

# OCC Trust in Banking Study

## Spanish Focus Group Guide – December 2024

### Guía de moderación

#### Descripción general

- Introducciones y pautas de discusión (5 minutos)
- Comprensión del consumidor de las instituciones financieras (15 minutos)
- Experiencia personal con instituciones financieras y BPS (15 minutos)
- Percepciones y componentes de confianza en la banca (15 minutos)
- Papel de los reguladores bancarios (5 minutos)
- Conclusión (5 minutos)

#### Introducciones y pautas de discusión (5 minutos)

Hola, bienvenidos. Mi nombre es \_\_\_\_\_, y estaré moderando este grupo de enfoque. Nuestra sesión durará aproximadamente 60 minutos. Hoy, hablaremos de sus percepciones y experiencias con los bancos. Y les pediré hacer unas actividades que nos ayudaran a facilitar esta discusión. Antes de comenzar, quiero que tengan algunas cosas en cuenta:

- Sean respetuosos con los demás durante este grupo de enfoque.
- Pueden haber diferencias de opinión. Y eso está bien. De hecho, eso es genial porque estamos interesados en escuchar a personas con una variedad de experiencias y opiniones.
- No tengan miedo de hablar, quiero escuchar a todos, y al mismo tiempo permitan que otros también tengan espacio para hablar.
- Independientemente de si o no están de acuerdo con alguien, dejan que termine la persona de hablar. Queremos asegurarnos de que todos tengan la oportunidad de ser escuchados.
- A veces, puedo llamarle a alguno de ustedes específicamente. Si hago eso es por que quiero asegurarme de escuchar a todos.

Tengan en cuenta de que, si bien hacemos algunas actividades, no los estoy poniendo a prueba. No hay respuestas correctas ni incorrectas para ninguna de mis preguntas. Siéntanse libres de ser abiertos y honestos con sus comentarios, no herirán mis sentimientos.

Como recordatorio, estaré grabando la sesión de hoy. La grabación me permite enfocarme más en hablar con ustedes y menos en tomar notas porque podre usar esta grabación cuando yo lo necesite. De vez en cuando, me verán escribir en mi computadora. Por favor, que no crean que los ignoro; Solo estoy tomando algunas

notas. Además, tengo colegas observando las sesiones. De vez en cuando pueden tener preguntas para mí.

Por favor, no compartan ningún dato personal identificativo durante nuestra sesión de hoy. Por ejemplo, no compartan su apellido o el nombre de su empleador.

Toda la información que proporcionen será compartida únicamente con nuestro equipo de investigación y el patrocinador de la investigación. Su **nombre completo y información personal no se asociarán** con sus comentarios. Compartiremos sus comentarios de forma anónima.

¿Tienen alguna pregunta sobre lo que haremos hoy?

Comencemos con unas introducciones. Por favor comparta su primer nombre, eviten compartir sus apellidos – como quiera que le llamemos – y el estado en que vive. Yo empiezo: mi nombre es \_\_\_\_\_ y vivo en \_\_\_\_\_.

*[El moderador llama a cada participante y rápidamente se presentan]*

¡Gracias a todos por presentarse!

## Comprensión de las instituciones financieras del consumidor (15 minutos)

*Objetivo de la sección: Evaluar la comprensión de los consumidores sobre los diferentes tipos de bancos e instituciones financieras, incluido como los distinguen y como estas distinciones influyen a sus decisiones bancarias.*

**Para empezar, me gustaría que tengamos una conversación abierta sobre el dinero - como entra y sale dinero en sus hogares, donde lo guardan, y como lo acceden a el para sus necesidades financieras.**

1. Comencemos con cuánto dinero entra a su hogar. ¿Cuáles son las principales formas de ingresos de pagos en sus hogares?
2. Ahora, hablemos sobre en donde guardan su dinero día a día. ¿Tienen una cuenta corriente o de ahorros? ¿Mantienen efectivo en casa? ¿Utilizan apps móviles para guardar y gastar dinero?
  - a. ¿Qué les gusta de estos métodos que mencionaron? ¿Hay algo que les resulte complicado con esos métodos o desearían que fuera más fácil?
3. Pensando en los momentos en los que necesitan acceder a su dinero para hacer compras o pagar facturas, ¿cómo lo suelen hacer normalmente? ¿Visitan cajeros automáticos? utilizan tarjetas de débito o crédito? ¿Utilizan cheques o giros postales? ¿Pagan con apps?

**Hemos hablado de diferentes tipos de instituciones financieras y tipos de cuentas y servicios que brindan. Ahora voy a abrir un pizarron virtual para poder capturarlos en notas adhesivas.**

4. Cuando piensan en diferentes instituciones donde reciben productos y servicios bancarios o financieros, ¿cuáles tipos de instituciones vienen a la mente? (F, RQ1)
  - a. [*Si es necesario*] Si pueden, me gustaría que se enfóquen en clases de instituciones en lugar nombrar a específicas instituciones.

*El moderador compartirá su pantalla y capturara los tipos de instituciones en notas adhesivas en Mural, una herramienta de pizarra virtual, cuando se mencionan. Si los encuestados nombran a una institución específica, el moderador preguntará qué tipo de institución es y registrara las respuestas.*

**Ahora, cambiaré a un pizarron que preparé de antemano y tiene categorías comunes. Puede que se dupliquen algunas de las categorías que mencionaron, pero quiero asegurar que cubrimos todos los tipos clave.**

*Moderador cambia a la pizarra previamente completada con la siguiente lista de tipos de instituciones:*

- Bancos grandes (e.g., Chase, PNC Bank)
  - Bancos pequeños, regionales, o comunitarios
  - Cooperativa de crédito
  - Instituciones financieras digitales/solo en-línea o 'fintech' (e.g., Chime, Upstart, SoFi, Prosper, Lending Club, Figure, etc.)
  - Proveedor de servicios financieros alternativos (e.g., Western Union, MoneyGram, prestamista de día de pago, préstamos sobre títulos de automóviles, etc.)
  - Otro (especifique)
5. Comparando esto con la lista que acabamos de crear en la otra pizarra, ¿falta algo en la otra lista que debemos de agregar? (RQ1)

**Ahora, me gustaría repasar cada uno de estos tipos de instituciones y escuchar sus opiniones sobre algunas preguntas clave que tengo para ustedes.**

6. Primero, ¿quién ha oído antes el término [*tipo de institución*] ? (RQ1)
7. En sus propias palabras, ¿qué creen que significa ser un [*tipo de institución*] ? (RQ2)

- a. ¿Pueden nombrar unos ejemplos de [*tipo de institución*]?
- b. ¿Como creen que [*tipo de institución*] se diferencia de los otros tipos de instituciones que hemos hablado, en todo caso? (RQ2)
8. ¿Qué tipos de productos y servicios esperarían que ofreciera [*tipo de institución*]? (RQ3)
  - a. ¿Hay algún producto o servicio que crean que [*tipo de institución*] hace mejor que otros tipos de instituciones? (RQ3)
  - b. ¿Hay algún producto o servicio que preferían no utilizar de [*tipo de institución*]? (RQ3)

[*Repite ejercicio para cada tipo de institución financiera*]

## Experiencias personales con instituciones financieras y BPS (15 min)

**Objetivo de la sección:** *Comprender qué BPS utilizan y valoran los consumidores, y como estos BPS influyen sus percepciones y experiencias con los bancos en general.*

**A continuación, me gustaría hablar más sobre sus experiencias personales con las instituciones financieras.**

9. De todos los diferentes tipos de instituciones que hemos discutido, ¿con qué tipos de instituciones tienen cuentas actualmente? (RQ4)
  - a. ¿Qué tipo de cuentas tienen con [*tipo de institución*]? (RQ4)
  - b. ¿Qué les motivo elegir a [*tipo de institución*] para su(s) cuenta(s)? (RQ6/7, RQ7)
  - c. ¿Qué les gusta o no les gusta de tener una cuenta con [*tipo de institución*]? (RQ3, RQ6/7, RQ7)
  - d. ¿Hay algún tipo de cuenta o producto que no te gustaría tener con...? [*tipo de institución*]? (RQ6/7)
10. ¿Hay cualquier tipo de institución con las que no tengan cuentas actualmente, pero que hayan tenido cuentas en el pasado? (RQ3, RQ6/7, RQ10)
  - a. [*En caso afirmativo*] ¿Qué te llevó a cerrar esas cuentas?
11. ¿Hay cualquier tipo de institución en la que considerarían abrir una cuenta en el futuro? (RQ3, RQ6/7)
  - a. [*En caso afirmativo*] ¿Que les atrae de esta institución?
12. Por otro lado, ¿hay cualquier tipo de institución en la que definitivamente no les gustaría abrir una cuenta? (RQ3, RQ6/7)
  - a. ¿por qué?

13. ¿Se ha topado con alguna barrera o complicaciones que les han dificultado establecer cuentas en estos tipos de instituciones? (RQ10)
14. ¿Han considerado cambiar de un tipo de institución financiera a otro, o de hecho ha cambiado? (RQ6/7, RQ10)
  - a. [*En caso afirmativo*] ¿Que le motivo tomar esa decisión? (RQ10)
15. ¿Hay cualquier cosa que les haría abandonar su(s) instituciones financieras(s) o proveedor(es) de servicios actual(es)? (RQ6/7)
  - a. [*Para aquellos que no utilizan ninguna institución*] ¿Hay algo que les haría considerar utilizar este tipo de institución en el futuro? (RQ6/7)
16. ¿Si necesitan abrir una cuenta nueva, ¿qué les importarían más a la hora de decidir con que institución financiera quieren abrirla? (RQ3, RQ5)
  - a. ¿Qué factores influirían en su decisión de cambiarse a una institución en particular o dejar una institución en particular? (RQ3, RQ5)

## Percepciones y componentes de confianza en la banca (15 min)

*Objetivo de la sección: Comprender que significa la confianza en la banca para los consumidores, incluidos los descriptores y componentes claves, e identificar los impulsores de (des)confianza.*

*El moderador adaptará la transición a esta discusión.*

**Algunos de ustedes mencionaron la confianza o falta de confianza en alguna institución financiera, y me gustaría que platicáramos un poco acerca de eso. La confianza puede significar diferentes cosas para cada persona, y por eso me gustaría explorar lo que significa para cada ustedes y que determinen su nivel de confianza en relación a las instituciones financieras de las que hemos estado hablando.**

17. En general, ¿cuánto confían ustedes en los bancos? Usemos una clasificación del 1 al 5, donde 1 es “no confió en absoluto” y 5 es “confió completamente.” Por favor, levanten la mano frente a la cámara para indicar su clasificación.
18. ¿Qué les hace dar esa calificación? ¿Qué cosas específicas están considerando?
  - a. [*Si es necesario*] Por ejemplo, ¿piensan en cosas como la seguridad de su dinero, la privacidad de su información, la equidad de sus prácticas, la confiabilidad de sus servicios o algo más? (RQ8)

- b. ¿En qué tipos de bancos estaban pensando? ¿Hay unos bancos o tipos de bancos en los que confían más que en otros? ¿Por qué o por qué no? (RQ8, RQ11)
19. ¿Pueden describir con sus propias palabras cómo sería para ustedes un banco confiable? ¿Qué tendría que hacer un banco para ser considerado completamente confiable? (RQ8)
20. Piensan en las instituciones financieras donde tienes cuentas. ¿Cuánto confían en esas instituciones?
- a. ¿Qué factores han influido en su confianza (o desconfianza) en su(s) banco(s)?
- i. ¿Tuvieron alguna experiencia específica que haya fortalecido la confianza?
- ii. Por otro lado, ¿tuvieron alguna experiencia específica con el banco que haya debilitado su confianza?
21. ¿Hay cualquier factor fuera del propio banco que influya en su confianza en la banca? Por ejemplo, ¿piensan en la economía en general o en los acontecimientos globales al evaluar su confianza en un banco?
- a. *[Si no se menciona el gobierno]* ¿Cómo influye el gobierno, si es que influye, en su confianza en los bancos?
- Nota: Si la discusión comienza a profundizar en los detalles de otras instituciones, el moderador redirigirá la conversación nuevamente a cómo esas instituciones influyen específicamente en la confianza en la banca.*

## Papel de los reguladores bancarios (5 min)

*Objetivo de la sección: Evaluar la comprensión de los consumidores sobre el papel y la eficacia de los reguladores bancarios e identificar acciones que podrían mejorar la confianza de los consumidores en la supervisión regulatoria.*

**Mis últimas preguntas se tratan de la supervisión gubernamental de la banca. Recuerden que esto no es una prueba de sus conocimientos o habilidades.**

27. Al escuchar la frase “supervisión gubernamental de la banca,” ¿qué se les viene a la mente? (RQ15)
- a. ¿Qué tipos de bancos o instituciones creen que se sujetan a supervisión gubernamental? (RQ15)
- b. ¿Quién en el gobierno lleva a cabo la supervisión? (RQ15)

28. Los bancos y las cooperativas de crédito pueden ser supervisados por diferentes agencias federales y estatales. Si bien no es necesario entrar en detalles, tengo curiosidad - ¿saber quién supervisa un banco afecta su confianza en él?
- Por ejemplo, ¿se sentirían diferente acerca de un banco supervisado por una agencia estatal en comparación con uno supervisado por una agencia federal? (RQ13, RQ15)
29. Un **banco nacional** es un banco autorizado por la Oficina del Contralor de la Moneda o Office of the Comptroller of the Currency en inglés (OCC). ¿Pueden pensar en algún banco que pueda encajar en esta categoría? ¿Cómo saben que ese banco está en esta categoría?
30. ¿Qué tan efectiva creen ustedes que es la supervisión gubernamental de la banca? (RQ16)
- ¿Pueden pensar en algún ejemplo en el que el gobierno fue eficaz a la hora de regular los bancos?
  - ¿Por el contrario, pueden pensar en algún ejemplo en el que el gobierno no fue eficaz a la hora de regular los bancos?
31. ¿Hay algo que el gobierno pueda hacer para ayudar a generar confianza en la banca? (RQ17)

## Conclusion (5 min)

**Objetivo de la sección: Repasar la discusión y ofrecer una oportunidad para comentarios finales.**

En el tiempo que pasamos juntos hoy, hablamos sobre sus opiniones y experiencias con los bancos e instituciones financieras, incluyendo los factores que generan o destruyen su confianza en los bancos y los reguladores que los supervisan.

32. ¿Hay cualquier otra cosa que les gustaría compartir hoy y que no han tenido la oportunidad de compartir? (RQ18)
33. ¿Tienen alguna pregunta adicional sobre el estudio?

Le recordamos que todo lo que compartieron hoy se mantendrá confidencial según lo permite la ley. Además, recuerden que firmaron en el **acuerdo de confidencialidad** en el que establece que NO compartirán ni discutirán lo que hizo hoy aquí con nadie más. Pueden compartir que participaron en un estudio, pero no compartir de qué hablamos hoy.

Eso es todo para lo que tenemos tiempo, así que quiero agradecerles a todos por compartir sus pensamientos hoy.