



# OCC Trust in Banking Study Screener - Spanish

## Preguntas de evaluación

### Introducción

Hola, mi nombre es \_\_\_\_\_. Estoy contactándolo(la) en nombre de \_\_\_\_\_ (reclutador). Realizamos grupos de enfoque pagados en [insertar fecha]. NO intentamos venderle nada. Este estudio será realizado por Ipsos en nombre de la **Oficina del Contralor de la Moneda** o Office of the Comptroller of the Currency en inglés. Este grupo de enfoque durará 60 minutos y se realizará virtualmente. Usted compartirá sus preferencias y experiencias personales sobre servicios financieros y la banca con otros participantes. Cualquier información sobre usted se mantendrá estrictamente confidencial **según lo permite la ley**.

Recibirá una compensación de \$75 por su tiempo. ¿Estaría interesado en participar?

[Si está interesado] Me gustaría hacerle algunas preguntas para determinar si es elegible para participar.

Para participar en esta investigación se requeriría lo siguiente:

- Una computadora, tableta, o teléfono inteligente (smartphone) para conectarse a una videollamada en Zoom
- Una cámara web
- Una conexión a Internet estable y rápida.
- Un espacio privado y tranquilo donde puede unirse a la entrevista

¿Es capaz de cumplir TODOS estos requisitos? **[TERMINA SI NO]**

## Preguntas sobre la banca

- Q1** ¿En qué medida participa usted en la toma de decisiones financieras para su hogar, como gastar, ahorrar, pedir prestado o invertir dinero?
- a. Tomo todas las decisiones
  - b. Mucho
  - c. Algo
  - d. Muy poco
  - e. De nada **[TERMINAR]**

## Recluta una mezcla

**A continuación, voy a hacerle algunas preguntas sobre las cuentas que tal vez tenga en los bancos, incluidas las cooperativas de crédito.**

- Q2** ¿Cuáles de los siguientes productos y servicios ofrecidos por un banco o cooperativa de crédito utiliza actualmente? (Seleccione todo lo que corresponda)
- Cuenta corriente
  - Cuenta de ahorro
  - Tarjeta de crédito bancaria (e.g., Capital One, Chase)
  - Préstamos de automóviles, personales, o hipotecas
  - Ninguno de los anteriores

## Reclutar una mezcla

**Categoriza como *unbanked* si el segundo trimestre no = “Cuenta corriente” o “Cuenta de ahorro”**

**Si *unbanked*, pase a la P8; de lo contrario, continúe a la P3**

- Q3** Por favor, enumera los nombres de todas las instituciones financieras que utilizas para tus necesidades bancarias y financieras. Estos podrían incluir lugares donde guardas tu dinero (cuentas corrientes o de ahorro), tiene préstamos (para automóviles, hipotecas, préstamos personales o tarjetas de crédito) o utiliza otros servicios financieros.

**Nota la respuesta. Si el encuestado prefiere no responder, pase a Q3b.**

- Q3a** Entre los bancos que nombró, por favor díganos cuál considera su banco principal. Su banco principal es el que utiliza con más frecuencia para sus necesidades bancarias diarias (por ejemplo, en donde tiene una cuenta corriente).

## Nota la respuesta

- Q3b** ¿Cual de las siguientes opciones describe mejor su banco principal? Su banco principal es el que utiliza con más frecuencia para sus necesidades bancarias diarias (por ejemplo, cuenta corriente).

- Un Banco largo (e.g., Chase, PNC Bank)
- Un Banco pequeño, regional, o comunitario
- Una Cooperativa de crédito
- Institucion financiera Digital/solo en linea o ‘fintech’ (e.g., Chime, Upstart, SoFi, Prosper, Lending Club, Figure, etc.)

- e. Proveedor de servicios financieros alternativos (e.g., Western Union, MoneyGram, prestamista de día de pago, préstamos sobre títulos de automóviles, etc.)
- f. Otro (especifique)
- g. No sé

### ReclutaR una mezcla

**Si responde "no sé" en el tercer trimestre, Ipsos clasificará el tipo de institución según la respuesta del tercer trimestre. Si "prefiero no responder" a la pregunta 3 y "no sé" a la pregunta 3b, termina.**

**Las siguientes preguntas son sobre otros servicios financieros que podría haber utilizado en los últimos 12 meses a través de empresas que no son bancos ni cooperativos de crédito.**

- Q4** En los últimos 12 meses, ¿cobró un cheque a través de una empresa que no es un banco o una cooperativa de crédito? Ejemplos de otros negocios donde puede cobrar un cheque incluyen Western Union, Ace Cash Express, United Check Cashing, Walmart Money Center, tiendas de conveniencia o licorerías.
- a. Sí
  - b. No
- Q5** En los últimos 12 meses, ¿compró un giro postal a través de una empresa que no sea un banco o una cooperativa de crédito? Por ejemplo, puede comprar giros postales en la oficina de correos, tiendas minoristas como Walmart o ubicaciones de Western Union y MoneyGram.
- a. Sí
  - b. No
- Q6** En los últimos 12 meses, ¿pagó facturas a través de una empresa que no sea un banco o una cooperativa de crédito, como Western Union o MoneyGram?
- a. Sí
  - b. No
- Q7** En los últimos 12 meses, ¿obtuvo un préstamo a través de una empresa que no sea un banco o una cooperativa de crédito (como un préstamo de día de pago, un préstamo de casa de empeño o un préstamo sobre el título de su automóvil)?
- a. Sí
  - b. No

**Categorizar como *underbanked* si SÍ en CUALQUIER momento del cuarto trimestre al séptimo (cobrar un cheque, comprar un giro postal, pagar**



---

**facturas u obtener un préstamo a través de una empresa que no sea un banco o cooperativa de crédito)**

## Preguntas demográficas

Para asegurar que tengamos una amplia mezcla de personas, responda las siguientes preguntas demográficas.

**Q8** ¿Cuál es su género?

**Nota y marque la respuesta, no lea la lista**

	Mujer	Woman
	Hombre	Man
	Transgénero	Transgender
	Persona no binaria / género no conforme	Non-binary/Gender non-conforming
	Prefiero no contestar	Prefer not to answer

**Tomar nota y reclutar una mezcla**

**Q9** ¿Cuál es su identidad racial o étnica? (Seleccione todo lo que corresponda)

**Tomar nota y marcar la respuesta, no lea la lista**

	Indígena americano o nativo de Alaska	American Indian or Alaskan Native
	Asiático	Asian
	Negro o afroamericano	Black or African American
	Hispanico o Latino	Hispanic or Latino
	Medio Oriente o Norte de África	Middle Eastern or North African
	Nativo de Hawái o de otras islas del Pacífico	Native Hawaiian or Pacific Islander
	Blanco	White
	Prefiero no contestar	Prefer not to answer

**Reclutar como se especifica en la tabla de participantes**

**Q10** ¿Qué edad tiene?

**Anotar y marcar la respuesta dentro de los rangos de edad, no lea la lista**

	18-24
	25-34
	35-44



	45-54
	55-64
	65+

**TERMINA si es menor de 18 años**

**Reclutar como se especifica en la tabla de participantes**

**Q11** ¿Dónde vive usted?

**Nota el estado y área metropolitana, y recluta una mezcla en todas las regiones del censo (noreste, sur, medio oeste, oeste)**

**Reclutar una mezcla**

**Q12** ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el área donde vive actualmente?

- a. Urbana
- b. Suburbano
- c. Rural
- d. Otro (especifique)

**Reclutar una mezcla**

**Q13** ¿Cuánto ganaron TODOS los miembros de su hogar en ingresos el año pasado? El ingreso total del hogar es para todas las personas del hogar provenientes de empleos, negocios, seguridad social, etc.

**Nota:** \_\_\_\_\_

**Q14** ¿Cuántas personas viven en su hogar?

**Nota:** \_\_\_\_\_

**INC** **Agrega el estado, área metropolitana, ingreso anual, y tamaño de hogar en esta calculadora:** <https://www.pewresearch.org/short-reads/2020/07/23/are-you-in-the-american-middle-class/>

**Nota clasificación (Alta, Media, Baja) abajo. No lea al encuestado.**

Categoría de ingresos

	Alta	Upper
	Media	Middle
	Baja	Low

---

### Reclutar como se especifica en la tabla de participantes

**Q15** ¿Cuál es el nivel más alto de educación o título que ha completado?

**Nota y recluta una mezcla**

- a. Menos que la escuela secundaria
- b. Graduado de la escuela secundaria
- c. GED o equivalente
- d. Algo de universidad
- e. Colegio vocacional/escuela vocacional
- f. Grado asociado
- g. Licenciatura
- h. Maestría
- i. Doctorado
- j. Título escolar profesional

### Recluta una mezcla

**LANG1** ¿Qué idiomas se hablan en su casa?

**Si el encuestado indica español e inglés, preguntele LANG2.**

**LANG2** ¿Cuál es su idioma preferido para hablar?

**Si el encuestado indica español, reclute como participante hispanohablante. Si el encuestado indica inglés, reclute como participante angloparlante.**



**Q16** ¿Se identifica usted como una persona con discapacidad? Tenga en cuenta que esto no afecta su capacidad para participar en este estudio. Y también puede negarse a responder esta pregunta.

- a. Sí [**Sigue a Q16a**]
- b. No [**Salta a Q17**]
- c. Prefiero no contestar [**Salta a Q17**]

**Si Q16 = “No” or “Prefiero no contestar”, salta a Q17, o sigue a Q16a**

**Q16a** Seleccione cualquiera de las siguientes discapacidades que identifique.

- a. Procesamiento sensorial
- b. Moto
- c. Movilidad
- d. Cognitivo
- e. Relación con la salud mental
- f. Sordo
- g. Complicaciones para oír
- h. Ciego
- i. Baja visión (visión permanentemente reducida que no se puede corregir con anteojos, lentes de contacto, medicamentos o cirugía)
- j. Algo más: por favor especifique \_\_\_\_\_
- k. Prefiero no contestar [**Salta a Q17**]

**Si Q19a = “Prefiero no contestar”, salta a Q17, o sigue a 6**

**Q16b** ¿Utiliza alguna tecnología de asistencia? Tenga en cuenta que esto no afectará su capacidad para participar en este estudio. También puede negarse a responder esta pregunta.

- a. Sí [**Sigue a Q16c**]
- b. No [**Salta a Q17**]
- c. Prefiero no contestar [**Salta a Q17**]

**Si Q16b = “No” or “Prefiero no contestar”, salta a Q17, o sigue a Q16c**

**Q16c** Por favor, indique cualquiera de las tecnologías de asistencia que puede utilizar.

- a. Lector de pantalla (pantalla braille o síntesis de voz)
- b. Software de ampliación de pantalla
- c. Hardware de ampliación de pantalla
- d. Sistema de conmutación/entrada adaptiva
- e. Tablero de comunicación manual
- f. Sistema de comunicación aumentativa
- g. Ayuda visual de baja tecnología
- h. Sistema de amplificación, incluye audiófono
- i. Unidad de control Ambiental/EADL o ayudas electrónicas para la vida diaria
- j. Silla de ruedas manual o eléctrica
- k. Reconocimiento de voz/voz a texto
- l. Algo más: especifique \_\_\_\_\_
- m. Prefiero no contestar

**Si encuestado selecciona a-l, categorízale como “Assistive Tech Users” en tabla de reclutamiento**

**Q17** Si actualmente está empleado, ¿cuál es su puesto de trabajo? Si eres estudiante por favor indícalo y cuéntanos qué estás estudiando.

**Nota y usa discreción para eliminar a individuos que trabajan o estudian temas relacionados con los servicios financieros.**

**Q18** ¿Ha participado en un estudio de investigación (por ejemplo, estudio de usabilidad, grupo focal, etc.) en el pasado?  
in the past?

- a. Sí
- b. No

**Si Q18 = “Sí”, sigue a Q18a, o salta a Q19**

**Q18a** ¿Cuándo fue la última vez que participó en un estudio de investigación?

**Nota y marque la respuesta, no lea la lista**

- a. En los últimos 3 meses [**Deja en espera**]
- b. Hace 3-6 meses [**Sigue**]
- c. Hace mas de 6 meses [**Sigue**]

**Prioriza a los participantes que nunca participaron o participaron hace más de 3 meses; pone a otros en espera si están *underbanked* o *unbanked***

**Q19** En unas pocas frases, describe su experiencia con bancos o instituciones financieras.

**Termina si participante no es capaz de articular sus pensamientos con claridad. Termina si la respuesta es claramente incongruente con las respuestas anteriores.**

## **IMPORTANTE: DEBE LEERSE A TODOS LOS PARTICIPANTES**

1. Participará en un estudio de investigación en línea. Es muy importante que inicie la **sesión 15 minutos antes** del inicio de la sesión programada para probar el software y conectarse. Si llega tarde, por favor llama al número que le daré.
2. Se le pedirá que firme y devuelva un acuerdo de consentimiento y confidencialidad antes de participar en el estudio.
3. La sesión en la que participará será un grupo focal remoto de 60 minutos realizado a través de Zoom.
4. Se le grabará vídeo y audio únicamente con fines de toma de notas y datos. Sus datos se mantendrán confidenciales y no se compartirán con nadie fuera del cliente o de Ipsos según lo permite la ley.

[Placeholder for OMB approval number]  
OMB No: XXXX-XXXX  
La aprobación expira Month DD, YYYY



---

¿Está de acuerdo y acepta todas estas disposiciones?

- Sí
- No **[TERMINA]**