Buscar información en los sitios web de las entidades que ofrecían los préstamos estudiantiles
4. Hablar con la organización que ofrecía el préstamo estudiantil
5. Visitar un sitio web que compara las diferentes opciones (p. ej. Bankrate.com o Lendingtree.com)
6. Buscar en Internet información general sobre los préstamos estudiantiles
7. Visitar una sucursal bancaria
8. Otra opción, por favor especifique [O]
- 9.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No
- 3.

**Base: IF 36\_4 = 1 Yes**

**Q40. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-7, ALWAYS SHOW 8 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál de las siguientes medidas tomó cuando estaba solicitando una tarjeta de crédito?

**ITEMS IN ROW:**

1. Pedir información a amigos o familiares
2. Estudiar más de una oferta de tarjeta de crédito y comparar los beneficios y desventajas de cada una
3. Buscar información en los sitios web de las entidades que ofrecían las tarjetas de crédito
4. Hablar con la organización que ofrecía la tarjeta de crédito
5. Visitar un sitio web que compara las diferentes opciones (p. ej. Bankrate.com o Lendingtree.com)
6. Buscar en Internet información general sobre las tarjetas de crédito
7. Visitar una sucursal bancaria
8. Otra opción, por favor especifique [O]
- 9.

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Sí
2. No

**Q41. [M][ [RANDOMIZE 1-8, ALWAYS SHOW 9 LAST, AND RECORD ORDER]**

A continuación queremos informarnos sobre algunas de las otras decisiones financieras que usted tomó el año pasado. El año pasado usted...

1. ¿Abrió una cuenta de ahorros?
2. ¿Abrió una cuenta de cheques?
3. ¿Obtuvo protección de sobregiro para su cuenta de cheques?
4. ¿Utilizó un préstamo de día de pago (payday loan)?
5. ¿Obtuvo una tarjeta prepagada?
6. ¿Utilizó un servicio de consolidación de deudas?
7. ¿Compró acciones, bonos o fondos mutuos?

8. ¿Compró inversiones inmobiliarias?
9. Otra opción, por favor especifique [O]
- 10.

**Q42. [GRID, SP PER ITEM] [RANDOMIZE 1-12, ALWAYS SHOW 13 LAST, AND RECORD ORDER]**

¿Cuál de las siguientes decisiones financieras del consumidor podrían ser válidas para su caso durante el año que viene? Durante el año que viene, ¿qué tan probable es que usted...

**ITEMS IN ROW:**

1. Solicite un crédito hipotecario
2. Solicite un préstamo para vehículo
3. Solicite un préstamo estudiantil
4. Solicite una tarjeta de crédito
5. Abra una cuenta de ahorros
6. Abra una cuenta de cheques
7. Obtenga protección de sobregiro para su cuenta de cheques
8. Utilice un préstamo de día de pago (payday loan)
9. Obtenga una tarjeta prepagada
10. Utilice un servicio de consolidación de deudas
11. Compre acciones, bonos o fondos mutuos
12. Compre inversiones inmobiliarias
13. Otra opción, por favor especifique [O]

**RESPONSES IN COLUMN:**

1. Muy improbable
2. Algo improbable
3. Ni probable ni improbable
4. Algo probable
5. Muy probable

**Q43. [M][RANDOMIZE 1-9 AND ALWAYS SHOW 10 LAST, AND RECORD ORDER][MEDIUM TEXT BOX IF '10' IS SELECTED]**

Si quisiera obtener información financiera del CFPB, ¿cuál de los siguientes métodos de comunicación preferiría?

1. Correo electrónico
2. Mensajes de texto en su teléfono móvil
3. Un sitio web o aplicación para teléfono móvil
4. Redes sociales (p. ej. Facebook o Twitter)
5. A través de centros comunitarios y bibliotecas locales
6. A través de mi banco
7. A través de mi lugar de culto
8. Por un número telefónico gratuito
9. En el sitio web del CFPB
10. Otra opción, por favor especifique [O]

**Q44. [O][MEDIUM TEXT]**

¿Hay algún otro servicio que quisiera que el CFPB ofreciera en el futuro?



**[DISPLAY]**

Gracias por participar en esta encuesta.

El patrocinador de la encuesta, la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), no obtendrá ni accederá a ningún tipo de información personal de identificación de los participantes en la encuesta. El CFPB solo obtendrá y accederá a los resultados anónimos y los análisis resumidos de dichos resultados. El CFPB tratará la información recibida de acuerdo con sus normas de confidencialidad estipuladas en 12 C.F.R. Parte 1070 y siguientes.

Conforme a la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna agencia puede llevar a cabo ni patrocinar ninguna recopilación de información, y ninguna persona está obligada a responder a la misma, a menos que se presente un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés). El número de control de la OMB para este estudio es 3170-0034. El número de control vence el 5/31/2019. Si tiene algún comentario en relación con las estimaciones de tiempo relacionadas con este estudio, o sugerencias para simplificar este proceso, comuníquese con: Consumer Financial Protection Bureau (Attention: PRA Office), 1700 G Street NW., Washington, DC 20552; 202-435-9575, o PRA@cfpb.gov.