



Comptroller of the Currency
Administrator of National Banks

SURVEY OF
FINANCIAL ACTIVITIES
AND ATTITUDES



QUESTIONNAIRE IN
ENGLISH AND SPANISH

SURVEY OF
FINANCIAL ACTIVITIES
AND ATTITUDES:
QUESTIONNAIRE IN
ENGLISH AND SPANISH

Office of the Comptroller of the Currency
Economic and Policy Analysis
Washington, D.C.
December 2000

Please address correspondence to Constance R. Dunham, Senior Financial Economist, Economic and Policy Analysis Department, Office of the Comptroller of the Currency, 250 E Street, S.W., Washington, D.C. 20219 (phone: 202-874-4793; email: constance.dunham@occ.treas.gov).

Table of Contents

Introduction: Survey Purposes and Methodology	v
Survey Questionnaire Conventions	ix
Questionnaire in English	
A. Screener	1
B. Family History	4
C. Receiving Income	7
D. Making Payments	17
E. Bank Account Ownership and Savings	32
F. Credit Cards, Charge Cards, and Loans	42
G. Financial Service Provider Proximity, Bank Technology	50
H. Communications	54
I. Respondent Input	55
J. Background Information	56
Help Screens	62
Cuestionario en Español	
A. Filtro	65
B. Historia familiar	68
C. Recibo de ingresos	71
D. Formas de efectuar pagos	81
E. Posesión de cuenta bancaria y ahorros	97
F. Tarjetas de crédito y préstamos	107
G. Proximidad del proveedor de servicios financieros, tecnología bancaria	116
H. Comunicaciones	120
I. Retroalimentación del encuestado	121
J. Antecedentes	122
Pantallas de ayuda	128

Introduction: Survey Purpose and Methodology

The Office of the Comptroller of the Currency (OCC) is responsible for chartering, regulating, and supervising the national banking system, which comprises all banks with a federal charter and about 55 percent of the total assets of the U.S. banking system. The OCC's major objectives include ensuring bank safety and soundness, fostering competition, and ensuring fair and equal access to financial services for all Americans. Consistent with these objectives, the OCC has sponsored a survey to better understand why tens of millions of adults in the United States rarely, if ever, conduct their regular financial activities — particularly savings and transaction activities — through banks or other depository institutions.¹

This introduction provides a context for the main part of this document, the questionnaire used in carrying out the *Survey of Financial Activities and Attitudes*. It provides a brief discussion of the survey's purposes, implementation, and design, including the processes by which the OCC developed the questionnaire and translated it into Spanish.

The introduction is followed by a section on the questionnaire conventions, which explains how the printed questionnaire should be interpreted in order to understand how the electronic version of the questionnaire was implemented. As with any survey questionnaire, the reader must pay careful attention to these conventions in order to obtain an accurate understanding of the survey questions and the respondents' answers.

I. Purposes of the Survey

Early in the development of the survey, the OCC convened a forum of experts who discussed existing ways of servicing individuals who have no bank account, who are commonly referred to as “the unbanked.”² Forum participants included representatives of banks, technology providers, check-cashing outlets, bill-payment firms, and consumer organizations, as well as financial sector consultants, academic experts, and policy makers. Among other things, the discussions revealed that survey information on the unbanked would be useful to many, that surprisingly few surveys on this population had been conducted, and that few of those studies were publicly available.³

¹ Other depository institutions include savings banks, savings and loan associations, and credit unions.

² Nationwide, 9.5 percent of American households had no transactions accounts in 1998. Transactions accounts include checking accounts, savings accounts, money market deposit accounts, money market fund accounts, and call accounts in brokerages. See Arthur B. Kennickell et al., “Recent Changes in U.S. Family Finances: Results from the 1998 Survey of Consumer Finances,” *Federal Reserve Bulletin* (January 2000) pp. 8-9.

³ The forum proceedings, *Financial Access in the 21st Century* (1997), OCC, Washington, D.C., can be obtained at: <http://www.occ.treas.gov/occfinaac.pdf>, or ordered from the OCC Communications Division by calling 202-874-4960.

Accordingly, the OCC has sought to supplement the sparse information that is currently available on the unbanked with this survey, which will provide several public benefits. The *Survey of Financial Activities and Attitudes* has generated new data on the financial activities of unbanked individuals, the costs they incur, their attitudes toward banks, and previous experience they may have had with banks.⁴ The survey has also obtained similar information for individuals who live in the same neighborhoods but who are “banked.” Knowing more about the characteristics of unbanked individuals and differences between them and their banked neighbors should contribute to a better understanding of why so many Americans are unbanked.

The information generated by the survey may reduce the uncertainty that banks face in considering how to serve this potential market, and may inform bank efforts to design more appropriate products and more effective outreach methods to increase financial access. Public availability of the OCC’s survey results, the survey questionnaire, and the survey methodology may also reduce costs of private-sector market research, product development, and outreach efforts.⁵

Moreover, the findings from the survey may help the OCC to carry out its supervisory responsibilities more effectively. By understanding the factors limiting access to, and use of, bank-provided financial services, the agency can better identify banking practices that may limit financial access; propose ways for banks to consider removing barriers; and assess the extent to which banking practices currently meet local financial service needs.

II. Survey Implementation and Questionnaire Design

Survey Implementation

Interviewing for the survey began in October 1998 and ended in March 1999.⁶ Respondents were identified through a multistage stratified random sample design in two urban areas: New York City and Los Angeles County. In each of the two urban areas, interviewers completed approximately 1,000 interviews.

Overall, about half of the interviews were conducted by telephone and half in person. Interviewers conducted approximately three-fourths of the interviews in English and about one-fourth in Spanish. Of all eligible respondents, 73 percent completed the interview.

⁴ The survey was developed and carried out under the direction of Constance Dunham, OCC Economic and Policy Analysis Department, Washington, D.C.

⁵ Survey data, the questionnaire, related documents, and research reports can be obtained, as they are made available, by contacting the OCC Communications Division at 202-874-4960.

⁶ The interviews were conducted by Macro International, Burlington, Vt., under the direction of Douglas Willson.

Several factors posed special challenges to the development of a survey design that would achieve good coverage and a high response rate.⁷ These included characteristics of the survey's target population, the sensitive topic addressed by the survey (personal financial matters), and the paucity of prior research on the topic.⁸ Issues related to the development of the questionnaire are discussed below.

Development of the Questionnaire

The OCC took particular care in making the survey questionnaire topics, questions, response options, and financial terms relevant to the daily financial experience of the respondents. A review of the literature revealed that little research on financial activities and attitudes had been carried out on either the unbanked population or overlapping populations, such as low- and moderate-income individuals or households, individuals or households living in low- and moderate-income neighborhoods, or customers of alternative financial services providers.⁹

We recognized the need to supplement our knowledge of conventional banking markets, institutions, and instruments in order to improve the quality of the survey questionnaire and the relevance of the survey questions to unbanked and low-income individuals. We analyzed national survey data on overlapping populations to better identify the target population, incorporated key issues raised by participants in the OCC forum, and commissioned ethnographic work (in English and Spanish) by experienced interviewers to ascertain the questions, the common financial terms, and the answer options most relevant for the target population.¹⁰

⁷ Issues related to the survey design are addressed in: Constance R. Dunham, Fritz J. Scheuren, and Douglas H. Willson (1999), "Methodological Issues in Surveying the Nonbanked Population in Urban Areas," *1998 Proceedings of the Section on Survey Research Methods*, American Statistical Association, pp. 611-16. Valuable advice on many aspects of survey methods was provided by Douglas Willson (then at Macro International, now at National Analysts, Philadelphia, Pa.), Fritz Scheuren (then at Ernst & Young, now at The Urban Institute, Washington, D.C.), and Arthur Kennickell, Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington, D.C.

⁸ Among the characteristics of the survey's target population that were considered in developing the survey design were the fact that many have a primary language other than English, many lack telephone service, and a significant portion have low levels of literacy. See references in Dunham et al., *Ibid.*, footnotes 7, 11, and 12, p. 616.

⁹ See Arthur B. Kennickell et al., *op. cit.*; John P. Caskey, (1997) *Lower Income Americans, Higher Cost Financial Services*, Filene Research Inst.: Madison, Wisconsin; Philip Bond and Robert Townsend (1996) "Formal and Informal Financing in a Chicago Ethnic Neighborhood, Federal Reserve Bank of Chicago *Economic Perspectives*, (July/Aug.); and John P. Caskey, (1994) *Fringe Banking*, Russell Sage Foundation, New York.

¹⁰ The ethnographic work was designed by Marguerite Robinson of the Harvard Institute for International Development, Cambridge, Mass. in collaboration with Susan Gabbard and colleagues at Aguirre International, San Mateo, Calif.; it was implemented by Dr. Robinson and by Jorge Nakamoto and Grace Massey of Aguirre International.

On the basis of this work, we developed a core set of survey questions, which we assessed and revised by means of several pretests and a small set of cognitive interviews, all with full interviewer debriefings. We provided drafts of the survey questionnaire to a variety of bankers, community representatives, researchers, policy makers, and survey experts for their review and comment, and incorporated many of their suggestions.¹¹ We also conducted a nationwide pilot survey in 1997 to further test and revise the core survey questions.¹²

Translation into Spanish

The OCC engaged the services of Spanish-language experts, who took great care in making the English and Spanish versions of the questionnaire consistent in meaning, accessible to as many English- and Spanish-speaking respondents as possible (including those who have little education or financial sophistication), and accessible to Spanish speakers from a variety of national origins.¹³

The process began with two different translators simultaneously translating the English-language survey questionnaire into Spanish in a “double-blind” process (that is, without consulting each other). The two Spanish versions were informally tested with bilingual English-Spanish speakers and with monolingual Spanish speakers from a variety of countries.¹⁴ On the basis of this information, the two Spanish translations were merged into one. The English version of the questionnaire was informally tested with bilingual speakers for consistency of interpretation.

Bilingual analysts then reviewed the combined draft translation and excluded Spanish words or grammatical structures that are exclusively regional or primarily used in only certain countries.¹⁵ A final review was carried out to ensure that the English and Spanish versions

¹¹ In particular, Deborah Stone (then at Bureau of Labor Statistics, Washington, D.C., now at SAMHSA/ CSAP, Rockville, Md.) reviewed numerous questionnaire drafts and provided valuable advice on survey questionnaire design and implementation.

¹² The pilot survey was administered as part of an ongoing national omnibus survey conducted by University of Maryland’s Survey Research Center, College Park, Md. The center’s survey methodology entailed random digit dialing telephone interviews in English. This approach likely underrepresented some key target groups, such as low-income individuals (who are less likely to have telephones), and excluded non-English-speaking individuals.

¹³ Jorge Nakamoto of Aguirre International developed, and primarily implemented, the methodology for the Spanish translation of the survey. Other key contributors were Luis Ochoa of Macro International, New York, N.Y.; Maria Gloria Cobas and Anne Robbins of the OCC Economic and Policy Analysis Department, Washington, D.C.; and Leonardo Vilchis of Social Action for a Just Economy (SAJE), Los Angeles, Calif.

¹⁴ Monolingual Spanish speakers who participated in informal testing were native Spanish speakers of Mexico, El Salvador, Guatemala, Peru, and Argentina. Bilingual speakers who participated in informal testing were natives of the United States and Mexico.

¹⁵ These bilingual analysts were native Spanish speakers of Mexico, Puerto Rico, Peru, and Colombia.

of the questionnaire were consistent in meaning and written at a relatively low academic level. While a measure of the academic level is not readily available for the Spanish version, the English version was written at approximately the eighth-grade level.¹⁶

Survey Questionnaire Conventions

Readers of the printed questionnaire need to be familiar with its conventions in order to properly understand the structure of the questionnaire, how the questions were posed to the respondents, and how to accurately interpret the respondents' answers. Of particular importance are branching instructions, which indicate which questions were posed to which group of respondents, and format conventions, which indicate which words were read to respondents (as opposed to text provided for the interviewers' use or for the readers of the printed questionnaire).

The *Survey of Financial Activities and Attitudes* employed a dynamic, computer-assisted questionnaire, which is a challenge to represent in the linear format of a printed document. The reader is advised to pay careful attention so as to understand what questions were asked of which respondents. The purpose of this section is to explain the branching instructions and format conventions in a way that will make the reader's task easier.

I. Branching Instructions

In some surveys, all respondents are asked every question, while in other surveys, some questions apply to only some respondents. The respondents in this survey collectively represented a wide range of financial experience, so that many questions that were pertinent to some did not apply to others. Branching instructions were employed to ensure that only pertinent questions were posed to each respondent. Thus, while many questions in this questionnaire were posed to *all* respondents, other questions were posed to only *some* respondents.

Branching instructions are the decision rules within a questionnaire that direct the flow of pertinent questions to each respondent. Based on a respondent's response to certain questions, the branching instructions determine the subsequent questions that should be posed to that respondent. For example, in this questionnaire, one branching instruction directs a question on minimum balance requirements on bank accounts only to respondents who said they had a bank account. Another branching instruction directs a question on whether one's child had a bank account only to respondents who said they had one or more children.

¹⁶ The measure of readability in English was based on the Flesch-Kincaid grade level test.

Computer-Assisted Interviews

This survey questionnaire employs numerous, and sometimes complex, branching instructions. Normally, one avoids using complex branching instructions in a questionnaire because they tend to slow the interview and/or introduce error. We were able to incorporate complex branching instructions, and thereby develop a highly flexible questionnaire, by using specialized computer software and computer-assisted interviewing.¹⁷

Computer programmers used specialized computer software to program the questionnaire and branching instructions.¹⁸ During the computer-assisted interviews, the computer software implemented the branching instructions by selecting the correct sequence of questions to appear on the screen, without intervention by the interviewer. The interviewers were trained to read each question as it appeared on their computer screen, and used the computer keyboard to enter the respondent's answers.¹⁹ In this way, the dynamic questionnaire posed a specific sequence of questions to each respondent that depended on the respondent's answers to earlier questions.

By posing only pertinent questions to each respondent, branching instructions greatly reduced the survey time for all respondents. Computer-assisted interviews allowed us to use complex branching instructions without slowing the pace of the interview (since the interviewer did not have to determine the next question to ask), or introducing error (since the correct question sequence was always selected). Computer-assisted interviewing allowed us to use a single questionnaire (with two versions, English and Spanish), pose only relevant questions to respondents who spanned a wide range of financial experience, and still ensure a smooth interview process. These factors, in turn, helped us achieve a high response rate.

¹⁷ This printed questionnaire can be adapted to a paper-based format by using questions that lack complex branching instructions or by developing several different versions of the questionnaire corresponding to different financial experiences of respondents (e.g., banked and unbanked). The printed questionnaire could also be reformulated as a dynamic questionnaire, where questions and branching instructions are programmed using specialized computer software and are implemented through computer-assisted (telephone or personal) interviews.

¹⁸ Macro International staff programmed the branching instructions using software from Computers for Marketing Corporation (CfMC). The programmed branching instructions were tested extensively by staff of Macro International and the OCC Economic and Policy Analysis Department, as well as in the field during survey pretests.

¹⁹ Interviewer training was led by Wendy Mansfield, Macro International, Calverton, Md. For this survey, approximately half the cases were implemented as computer-assisted personal interviews (CAPI), where interviewers read the questionnaire from a laptop computer. The other cases were implemented as computer-assisted telephone interviews (CATI), where interviewers read the questionnaire from a computer-telecommunications work station. All CATI interviewers were bilingual, as were all CAPI interviewers who conducted interviews in Spanish.

Formats of Explicit Branching Instructions

The branching instructions are explicitly shown in the printed questionnaire to enable data users to properly interpret the survey data and to allow designers of other survey questionnaires to understand the structure of this questionnaire.

Since branching instructions were not visible to the interviewer, they are in English within both the English and Spanish versions of the questionnaire. All explicit branching instructions are italicized, enclosed in square brackets, and include the term “go to.” Some branching instructions that are particularly complex in logical syntax are simply paraphrased in English in the printed questionnaire. Others employ logical directives, such as “If ... go to,” or “If ... go to; else if ... go to.” Box 1 lists logical operators and their meanings.

Box 1	
Logical Operators Used in Branching Instructions	
gt:	Greater than
ge:	Greater than or equal to
lt:	Less than
le:	Less than or equal to
ne:	Not equal to
only:	No other responses were provided (i.e., in a multiple response option question)

If a branching instruction directs the flow of the questionnaire directly to another branching instruction, the second branching instruction is given a label beginning with “sk” followed by a letter designating the relevant section of the questionnaire and a number sequenced within that section. Box 2 shows examples of branching instructions.

Box 2	
Examples of Branching Instructions	
<p><i>[If B1 = (1, 2, 4, 88, or 99), go to B3.]</i></p> <p>Numbers in parentheses show which of question B1's answer options caused the computer to skip question B2 and proceed to question B3.</p>	
<p><i>[Go to skc2.]</i></p> <p>Since this branching instruction follows question C15, it is activated only for the respondents who answered question C15. It directs the computer to skip questions C16 and C17 and proceed to branching instruction skc2.</p>	
<p><i>[skc2: If C11b=3, go to C18; else if C10 ge 4, go to C21; else go to skc3.]</i></p> <p>This directs the computer to pose question C18 to all respondents who received income by electronic transfer to a nonbank (i.e., C11b = 3); to pose question C21 to any other respondent who had no bank account (i.e., C10 = 4) or who didn't know or refused to answer (i.e., C10 = 88 or 99); and, for all other respondents, to follow branching instruction skc3.</p>	

Dynamic Questions and Response Options

In some cases, the questions or response options that appeared on the interviewer's computer screen were partially constructed by the computer on the basis of the respondent's previous answers. As shown in the printed questionnaire, these implicit branching instructions do not contain a "go to" command directing the computer to one of several existing questions. Rather, based on a respondent's previous answers, these instructions directed the computer to appropriately complete a partially developed question, or to select the pertinent subset of response options.

Dynamic questions. In the printed version of the survey questionnaire, some questions are shown with an underlined blank, but actually appeared on the computer screen of the interviewer as complete text. Here, the computer inserted the respondent's answer to an earlier question into the underlined blank. This made the question more specific and more pertinent to the respondent. Box 3 provides an example of a dynamic question.

Box 3
Example of a Conditioned Question

Questions C26 and C30 appear in the printed questionnaire as:

>C26< During that time, did you ever cash your check:
[Check all that apply.]
 <1> at a bank
 <2> at your work place
 <3> at a check cashing outlet
 <4> through an insurance broker
 <5> through a friend or family member
 <6> at a supermarket
 <7> at a restaurant, bar, or in any other kind of store *[Specify]* _____
 <77> OTHER *[Specify]*__ <88> DK <99> REF

[Computer inserts the place where respondent only or mostly cashed checks (from C26 or C27) into blanks in item skc7 and questions C33 through C39.]

[skc7.] The last time you cashed a paycheck, benefit check (or other check that you receive on a regular basis) _____:

>C30< What was the amount of the check you cashed?
[If more than one check, ask about the largest check.]
 <1> *[Specify]* \$___ [0-50,000] <88> DK <99> REF

If the respondent answered question C26 with only one response, "<6> at a supermarket," then question C30 appeared on the interviewer's computer screen as:

The last time you cashed a paycheck, benefit check (or other check that you receive on a regular basis) at a supermarket:

>C30< What was the amount of the check you cashed?
[If more than one check, ask about the largest check.]
 <1> *[Specify]* \$___ [xx,xxx] <88> DK <99> REF

Dynamic response options. In some questions, only a subset of the response options that are shown in the printed questionnaire were visible to the interviewer. This occurred in connection with some questions that permit multiple answer options, such as questions on *all* the ways a respondent carried out a particular financial activity during the last 12 months. For respondents who provided more than one coded response, a follow-up question asked about how they *mostly* carried out that financial activity during the last 12 months.

In the follow-up question, only the coded responses that the respondent gave to the earlier question were visible to the interviewer and were read to the respondent. Omitting extraneous response options made follow-up questions shorter and more pertinent to the respondent. Box 4 shows an example of dynamic response options.

Box 4
Example of Conditioned Response Options

Questions C26 and C27 appear in the printed questionnaire as:

>C26< During that time, did you ever cash your check:
 [Check all that apply.]

- <1> at a bank
- <2> at your work place
- <3> at a check cashing outlet
- <4> through an insurance broker
- <5> through a friend or family member
- <6> at a supermarket
- <7> at a restaurant, bar, or in any other kind of store *[Specify]*_____
- <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF

[If C26 shows more than one place where cashes checks, go to C27; else if C26 shows only one place where cashes checks, go to skc5; else if C26=(88 or 99), go to C45.]

>C27< Where did you cash most of your checks?
 [Computer lists only options respondent mentioned in C26.]

- <1> at a bank
- <2> at your work place
- <3> at a check cashing outlet
- <4> through an insurance broker
- <5> through a friend or family member
- <6> at the supermarket
- <77> at the _____ <99> REF

If a respondent answered question C26 with two responses, “<1> at a bank” and “<3> at a check cashing outlet,” then question C27 appeared on the interviewer’s computer screen as:

>C27< Where did you cash most of your checks?

- <1> at a bank
- <3> at a check cashing outlet
- <99> REF

II. Format Conventions

Text Visible to the Interviewer and Read to the Respondent

All text in the questionnaire that is in regular font, even if underlined or enclosed in standard parentheses, was read by the interviewers, word for word, to the respondents. Interviewers were trained to emphasize the underlined words or phrases, and to read text in standard parentheses as asides. These conventions helped to accurately convey the meaning of a question that could have been read another way and with a different meaning.

Text Not Visible to the Interviewer

In addition to branching instructions discussed above, the text shown in bold headings in the printed version of the questionnaire was *not* visible to the interviewer, and was not read to the respondent. The major headings correspond to the entries in the table of contents of this document, and are provided to show the organization of the questionnaire topics.

Text Visible to the Interviewer but Not Read to the Respondent

Some text was visible to the interviewers but was *not* read to the respondents. For example, interviewers did not read to respondents the numbers labeling any questions or responses, nor any words that were entirely capitalized, italicized, or enclosed within square brackets. These items were visible on the computer screen either to instruct the interviewer to do something or to clarify the meaning of some question or answer option. Box 5 provides an example of the difference in how text was displayed on the interviewer's computer screen and how it was read to the respondent.

Box 5
Example of Text Displayed for Use by the Interviewer

Question C10 appeared on the interviewer's computer screen as:

>C10< Now let's turn to your current situation. Do you have:
[Interviewer: Accounts can be in respondent's name only, or owned jointly with someone.]
[Check all that apply.]

<1> A checking account? *[where you can make payments by check]*
 <2> A savings account? *[where you can keep savings]*
 <3> Or any other kind of account at a bank? *[Specify]* _____
 <4> I DO NOT HAVE A BANK ACCOUNT
 <88> DK <99> REF

{Help Screen C10 available.}

Question C10 was read by the interviewer to the respondent as:

Now let's turn to your current situation. Do you have:
 A checking account?
 A savings account?
 Or any other kind of account at a bank?

Instructions that were visible to the interviewer appeared in English within the English survey questionnaire, and in Spanish within the Spanish survey questionnaire. This consistency between the language of the interviewer instructions and the language of the survey questions made the job of the interviewer easier.

Coded response options. Throughout the questionnaire, some of the questions have response options printed entirely in capitals. None of these response options was read by the interviewer; rather, they were included to allow the interviewer to quickly check off a coded response rather than enter a verbatim text response. This speeded the interview and smoothed its flow. Box 6 shows an example of coded response options.

Box 6
Example of Coded Response Options

Question C13 appeared on the interviewer's computer screen as:

>C13< What are the things you most like about direct deposit?
[Check all that apply.]

<1> IT IS CONVENIENT
 <2> I FEEL SAFE
 <3> MY MONEY CANNOT BE STOLEN
 <4> IT IS CHEAP
 <5> MY MONEY COMES RELIABLY ON TIME
 <6> IT MAKES IT POSSIBLE TO HAVE A BANK ACCOUNT
 <7> NOTHING <77> OTHER *[Specify]*____
 <88> DK <99> REF

Question C13 was read by the interviewer to the respondent as:

What are the things you most like about direct deposit?

DK and REF. Respondents who did not want to answer a particular question were told that they could continue on to the next question. Interviewers marked the response to that question as “refused.” Respondents who did not know the answer to a question were asked the next relevant question. Interviewers marked the response to that question as “don’t know.” By including these answer options, the questionnaire made allowance for questions that were too difficult and/or too sensitive for some respondents.

In the questionnaire, most questions include these two answer options as abbreviated codes: DK and REF. These answer options were not read, but rather permitted interviewers to quickly indicate that the respondent did not know the answer (DK) or refused to answer (REF). The equivalent Spanish abbreviations were REC (for “rechazo,” a refusal) and NS (for “no sabe,” or “do not know”).

Instructions to the interviewer. Other than explicit branching instructions (which were not visible to the interviewer), text in italics and enclosed in square brackets instructed the

interviewer to do something in connection with recording a response. Box 7 provides an example of such instructions.

Box 7
Examples of Instructions to the Interviewer

[Specify] ____ Indicates that the interviewer should record the respondent's answer verbatim.

[Check all that apply.] Indicates that the question permits multiple responses, and that *all* of the respondent's answers should be recorded.

Clarifying information. Text in capitals and enclosed in square brackets provided the interviewer with brief clarifying details on a question or answer option. Text in italics and enclosed in mathematical brackets informed the interviewer that an optional Help Screen was available on a particular question. (Help Screens are listed at the end of each version of the questionnaire). Box 8 provides examples of clarifying information for the interviewer.

Box 8
Examples of Clarifying Information

<3> Or is it a stand-alone bank office — not inside another store?
[BANK BRANCH, SEPARATE MINI-BRANCH, MAIN OFFICE]

Capitalized text in square brackets provides examples for the interviewer's use in interpreting respondent answers.

{Help Screen C10 available.}

Italicized text in mathematical brackets informs the interviewer that more extensive information on a key concept is available through an optional pop-up screen.

Numeric response formats. Some questions required interviewers to enter a specific numeric response. The *format* of the numeric response was visible to the interviewer as a series of letters representing the number of digits and/or decimal places, all enclosed within square brackets. For example, if the minimum of a numeric response's range was 0 and the maximum was 99, then the format of this answer was [xx] and the interviewer entered a one- or two-digit integer answer. If the minimum of a numeric response's range was 0 and the maximum was \$999.99, then the format of this answer was \$[xxx.yy] and the interviewer entered the dollar-and-cents answer.

In some cases, a numeric response could be measured along either of two scales, such as dollars-and-cents or percentage; or in blocks or miles. Here, the interviewer selected the

scale that was appropriate to the respondent's answer and entered it using the corresponding format.

Computer-edited numeric responses. All numeric responses were assigned a range of feasible *values*, which were not visible to the interviewer. If the interviewer entered a numeric response that fell outside this range, the computer instructed the interviewer to double-check the entry for possible error. This computerized data editing took place during the course of the interview and reduced the possibility of uncorrected keystroke errors by the interviewer. Box 9 gives an example of (1) numeric response formats and edit ranges, as shown in the printed questionnaire, (2) numeric response formats as they were displayed on the interviewer's computer screen, and (3) the question as it was posed to respondents.

Box 9
Example of Numeric Response Formats and Edit Ranges

Question C32 appears in the printed questionnaire with both the response format and the edit range as:

```
>C32<      How much did it cost you to cash it there?
<1>        NOTHING
<2>        [Specify dollar amount] $___ [0.00-999.99]
<3>        [Specify percent amount] ___ [0.00-100.00]%
<88>      DK          <99>  REF
```

Question C32 appeared on the interviewer's computer screen with only the response format:

```
>C32<      How much did it cost you to cash it there?
<1>        NOTHING
<2>        [Specify dollar amount] $___ [xxx.yy]
<3>        [Specify percent amount] ___ [xxx.yy]%
<88>      DK          <99>  REF
```

Question C32 was read by the interviewer to the respondent as:

How much did it cost you to cash it there?

Summary

In designing the *Survey of Financial Activities and Attitudes*, our goal was to develop a questionnaire that would be appropriate to the topics, geographic areas, and target population we planned to survey. During the course of the survey and initial data analysis, we found that many of the approaches we took in designing, translating, and implementing the questionnaire were instrumental to achieving a high response rate, good coverage, and reliable data.

We hope that public availability of the approaches that were developed in the course of this survey will facilitate market research efforts by banks and others who aim to improve financial access for unbanked individuals.

Constance R. Dunham
Senior Financial Economist
Project Director, Survey of Financial Activities and Attitudes
Economic and Policy Analysis Department
Office of the Comptroller of the Currency
Washington, D.C.
December 2000

Survey of Financial Activities and Attitudes

A. Screener

Introduction

Hello. My name is _____ and I am [CAPI: an interviewer from] [CATI: calling from] Macro International. We are carrying out a survey to find out how people use banks and other financial businesses, and what they like — or don't like — about them. We are doing this for the OCC, the agency that supervises national banks. They want to make sure that more people get access to good financial services. If you can help us out for just a few minutes, it could help a lot of people in the community.

In the last two weeks, we sent you a letter about this confidential survey. Did you receive it? [CAPI: The letter looked like this. *Show letter.*] I need to interview someone who lives at this address, but I have to choose that person at random. I have just a few questions to find out whom to interview:

- >A1< First, are you 18 years of age or older?
<1> NO [Go to A5.]
<2> YES
<99> REFUSED [REF] [Go to A12.]
- >A2< How many other people who live [CAPI: here] [CATI: there] are 18 years or older?
<1> NONE [Go to A4a.]
<2> [Specify number]_____ [Go to A6.]
<88> DON'T KNOW [DK]
<99> REF [Go to A12.]
- >A3< Can I speak with someone else who might know?
<1> NO [NOT HOME] [Go to A10.]
<2> YES [Go to Introduction; begin again with new person.]
<99> REF [Go to A12.]
- >A4a< Do you live at this address?
<1> NO [Go to A5.]
<2> YES
<99> REF [Go to A12.]
- >A4b< Then you are the person I need to speak with. May I begin the survey?

[If respondent consents, go to preB1. If respondent refuses, go to A13.]

- >A5< Can I speak with someone who lives [CAPI: here] [CATI: there], and is 18 years or older?
- <1> NO [NOT HOME] [Go to A10.]
- <2> YES [Go to Introduction; begin again with new person.]
- <99> REF [Go to A12.]
- >A6< Of the adults who live [CAPI: here] [CATI: there], who will have the next birthday? Just the first name, please.
- <1> RESPONDENT: [Specify first name _____] [Go to A4b.]
- <2> SOMEONE ELSE: [Specify first name _____]
- <88> DK [Go to A3.]
- <99> REF [Go to A12.]
- >A7< May I speak with him / her?
- <1> NO [NOT HOME] [Go to A10.]
- <2> YES
- <99> REF [Go to A12.]

>A8< **Repeat introduction**

Hello. My name is _____ and I am [CAPI: an interviewer from] [CATI: calling from] Macro International. We are carrying out a survey to find out how people use banks and other financial businesses, and what they like — or don't like — about them. We are doing this for the OCC, the agency that supervises national banks. They want to make sure that more people get access to good financial services. If you can help us out for just a few minutes, it could help a lot of people in the community.

In the last two weeks, we sent you a letter about this confidential survey. Did you receive it? [CAPI: The letter looked like this. *Show letter.*] May I begin the survey?

[If respondent consents, go to preB1. If respondent refuses, go to A13.]

- >A10< What is the best time to find him/her at home?
- <1> _____ A.M., _____ day, _____ date.
- <2> _____ P.M., _____ day, _____ date.
- <77> OTHER [Specify _____]
- <88> DK [Go to A12.]
- <99> REF [Go to A12.]
- >A11< May I have a phone number where I can reach this person?
- <1> NO [REFUSAL] [Go to A14.]
- <2> NO [THERE IS NONE, OR DON'T KNOW] [Go to A14.]
- <3> YES [Specify phone number: ___-___-____] [Go to A14.]
- <99> REF

>A12< Our survey is voluntary, but it would help a lot of people in the community if you would help us out. The opinions of you (or someone else who lives [CAPI: here] [CATI: there]) about banks and other financial businesses are important, and will help us see that everyone has access to good financial services.

[If respondent consents, return to question that skipped to A12. If respondent refuses, go to A14.]

>A13< Our survey is voluntary, but it would help a lot of people in the community if you would take part. The survey will take only about 25 minutes of your time. Other people who have participated have found it to be interesting. Your opinions about banks and other financial businesses are important, and will help us see that everyone has access to good financial services.

[If respondent consents, return to question that skipped to A13. If respondent refuses, go to A14.]

>A14< Thank you very much for your time.

[Terminate interview.]

PreB1

During this interview, I am going to call banks, savings banks, savings & loans, and credit unions all “banks,” for short. They are all places where people have bank accounts and apply for loans. So when I say “bank,” I mean either a bank, a savings bank, a savings & loan, or a credit union. Is that clear to you?

B. Family History**B.1. Respondent’s parents**

First, I’d like to ask you some questions about when you were a child and lived with your family.

- >B1< When you were a child, what kinds of work did the adults in your family do?
 [Check all that apply.]
- <1> FATHER WORKED FOR PAY *[Specify type of work]*_____
 - <2> MOTHER WORKED FOR PAY *[Specify type of work]*_____
 - <3> MOTHER WAS HOMEMAKER, CARED FOR OWN CHILDREN
 - <4> OTHER ADULT(S) WORKED FOR PAY *[Specify type of work]*_____
 - <5> NO ONE WORKED FOR PAY
 - <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

[If B1 = (1, 2, 4, 88, or 99), go to B3.]

- >B2< How did the adults obtain their income?
 [Check all that apply.]
- <1> GOVERNMENT BENEFIT OR PENSION
 - <2> COMPANY RETIREMENT PENSION
 - <77> OTHER INCOME *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

{Help Screen B2 available.}

- >B3< When you were a child, did the adults in your family have any kind of bank
 account?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If B3 = 1, go to B4b.]

- >B4a< Did they receive any of their income by direct deposit, where their income was
 automatically deposited into their bank account?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >B4b< Did they receive any of their income:
[Check all that apply.]
- <1> By check?
 - <2> In cash?
 - <3> Any other way? *[Specify]*_____
 - <4> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

[If B4b ne 1, go to skb1.]

- >B5< Did the adults in your family ever cash those checks:
[Check all that apply.]
- <1> At a bank?
 - <2> At work?
 - <3> In a check cashing outlet?
 - <4> Through an insurance broker?
 - <5> By signing the check over to a family member (or friend), who gave them cash?
 - <6> In a supermarket?
 - <7> Or in a restaurant, bar, or in any other kind of store? *[Specify]*_____
 - <77> OTHER *[Specify]*_____
 - <9> NEVER CASHED THEIR CHECK, ALWAYS DEPOSITED CHECK
 - <88> DK <99> REF

[skb1: If B3 =1, go to B6b.]

- >B6a< Did they pay any of their bills by check?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >B6b< Did they pay any of their bills:
[Check all that apply.]
- <1> By money order?
 - <2> In cash?
 - <3> Or any other way? *[Specify]*_____
 - <4> NONE OF THESE WAYS <88> DK <99> REF

- >B7< Was this in the United States or in another country?
[Where the adults in the family carried out these financial transactions]
- <1> UNITED STATES
 - <2> ANOTHER COUNTRY
 - <3> BOTH THE U.S. AND ANOTHER COUNTRY
 - <4> A U.S. TERRITORY <88> DK <99> REF

B.2. Respondent as child

>B8< When you were a child under 15, did you ever have a bank account of your own?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>B9< When you were a child, did you ever visit:
 [Check all that apply.]
<1> A bank?
<2> A check cashing outlet?
<3> A store that cashed paychecks (or benefit checks)?
<4> Any other place that cashed checks (or did any type of banking business)?
 [Specify]_____
<5> NONE OF THESE PLACES <88> DK <99> REF

C. Receiving Income

C.1. Bank accounts

>C10< Now let's turn to your current situation. Do you have:

[Interviewer: Accounts can be in respondent's name only, or owned jointly with someone.]

[Check all that apply.]

<1> A checking account? *[where you can make payments by check]*

<2> A savings account? *[where you can keep savings]*

<3> Or any other kind of account at a bank? *[Specify]*_____

<4> I DO NOT HAVE A BANK ACCOUNT

<88> DK <99> REF

{Help Screen C10 available.}

C.2. Ways of receiving income

C.2.a. Overview

When I say "income," I want you to think about all the types of income you receive — not just wages or salary, but also any rental income, interest, dividends, retirement pay, Social Security, welfare (or any other payments you may receive from the government). During the last 12 months:

[If C10 = 4, go to C11b.]

>C11a< Did you receive any income by direct deposit — where your income is automatically deposited into your bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>C11b< Did you receive any income

[Check all that apply.]

<1> By check?

<2> In cash?

<3> By electronic transfer, where your income is automatically sent to a check cashing outlet or other place that is not a bank?

<77> Or any other way? *[Specify]*_____

<4> NONE OF THESE WAYS <88> DK <99> REF

{Help Screen C11b available.}

[If C11a and/or C11b show more than one way of receiving income, go to C12; else go to skc1.]

- >C12< In which of these ways did you receive most of your income?
[Computer lists only options respondent mentioned in C11a and/or C11b.]
- <1> By direct deposit to a bank account?
 - <2> By check?
 - <3> In cash?
 - <4> By electronic transfer to a place that's not a bank?
 - <77> _____ <99> REF

[skc1: If C11a = 2, go to C13; else if C10 ne 4, go to C16; else if C10 = 4, go to skc2.]

C.2.b. Direct deposit to a bank

- >C13< What are the things you most like about direct deposit?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS CONVENIENT
 - <2> I FEEL SAFE
 - <3> MY MONEY CANNOT BE STOLEN
 - <4> IT IS CHEAP
 - <5> MY MONEY COMES RELIABLY ON TIME
 - <6> IT MAKES IT POSSIBLE TO HAVE A BANK ACCOUNT
 - <7> NOTHING <77> OTHER *[Specify]* _____
 - <88> DK <99> REF
- >C14< What are the things you most dislike about direct deposit?
[Check all that apply.]
- <1> MY MONEY DOES NOT COME RELIABLY ON TIME
 - <2> I MISS SOCIALIZING WHERE I USED TO CASH MY CHECK
 - <3> I WANT TO HOLD (OR SEE) MY CHECK FIRST
 - <4> I HAVE TO USE AN ATM TO GET MY MONEY
 - <5> I PAY FEES TO GET MY MONEY THIS WAY
 - <6> I DO NOT WANT A BANK ACCOUNT
 - <7> NOTHING <77> OTHER *[Specify]* _____ <88> DK <99> REF
- >C15< In the last 12 months, was the money sent by direct deposit ever:
[Check all that apply.]
- <1> Delivered a day or two late?
 - <2> Delayed longer than that?
 - <3> Or never delivered? *[lost in the system]*
 - <77> OTHER *[Specify]* _____
 - <4> NONE OF THE ABOVE <88> DK <99> REF

[Go to skc2.]

- >C16< These days, more and more payments are being made by direct deposit, where your income is automatically deposited into your bank account. If you had direct deposit, what are the things you would most like about it?
[Check all that apply.]
- <1> IT WOULD BE CONVENIENT
 - <2> I WOULD FEEL SAFE
 - <3> MY MONEY WOULD NOT BE STOLEN
 - <4> IT WOULD BE CHEAP
 - <5> MY MONEY WOULD COME RELIABLY ON TIME
 - <6> NOTHING <77> OTHER *[Specify]*____
 - <88> DK <99> REF

- >C17< What are the things you would most dislike about direct deposit?
[Check all that apply.]
- <1> MY MONEY WOULD NOT COME RELIABLY ON TIME
 - <2> I WOULD MISS SOCIALIZING AT THE PLACE WHERE I CASHED MY CHECK
 - <3> I WOULD WANT TO HOLD (OR SEE) MY CHECK FIRST
 - <4> I WOULD HAVE TO USE AN ATM TO GET AT MY MONEY
 - <5> I WOULD PAY FEES TO GET AT MY MONEY THAT WAY
 - <6> NOTHING
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

[skc2: If C11b=3, go to C18; else if C10 ge 4, go to C21; else go to skc3.]

C.2.c. Electronic transfer to a nonbank

[Interviewer: Use the term for electronic transfer that was used by the respondent in C11b.]

- >C18< What are the things you most like about electronic transfers?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS CONVENIENT
 - <2> I FEEL SAFE
 - <3> MY MONEY CANNOT BE STOLEN
 - <4> IT IS CHEAP
 - <5> MY MONEY COMES RELIABLY ON TIME
 - <6> THIS WAY, I DO NOT NEED A BANK ACCOUNT
 - <7> NOTHING
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

- >C19< What are the things you most dislike about electronic transfers?
[Check all that apply.]
- <1> MY MONEY DOES NOT COME RELIABLY ON TIME
 - <2> I MISS SOCIALIZING WHERE I USED TO CASH MY CHECK
 - <3> I WANT TO HOLD (OR SEE) MY CHECK
 - <4> I HAVE TO USE AN ATM TO GET MY MONEY
 - <5> I PAY FEES TO GET MY MONEY THIS WAY
 - <6> I HAVE TO VISIT A CHECK CASHING OUTLET TO GET MY MONEY
 - <7> NOTHING
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

- >C20< In the last 12 months, was the money sent by electronic transfer ever:
[Check all that apply.]
- <1> Delivered a day or two late?
 - <2> Delayed longer than that?
 - <3> Never delivered? *[lost in the system]*
 - <77> OTHER *[Specify]*____
 - <4> NONE OF THE ABOVE <88> DK <99> REF

[Go to skc3.]

- >C21< These days, more and more payments are being made by electronic transfer, where your income is automatically sent to a check cashing outlet (or another place that is not a bank). If you had electronic transfer of your income, what are the things you would most like about it?
[Check all that apply.]
- <1> IT WOULD BE CONVENIENT
 - <2> I WOULD FEEL SAFE
 - <3> MY MONEY WOULD NOT BE STOLEN
 - <4> IT WOULD BE CHEAP
 - <5> MY MONEY WOULD COME RELIABLY ON TIME
 - <6> NOTHING
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

- >C22< What are the things you would most dislike about electronic transfers?
[Check all that apply.]
- <1> MY MONEY WOULD NOT COME RELIABLY ON TIME
 - <2> I WOULD MISS SOCIALIZING WHERE I CASH MY CHECK
 - <3> I WOULD WANT TO HOLD (OR SEE) MY CHECK
 - <4> I WOULD HAVE TO USE AN ATM TO GET MY MONEY
 - <5> I WOULD PAY FEES TO GET MY MONEY THIS WAY
 - <6> I WOULD HAVE TO VISIT A CHECK CASHING OUTLET TO GET MY MONEY
 - <7> NOTHING
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

C.3. Converting income checks to cash**C.3.a. Overview**

[skc3: If C11b ne 1, go to C45.]

My next questions are about any paychecks, benefit checks, or other income checks that you may receive on a regular basis. During the last 12 months:

[If C10 = 4, go to skc3a.]

- >C23a< Did you ever:
[Check all that apply.]
- <1> Deposit your check and take some of it back in cash?
 - <2> Or deposit your entire check?
 - <3> NEITHER OF THESE WAYS <88> DK <99> REF

[skc3a: Go to C23b if C11b=1; else go to skc3b.]

- >C23b< Did you ever:
[Check all that apply.]
- <1> Just cash your entire check?
 - <2> Or sign your check over to a family member (or friend) for cash?
 - <3> NEITHER OF THESE WAYS
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skc3b: If C23a and/or C23b show more than one way of converting income checks, go to C24; else go to skc4.]

- >C24< Which of these did you do most often?
[Computer lists only options respondent mentioned in C23a and/or C23b.]
- <1> Deposited the check and took some of it back in cash?
 - <2> Deposited your entire check?
 - <3> Cashed your entire check?
 - <4> Signed your check over to a family member (or friend), who gave you cash?
 - <77> _____ <99> REF

C.3.b Cashing income checks**C.3.b.1 Overview of places where cash income checks**

[skc4: If {(C23a=1 only) or (C23b = 1 only) or (C23b = 2 only) or C24 = (1, 3, or 4)}, go to C25; else go to C45.]

>C25< During the last 12 months, how many paychecks, benefit checks (or other checks you receive regularly) did you usually cash each month?

<77> *[Specify]* __ [0-99] <88> DK <99> REF

[If {(C23b = 2 only) or C24 =4}, go to C45.]

>C26< During that time, did you ever cash your check:
[Check all that apply.]

<1> at a bank

<2> at your work place

<3> at a check cashing outlet

<4> through an insurance broker

<5> through a friend or family member

<6> at a supermarket

<7> at a restaurant, bar, or in any other kind of store *[Specify]* _____

<77> OTHER *[Specify]* ____ <88> DK <99> REF

[If C26 shows more than one place where respondent cashes checks, go to C27; else if C26 shows only one place where respondent cashes checks, go to skc5; else if C26=(88 or 99), go to C45.]

>C27< Where did you cash most of your checks?
[Computer lists only options respondent mentioned in C26.]

<1> at a bank

<2> at your work place

<3> at a check cashing outlet

<4> through an insurance broker

<5> through a friend or family member

<6> at the supermarket

<7> at the ____

<77> at the ____ <99> REF

[skc5: If (C26 = 1 and C10 = (1, 2, or 3), go to C28; else go to skc6a.)

>C28< Did you cash your checks at:

<1> A bank where you have a bank account?

<2> Or another bank, where you do not have a bank account?

<88> DK <99> REF

[skc6a: If (C26 = 1 only or C27 = 1), go to C29a; else go to skc6b.]

- >C29a< Is the bank office located:
- <1> Inside a supermarket?
 - <2> Or inside another kind of store, [Specify]___?
 - <3> Or is it a stand-alone bank office — not inside another store?
[BANK BRANCH, SEPARATE MINI-BRANCH, MAIN OFFICE]
 - <77> OTHER [Specify]___ <88> DK <99> REF

[skc6b: If (C26 = 2 only or C27 = 2), go to C29b; else go to skc6c.]

- >C29b< Did you cash the checks:
- <1> At a window (or counter) operated by your employer?
 - <2> At a credit union (or other bank office) located at your work place?
 - <3> At a bank armored car (or mobile bank office)?
 - <77> Or some other way at your work place? [Specify]___
 - <88> DK <99> REF

[skc6c: If (C26 = 3 only or C27 = 3), go to C29c; else go to skc6d.]

- >C29c< Is the check cashing office located:
- <1> Inside a supermarket?
 - <2> Or inside another kind of store, [Specify]___?
 - <3> Or is it a stand-alone check cashing outlet — not inside another store?
 - <77> OTHER [Specify]___ <88> DK <99> REF

[skc6d: If (C26 = 6 or 77 only or C27 = 6 or 77), go to C29d; else go to skc7.]

- >C29d< Did you cash the checks:
- <1> At the store's own service counter (or check-out counter)?
 - <2> Or at a small bank office located inside the store? [BANK WINDOW, KIOSK]
 - <3> Or at a check cashing outlet located inside the store?
 - <77> OTHER [Specify]___ <88> DK <99> REF

C.3.b.2. Where respondent mostly cashes income checks

[Computer inserts the place where respondent only or mostly cashed checks (from C26 or C27) into blanks in item *skc7* and questions C33 through C39.]

[*skc7*] The last time you cashed a paycheck, benefit check (or other check that you receive on a regular basis) ____:

>C30< What was the amount of the check you cashed?
 [If more than one check, ask about the largest check.]
 <1> AMOUNT GIVEN [Specify] \$___ [0-50,000]
 <88> DK <99> REF

>C31< Was it:
 <1> A government check?
 [EITHER BENEFITS OR A PAYCHECK FROM THE GOVERNMENT]
 <2> A company paycheck? [PAYCHECK FROM A PRIVATE COMPANY]
 <3> Or a personal check from someone else?
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>C32< How much did it cost you to cash it there?
 <1> NOTHING
 <2> [Specify dollar amount] \$___[0.00-999.99]
 <3> [Specify percent amount] ___[0.00-100.00]%
 <88> DK <99> REF

[If C26 = (only 6, or only 7, or only 77) or C27 = (6 or 7 or 77), then go to C33; else go to C34.]

>C33< How much (if anything) did you have to buy ___ to cash the check?
 <1> NOTHING
 <2> [Specify dollar amount] \$___ [0-999] <88> DK <99> REF

>C34< How many IDs were you asked to show, to cash a check there?
 <1> NONE
 <77> [Specify]___ [1-9] <88> DK <99> REF

>C35< Did you feel welcome there; did the staff treat you with respect?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, skip to C37.]

>C36< The last time you cashed a check there, did the teller speak to you in Spanish?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>C37< Are most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
 <1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
 <88> DK <99> REF

>C38< What are the things you most like about cashing a check ___?
[Check all that apply.]
 <1> IT IS CHEAP (OR FREE)
 <2> THE CHECKS I DEPOSIT CLEAR QUICKLY
 <3> THEY DO NOT ASK ME TO SHOW MANY IDs
 <4> I FEEL WELCOME; THE STAFF ARE RESPECTFUL
 <5> IT IS FAST; LINES ARE SHORT
 <6> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> HAS CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT IS SAFE TO GO THERE, BE THERE
 <9> THE STAFF SPEAK MY LANGUAGE
 <10> NOTHING IN PARTICULAR
 <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

>C39< What are the things you most dislike about cashing a check ___?
[Check all that apply.]
 <1> IT IS EXPENSIVE
 <2> THE CHECKS I DEPOSIT CLEAR TOO SLOWLY
 <3> THEY ASK ME TO SHOW TOO MANY IDs
 <4> I DO NOT FEEL WELCOME; THE STAFF ARE NOT RESPECTFUL
 <5> IT IS SLOW; LINES ARE LONG
 <6> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> DOES NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT IS NOT SAFE TO GO THERE, OR BE THERE
 <9> THE STAFF DO NOT SPEAK MY LANGUAGE
 <10> NOTHING IN PARTICULAR
 <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

C.3.b.2.a. A bank where respondent does not have an account

[If {(C26 = 1 only or C27 = 1) and C28 = 2}, go to C40; else go to skc8.]

>C40< During the last 12 months, when you went to that bank to cash a check, did they ever ask you for your fingerprint?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If C40 ne 2, go to skc8.]

>C41< Did you give them your fingerprint?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If C41 ne 2, go to skc8.]

- >C42< When you did that,
 <1> Was it no problem?
 <2> Did it bother you a little?
 <3> Or did it bother you a lot?
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skc8: If {C10 = (1 or 2 or 3) and (C26 ne 1 or C27 gt 1), go to C43; else if {(C10 = (1 or 2 or 3) and (C26 = 1 only or C27 = 1) and (C28 = 2)}, go to C43; else go to C45.]

- >C43< What are the major reasons why you cashed checks there, rather than at the bank where you have an account?
 [Check all that apply.]
 <1> IT WAS CHEAPER (OR FREE)
 <2> IT WAS THE BANK THAT ISSUED THE CHECKS
 <3> THEY DID NOT ASK ME TO SHOW AS MANY ID_s
 <4> I FELT MORE WELCOME; THE STAFF WERE MORE RESPECTFUL
 <5> IT WAS FASTER; LINES WERE SHORTER
 <6> MORE CONVENIENT TO WHERE I LIVE, WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> HAD MORE CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT WAS SAFER TO GO THERE, TO BE THERE
 <9> MORE OF THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 <10> NO PARTICULAR REASON
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[If {C43 = 2 or [(C26 ne 1) or (C27 gt 1 and le 77) or (C27 = 99)]}, go to C45; else go to C44.]

- >C44< Was this the bank that issued the check?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >C45< One last question about cashing checks: What changes could a bank make that would give you a better way to cash your paychecks, benefit checks, or any other income checks?
 <1> NONE <77> [Specify]_____ <88> DK <99> REF

D. Making Payments**D.1. Buying money orders****D.1.a. Overview**

>D46< Have you purchased a money order at least once during the last 12 months?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If D46 ne 2, go to D62.]

>D47< During that time, did you usually purchase:
<1> More than one money order a month,
<2> About one money order a month,
<3> Or did you purchase money orders less than once a month?
<88> DK <99> REF

[If D47 = 1 go to D48a; else if D47=3 go to D48b; else go to D49.]

>D48a< About how many money orders did you usually buy each month?
<77> *[Specify]* ___ [0-99] <88> DK <99> REF

[Go to D49.]

>D48b< About how many money orders did you buy during the last 12 months?
<77> *[Specify]* ___ [0-99] <88> DK <99> REF

D.1.b. Places where buy money orders

>D49< During that time, did you ever buy a money order at a:
[Check all that apply.]
<1> post office
<2> check cashing outlet
<3> supermarket
<4> work place
<5> bank
<6> Western Union office
<77> other kind of store (or other place) *[Specify place]* ____
<88> DK <99> REF

[If more than one response to D49, go to D50; else go to skd1.]

- >D50< Where did you buy most of your money orders?
[Computer lists only options respondent mentioned in D49.]
- <1> post office
 - <2> check cashing outlet
 - <3> supermarket
 - <4> work place
 - <5> bank
 - <6> Western Union office
 - <77> _____ <99> REF

[skd1: If D49 = 2 only or D50 = 2, go to D51a; else go to skd2.]

- >D51a< Is the check cashing outlet located:
- <1> Inside a supermarket?
 - <2> Or inside another kind of store? [Specify]_____
 - <3> Or is it a stand-alone check cashing outlet — not inside another store?
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skd2: if D49 = 3 only or D50 = 3, go to D51b; else go to skd3.]

- >D51b< Did you buy the money orders:
- <1> At the store's own service counter (or check-out counter)?
 - <2> At a small bank office located inside the store? [BANK WINDOW, KIOSK]
 - <3> At a check cashing outlet located inside the store?
 - <4> Or at a Western Union office located inside the store?
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skd3: If D49 = 4 only or D50 = 4, go to D51c; else go to skd4.]

- >D51c< Did you buy the money orders:
- <1> At a window (or counter) operated by your employer?
 - <2> At a credit union (or other bank office) located at your work place?
 - <3> At a bank armored car (or mobile bank office)?
 - <77> Or some other way at your work place? [Specify]_____
 - <88> DK <99> REF

[skd4: If D49 = 5 only or D50 = 5, go to D51d; else go to skd5.]

- >D51d< Is the bank office located:
- <1> Inside a supermarket?
 - <2> Or inside another kind of store? [Specify]_____
 - <3> Or is it a stand-alone bank office — not inside another store?
[BANK BRANCH, SEPARATE MINI-BRANCH, MAIN OFFICE]
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skd5: If D49 = 6 only or D50 = 6, go to D51e; else go to skd5a.]

- >D51e< Was the Western Union office located:
- <1> Inside a supermarket?
 - <2> Or inside another kind of store? [Specify]___
 - <3> Or was it a stand-alone Western Union office — not inside another store?
 - <77> OTHER [Specify]___ <88> DK <99> REF

[skd5a: If D49 = 77 only or D50 = 77, go to D51f; else go to skd6.]

- >D51f< Did you buy the money orders:
- <1> At the store's own service counter (or check-out counter)?
 - <2> At a small bank office located inside the store? [BANK WINDOW, KIOSK]
 - <3> At a check cashing outlet located inside the store?
 - <4> Or at a Western Union office located inside the store?
 - <77> OTHER [Specify]___ <88> DK <99> REF

[skd6: If {C10 = (1, 2, or 3) and [(D49 = 5 only or D50 = 5) or ((D49 = (3 only or 77 only) or D50 = (3 or 77))] and D51b = 2) or ((D49 = 4 only or D50 = 4) and D51c = (2 or 3))}, go to D52 and set FLAG1 = 1; else go to skd7.]

- >D52< Did you buy most of your money orders at:
- <1> A bank where you have a bank account?
 - <2> Or at another bank, where you do not have a bank account?
 - <88> DK <99> REF

D.1.c. For regular money order purchasers: place where most often buy money orders

[skd7: If {D47 ne (1 or 2) or D48b lt 3} go to D62.]

[Computer enters place where respondent bought money orders (from D49 or D50) into questions D53 through D59.]

- >D53< The last time you bought a money order at the ___, what was the amount that the money order was made out for?
- [Face value of the money order, amount it was made out for.]
- [If respondent bought more than one money order the last time, ask about the smallest one.]
- <77> [Specify] \$___ [0-50,000] <88> DK <99> REF

- >D54< How much did it cost you to buy the money order?
- [Cost of the money order, not the face value.]
- <1> NOTHING; NO CHARGE
 - <77> [Specify] \$___ [0.00-999.99] <88> DK <99> REF

>D55< Did you feel welcome there; did the staff treat you with respect?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, go to D57.]

>D56< The last time you bought a money order there, did the teller speak to you in Spanish?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>D57< Are most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
<1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
<88> DK <99> REF

>D58< What are the things you most like about buying a money order at the ___?
[Check all that apply.]
<1> IT IS CHEAP (OR FREE)
<2> I FEEL WELCOME; THE STAFF ARE RESPECTFUL
<3> IT IS FAST; LINES ARE SHORT
<4> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
<5> HAS CONVENIENT HOURS OPEN
<6> IT IS SAFE TO GO THERE, BE THERE
<7> THE STAFF SPEAK MY LANGUAGE
<8> NOTHING IN PARTICULAR
<77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

>D59< What are the things you most dislike about buying a money order at the ___?
[Check all that apply.]
<1> IT IS EXPENSIVE
<2> I DO NOT FEEL WELCOME; THE STAFF ARE NOT RESPECTFUL
<3> IT IS SLOW; LINES ARE LONG
<4> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
<5> DOES NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
<6> IT IS NOT SAFE TO GO THERE, OR BE THERE
<7> THE STAFF DO NOT SPEAK MY LANGUAGE
<8> NOTHING IN PARTICULAR
<77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

>D60< In the last 12 months, was your money order ever:
[Check all that apply.]
<1> Not accepted for payment?
<2> Stolen from you?
<3> Or turn out to be worthless? [SOLD FRAUDULENTLY, COUNTERFEITED]
<77> OTHER *[Specify]*_____
<4> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

[If FLAG1 = 1 and D52 = 2, go to D61; else go to D62.]

>D61< What are the major reasons why you bought a money order there rather than at the bank where you have an account?

[Check all that apply.]

- <1> IT WAS CHEAPER (OR FREE)
- <2> I FELT MORE WELCOME; THE STAFF WERE MORE RESPECTFUL
- <3> IT WAS FASTER; LINES WERE SHORTER
- <4> MORE CONVENIENT TO WHERE I LIVE, WHERE I DO OTHER THINGS
- <5> HAD MORE CONVENIENT HOURS OPEN
- <6> IT WAS SAFER TO GO THERE, TO BE THERE
- <7> MORE OF THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
- <8> NOTHING IN PARTICULAR
- <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>D62< What changes could a bank make that would give you a better way to buy money orders?

- <1> NONE <77> [Specify]___ <88> DK <99> REF

D.2. Paying bills

The next questions are about paying bills. These may be utility bills (such as electric, gas, water, phone, or cable TV), or credit card (or loan) payments, or rent, or any other regular payments. During the last 12 months:

[If C10= (1, 2, or 3), go to D63a; else go to D63b.]

>D63a< Did you pay any of your bills:

[Check all that apply.]

- <1> By check?
- <2> By automated bill payment, where the bank sends your payment directly from your bank account?
- <3> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

>D63b< Did you pay any of your bills:

[Check all that apply.]

- <1> In cash?
- <2> By money order?
- <3> Through a place that makes the bill payments for you?
- <77> In some other way? [Specify]_____
- <4> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

[Ask D64 if more than one response in (D63a and D63b) combined, else go to D65.]

- >D64< How did you pay most of your bills?
[Computer lists only options respondent mentioned in D63a and/or D63b.]
- <1> By check?
 - <2> By money order?
 - <3> In cash?
 - <4> Through a place that makes the bill payments for you?
 - <5> By automated payment?
 - <77> _____ <99> REF

[If (D63b=3 only and (D63a ne 1 or 2)) or D64=4, go to D65; else go to D66.]

- >D65< What kind of business makes the bill payments for you?
- <1> CHECK CASHING OUTLET
 - <2> SUPERMARKET
 - <3> WESTERN UNION
 - <4> BANK
 - <5> DRUG STORE (OR PHARMACY)
 - <6> CONVENIENCE STORE
 - <7> LIQUOR STORE
 - <77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

- >D66< In the last 12 months, have you ever paid your bills:
[Check all that apply.]
- <1> By mailing in a payment?
 - <2> By paying at the office of the company that sent the bill?
 - <3> By paying someone at their home (or some other place)?
 - <4> At your home, where someone came to collect your payment?
 - <77> Or some other way? [Specify]____
 - <88> DK <99> REF

[Ask D67 if more than one response in D66; else go to D68.]

- >D67< How did you pay most of your bills?
[Computer lists only options respondent mentioned in D66.]
- <1> By mailing in a payment?
 - <2> By paying at the office of the company that sent the bill?
 - <3> By paying someone at their home (or some other place)?
 - <4> At your home, where someone came to collect your payment?
 - <77> Or some other way? [Specify]____
 - <88> DK <99> REF

>D68< What are the things you most like about paying your bills this way?

[Check all that apply.]

- <1> IT IS CHEAP (OR FREE)
- <2> I FEEL WELCOME; THE STAFF ARE RESPECTFUL
- <3> IT IS FAST; LINES ARE SHORT
- <4> IT IS CONVENIENT
- <5> HAS CONVENIENT HOURS OPEN
- <6> IT IS SAFE TO GO THERE, BE THERE
- <7> THE STAFF SPEAK MY LANGUAGE
- <8> NOTHING IN PARTICULAR
- <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

>D69< What are the things you most dislike about paying your bills this way?

[Check all that apply.]

- <1> IT IS EXPENSIVE
- <2> I DO NOT FEEL WELCOME; THE STAFF ARE NOT RESPECTFUL
- <3> IT IS SLOW; LINES ARE LONG
- <4> IT IS NOT CONVENIENT
- <5> DOES NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
- <6> IT IS NOT SAFE TO GO THERE, OR BE THERE
- <7> THE STAFF DO NOT SPEAK MY LANGUAGE
- <8> NOTHING IN PARTICULAR
- <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

>D70< What changes could a bank make that would give you a better way to pay your bills?

- <1> NONE <77> *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

D.3. Sending remittances

>D71< Many people need a good way to send money to their friends (or family members) who live somewhere else. During the last 12 months, have you ever sent money to someone who lives somewhere else?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If D71 ne 2, go to D107.]

D.3.a. Usual method of sending remittances

>D72< Did you most often send the money to some place in the United States, or to a U.S. territory, or to another country?

- <1> UNITED STATES <2> U.S. TERRITORY <3> ANOTHER COUNTRY
- <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

[If D72 = 1 or 99, go to D74.]

- >D73< Where did you most often send money?
 <1> MEXICO
 <2> DOMINICAN REPUBLIC
 <3> PUERTO RICO
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

- >D74< During this time, did you usually send money:
 <1> More often than once a month,
 <2> About once a month,
 <3> Or less often than once a month?
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[If D74 = 1, go to D75a; else if D74=3, go to D75b; else go to skd7a.]

- >D75a< About how many times a month did you usually send the money?
 <77> [Specify] ___ [0-99] <88> DK <99> REF

[Go to skd7a.]

- >D75b< About how many times a year did you usually send the money?
 <77> [Specify] ___ [0-99] <88> DK <99> REF

[skd7a: If C10 = (1 or 2 or 3), go to D76a; else go to D76b.]

- >D76a< Did you ever send the money:
 [Check all that apply.]
 <1> By mailing a personal check?
 <2> By giving your friends (or family) a bank card, which they use to withdraw money from your bank account, at a bank office located near them?
 <3> By transferring money from your bank account to the bank account of your friends (or family)?
 <4> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

- >D76b< Did you ever send the money:
 [Check all that apply.]
 <1> By wire?
 <2> By mailing a money order?
 <3> By mailing a traveler's check?
 [AMERICAN EXPRESS, CITIBANK, THOMAS COOK, ETC.]
 <4> By sending the money through a courier?
 <5> By taking it yourself (or giving it to a friend or relative to take)?
 <77> Or some other way? [Specify]_____
 <6> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

[If more than one response to D76a and D76b combined, go to D77; else go to skd8.]

- >D77< How did you most often send the money?
 [Computer lists only options respondent mentioned in D76a and/or D76b.]
- <1> By mailing a personal check?
 - <2> By giving someone a bank card to withdraw money from your bank account?
 - <3> By transferring money from your bank account to someone else's bank account?
 - <4> By wire?
 - <5> By mailing a money order?
 - <6> By mailing a traveler's check?
 [AMERICAN EXPRESS, CITIBANK, THOMAS COOK, ETC.]
 - <7> By sending it through a courier?
 - <8> By taking it yourself (or giving it to someone to take)?
 - <77> _____ <99> REF

[skd8: If ((D76b = 2 and D77 not answered) or D77 = 5), then go to D79; else if ((D76b = 1 and D77 not answered) or D77 = 4), then go to D93; else go to D78.]

- >D78< In the last 12 months, was the money you sent ever:
 [Check all that apply.]
- <1> Delayed for a week or less?
 - <2> Delayed for more than a week?
 - <3> Lost?
 - <4> Or stolen?
 - <5> NONE OF THE ABOVE
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[Go to D107.]

D.3.b. Most frequently send remittances via money order

- >D79< During the last 12 months, where did you most often buy money orders to send to someone who lives somewhere else?
- <1> post office
 - <2> check cashing outlet
 - <3> supermarket
 - <4> work place
 - <5> bank
 - <6> Western Union office
 - <77> other kind of store (or other place)? [Specify place]_____
 - <88> DK <99> REF

- >D80< In the last 12 months, were the money orders that you sent ever:
[Check all that apply.]
- <1> Delayed for a week or less?
 - <2> Delayed for more than a week?
 - <3> Lost?
 - <4> Or stolen?
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

D.3.b.1 Skip detailed questions if same place as money orders in general

[skdx: If {(D79 = 1 and (D49 = 1 only or D50 = 1)) or (D79 = 2 and (D49 = 2 only or D50 = 2)) or (D79 = 3 and (D49 = 3 only or D50 = 3)) or (D79 = 4 and (D49 = 4 only or D50 = 4)) or (D79 = 5 and (D49 = 5 only or D50 = 5)) or (D79 = 6 and (D49 = 6 only or D50 = 6)) or (D79 = 77 and (D49 = 77 only or D50 = 77))}, set FLAG2 = 1; else go to skd9.]

- >D81< Was this the same place where you said that you buy most (or all) of your money orders?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[skd9: If {C10 = (1, 2, or 3) and (D79 = 5)}, go to D82; else go to D83.]

- >D82< Did you buy most of the money orders that you send to someone (who lives somewhere else) at:
- <1> A bank where you have a bank account?
 - <2> Or at another bank, where you do not have a bank account?
 - <88> DK <99> REF

[Computer enters place where respondent bought money orders (from D79) into questions D83 through D91.]

- >D83< The last time you were at the ____ to buy a money order to send to someone, what was the amount of the money order? [FACE VALUE OF THE MONEY ORDER, AMOUNT IT WAS MADE OUT FOR.]
- <77> *[Specify]* \$____ [0-50,000] <88> DK <99> REF

- >D84< How much did it cost you to buy the money order?
[Cost of the money order, not the face value.]
- <1> NOTHING; NO CHARGE
 - <77> *[Specify]* \$____.____ [0.00-999.99] <88> DK <99> REF

- >D85< Did you send the money order:
- <1> In U.S. dollars,
 - <2> Or in the currency of the other country?
 - <88> DK <99> REF

[If D85 ne 2, go to skd10.]

- >D86< Compared to other places where you can exchange your money, was the exchange rate they offered you:
[OTHER PLACES: EXCHANGE RATE IN THE NEWSPAPER, AT A BANK.]
- <1> About the same as other places?
 - <2> Clearly better than other places?
 - <3> Or clearly worse than other places?
 - <88> DK <99> REF

[skd10: If D81 = 2, go to skd11.]

- >D87< The last time you bought a money order at the ____, did you feel welcome there; did the staff treat you with respect?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, go to D89.]

- >D88< Did the person who sold you the money order speak to you in Spanish?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF
- >D89< Are most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
- <1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
 - <88> DK <99> REF
- >D90< What are the things you most like about buying a money order at the ____?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS CHEAP (OR FREE)
 - <2> I FEEL WELCOME THERE; THE STAFF ARE RESPECTFUL
 - <3> IT IS FAST; LINES ARE SHORT
 - <4> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 - <5> HAS CONVENIENT HOURS OPEN
 - <6> IT IS SAFE TO GO THERE, BE THERE
 - <7> THE STAFF SPEAK MY LANGUAGE
 - <8> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

- >D91< What are the things you most dislike about buying a money order at ____?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS EXPENSIVE
 - <2> I DO NOT FEEL WELCOME; THE STAFF ARE NOT RESPECTFUL
 - <3> IT IS SLOW; LINES ARE LONG
 - <4> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 - <5> DOES NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
 - <6> IT IS NOT SAFE TO GO THERE, OR BE THERE
 - <7> THE STAFF DO NOT SPEAK MY LANGUAGE
 - <8> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[skd11: If D82 ne 2, go to D107.]

- >D92< What are the major reasons why you bought a money order there rather than at the bank where you have an account?
[Check all that apply.]
- <1> IT WAS CHEAPER (OR FREE)
 - <2> I FELT MORE WELCOME; THE STAFF WERE MORE RESPECTFUL
 - <3> IT WAS FASTER; LINES WERE SHORTER
 - <4> MORE CONVENIENT TO WHERE I LIVE, WHERE I DO OTHER THINGS
 - <5> HAD MORE CONVENIENT HOURS OPEN
 - <6> IT WAS SAFER TO GO THERE, TO BE THERE
 - <7> MORE OF THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 - <8> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[Go to D107.]

D.3.c. Wiring remittances

- >D93< During the last 12 months, did you most often wire money from:
- <1> Western Union office
 - <2> bank
 - <3> check cashing outlet
 - <4> supermarket
 - <77> other store (or place)? [Specify]_____
 - <99> REF

>D94< In the last 12 months, was the money you wired ever:

[Check all that apply.]

- <1> Delayed for a week or less?
- <2> Delayed for more than a week?
- <3> Lost?
- <4> Or stolen?
- <5> NONE OF THE ABOVE
- <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF

[If {(D93 = 1 and (D49 = 6 only or D50 = 6)) or (D93 = 2 and (D49 = 3 only or D50 = 3)) or (D93 = 3 and (D49 = 2 only or D50 = 2)) or (D93 = 4 and (D49 = 5 only or D50 = 5)) or (D93 = 77 and (D49 = 77 only or D50 = 77))}, go to D95 and set FLAG3 = 1; else go to skd12.]

>D95< Was this the same place where you said that you buy most (or all) of your money orders?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[skd12: If {C10 = (1, 2, or 3) and (D93 = 2)}, go to D96; else if D93 = 99, go to D97; else go to D97.]

>D96< Did you mostly wire money through:

- <1> A bank where you have a bank account?
- <2> Or another bank, where you do not have a bank account?
- <88> DK <99> REF

[Computer enters place where respondent wired money (from D93) into questions D97 through D106.]

>D97< The last time you were at the ___ to wire money to someone, what was the amount of the money order?

[Face value of the money order, amount it was made out for.]

- <77> *[Specify]* \$___ [0-50,000] <88> DK <99> REF

>D98< How much did it cost you to wire the money?

[Cost of the money order, not the face value.]

- <1> NOTHING; NO CHARGE
- <77> *[Specify]* \$___ [0.00-999.99] <88> DK <99> REF

>D99< Did you send the money:

- <1> In U.S. dollars,
- <2> Or in the currency of the other country?
- <88> DK <99> REF

[If D99 ne 2 go to D101.]

- >D100< Compared to other places where you can exchange your money, was the exchange rate they offered you:
[OTHER PLACES: EXCHANGE RATE IN THE NEWSPAPER, AT A BANK]
<1> About the same as other places?
<2> Clearly better than other places?
<3> Or clearly worse than other places?
<88> DK <99> REF

[If D95 = 2, go to D107.]

- >D101< The last time you wired money at the ____, did you feel welcome there; did the staff treat you with respect?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, go to D103.]

- >D102< The last time you wired money there, did the person who wired the money for you speak to you in Spanish?
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF
- >D103< Are most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
<1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
<88> DK <99> REF

- >D104< What are the things you most like about wiring money from the ____?
[Check all that apply.]
<1> IT IS CHEAP (OR FREE)
<2> GOOD EXCHANGE RATE
<3> I FEEL WELCOME; THE STAFF ARE RESPECTFUL
<4> IT IS FAST; LINES ARE SHORT
<5> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
<6> HAS CONVENIENT HOURS OPEN
<7> IT IS SAFE TO GO THERE, BE THERE
<8> THE STAFF SPEAK MY LANGUAGE
<9> NOTHING IN PARTICULAR
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

- >D105< What are the things you most dislike about wiring money from the ____?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS EXPENSIVE
 - <2> BAD EXCHANGE RATE
 - <3> I DO NOT FEEL WELCOME; THE STAFF ARE NOT RESPECTFUL
 - <4> IT IS SLOW; LINES ARE LONG
 - <5> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 - <6> DOES NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
 - <7> IT IS NOT SAFE TO GO THERE, OR BE THERE
 - <8> THE STAFF DO NOT SPEAK MY LANGUAGE
 - <9> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[If D96 ne 2, go to D107.]

- >D106< Why did you wire the money at that bank rather than at your bank?
[Check all that apply.]
- <1> IT WAS CHEAPER (OR FREE)
 - <2> BETTER EXCHANGE RATE
 - <3> I FELT MORE WELCOME; THE STAFF WERE MORE RESPECTFUL
 - <4> IT WAS FASTER; LINES WERE SHORTER
 - <5> MORE CONVENIENT TO WHERE I LIVE, WHERE I DO OTHER THINGS
 - <6> HAD MORE CONVENIENT HOURS OPEN
 - <7> IT WAS SAFER TO GO THERE, TO BE THERE
 - <8> MORE OF THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 - <9> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF
- >D107< If you needed to send money to someone (who lives somewhere else), what changes could a bank make that would better serve your needs?
- <1> NONE <77> [Specify]_____ <88> DK <99> REF

E. Bank Account Ownership and Savings**E.1. Current and recent bank account holders**

[If C10 ne 1, go to ske1.]

>E108< Does your bank charge you a fee during any month in which your checking account balance goes below a certain amount?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If E108 ne 2, go to ske1.]

>E109< How much money must you keep in your checking account to avoid this charge?

<77> *[Specify]* \$_____ [0-50,000] <88> DK <99> REF

[ske1: If C10 ne 2, go to ske2.]

>E110< Does your bank charge you a fee during any month in which your savings account balance goes below a certain amount?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If E110 ne 2, go to ske2.]

>E111< How much money must you keep in your savings account to avoid this charge?

<77> *[Specify]* \$_____ [0-50,000] <88> DK <99> REF

[ske2: If C10 gt 3, go to E115.]

>E112< What features of your bank account are most useful to you?

[Check all that apply.]

- <1> IT IS INEXPENSIVE
- <2> THE REQUIRED BALANCE IS LOW
- <3> THE CHECKS I DEPOSIT CLEAR QUICKLY
- <4> I CAN USE DIRECT DEPOSIT
- <5> IT IS FAST
- <6> IT IS EASY
- <7> IT IS SAFE (AT OFFICES OR ATMs)
- <8> IT HAS CONVENIENT OFFICE (OR ATM) LOCATIONS
- <9> ITS BRANCHES ARE OPEN DURING CONVENIENT HOURS
- <10> IT IS EASY TO USE MY OWN LANGUAGE
- <11> NOTHING IN PARTICULAR
- <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

- >E113< What are the things you most dislike about your bank account(s)?
[Check all that apply.]
- <1> IT IS EXPENSIVE
 - <2> THE BANK REQUIRES A HIGH BALANCE (TO AVOID FEES)
 - <3> THE CHECKS I DEPOSIT CLEAR SLOWLY
 - <4> THE BANK REQUIRES ME TO USE DIRECT DEPOSIT (IN ORDER TO HAVE LOW FEES OR A FREE ACCOUNT)
 - <5> IT IS SLOW TO OPERATE
 - <6> IT IS DIFFICULT TO OPERATE
 - <7> IT IS NOT SAFE (AT OFFICES OR ATMs)
 - <8> IT HAS NO CONVENIENT OFFICE (OR ATM) LOCATIONS
 - <9> THE OFFICES ARE NOT OPEN DURING CONVENIENT HOURS
 - <10> I CANNOT OPERATE BANK ACCOUNT IN MY LANGUAGE
 - <11> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

- >E114< In the last 12 months, have you had an “ATM-only” account, where you get bank services through an ATM machine, and pay a fee if you use a human bank teller?
 [ALSO CALLED: “SELF-SERVICE” ACCOUNT.]
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >E115< Have you ever heard of “basic” checking accounts, where you can write a limited number of checks each month, and the bank charges you little (or no) monthly fee, even if your balance gets very low?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

{Help Screen E115 available.}

[If E115=2 and C10 = 1, go to E116; else go to E117.]

- >E116< In the past 12 months, have you had a “basic” checking account?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If E116=2, go to ske3.]

- >E117< Would you consider opening a “basic” checking account if a local bank offered them?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

E.2 Savings*[ske3]*

- >E118a< I have some general questions about how you save, and why you find it useful to save that way. During the last 12 months, have you kept any savings:
[Check all that apply.]
- <1> In money market funds, other mutual funds, stocks, bonds, or certificates of deposit (CDs)?
 - <2> In a pension or retirement plan? *[Not Social Security]*
 - <3> In a tax-deferred savings plan or thrift plan?
 - <4> In your bank account?
 - <5> In someone else's bank account?
 - <6> In a bank safe deposit box?
 - <7> In U.S. government savings bonds?
 - <8> SAVED IN NONE OF THESE <88> DK <99> REF

{Help Screen E118a available.}

- >E118b< Have you kept any savings:
[Check all that apply.]
- <1> In money orders, or checks that you have not cashed?
 - <2> In cash — or jewelry or gold that you might sell for cash?
 - <3> In property or a business you own?
 - <4> By lending your money to other people and charging them interest?
 - <5> By being part of a savings circle — Where the members meet regularly, put their savings together, and give that whole amount to a different member at each meeting?
 - <6> Or did you have no savings at all?
 - <7> SAVED IN NONE OF THESE
 - <77> OTHER *[Specify]*____ <88> DK <99> REF

{Help Screen E118b available.}

[If more than one response to [E118a (options 1-7) and E118b (options 1 - 5) combined, go to E119; else go to E120a.]

- >E119< In which of these did you keep most of your savings?
[Computer lists only options respondent mentioned in E118a and/or E118b.]
- <1> In money market funds, other mutual funds, stocks, bonds, or certificates of deposit (CDs)
 - <2> In a pension or retirement plan *[Not Social Security]*
 - <3> In a tax-deferred savings plan or thrift plan
 - <4> In your bank account
 - <5> In someone else's bank account
 - <6> In a bank safe deposit box
 - <7> In U.S. government savings bonds
 - <8> In money orders, or checks you have not yet cashed
 - <9> In cash, jewelry, or gold
 - <10> In property or a business
 - <11> By lending to other people and charging interest
 - <12> By being part of a savings circle
 - <13> No savings at all
 - <77> _____
 - <99> REF

[If E118a = 8 and E118b = 6 or 7, go to E124.]

- >E120a< Which of these are important reasons for keeping your savings where you do?
[Check all that apply:]
- <1> You feel that your savings are safe and secure?
 - <2> You earn high interest rates?
 - <3> You get steady earnings?
 - <4> It is a way that helps you save for long term goals?
 - <5> You find it easy to add to your savings?
 - <6> You find it easy to get to your money, if you need to?
 - <7> That there is no fee (or penalty) for taking out your money?
 - <8> Or you find it helpful that it is not so easy to get to your money?
 - <9> You earn tax-free interest?
 - <10> Or you do not need to keep a high balance there?
 - <11> NONE
 - <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF
- >E120b< Are there any problems you have with keeping your savings where you do?
[Check all that apply:]
- <1> You worry about theft or loss of your money?
 - <2> You could be cheated out of your savings?
 - <3> You do not earn much (or any) interest?
 - <4> You find it tempting to spend your money when it is right there?
 - <5> Or it is not so easy to convert it to cash when you need it?
 - <11> NONE
 - <77> Or any other problems you have with saving that way? *[Specify]*_____
 - <88> DK <99> REF

- >E121< Considering all the ways you save, in the last 12 months, did you add to your savings:
- <1> At least once a month?
 - <2> Less often than once a month, but at least once a year?
 - <3> Or not at all?
 - <77> OTHER [*Specify*]___ <88> DK <99> REF

E.2.a. Reasons for saving

- >E122< During the last 12 months, did you have money set aside for any of these reasons?
[*Check all that apply.*]
- <1> In case of emergencies such as medical costs (or loss of a job)?
 - <2> To cover the costs of a new baby?
 - <3> In case a family member or friend urgently needed money?
 - <4> To pay for special events (such as a wedding or other celebration)?
 - <5> For travel or a vacation?
 - <6> To pay for food (or clothing or rent)?
 - <7> To get out of debt (or pay down loans)?
 - <8> To pay for Christmas (or other holiday) gifts?
 - <9> NONE OF THESE <88> DK <99> REF
- >E123< During the last 12 months, did you have money set aside for any of these reasons?
[*Check all that apply.*]
- <1> For the education of children or other family members? [OR TRAINING]
 - <2> To buy furniture or household appliances?
 - <3> To buy a home (or make home improvements)?
 - <4> To buy a car (or truck or other vehicle)?
 - <5> To start a business (or expand an existing business)?
 - <6> For retirement?
 - <7> To feel more financially secure?
 - <8> NONE OF THESE
 - <77> OTHER? [*Specify*]___ <88> DK <99> REF
- >E124< What changes could a bank make to provide you with a better way to keep your money?
- <1> NONE <77> [*Specify*]___ <88> DK <99> REF

E.3. Non-account holders**E.3.a. Reasons why no account**

[If C10 = (1 or 2 or 3), go to F149.]

>E125a< What are the main reasons why you do not have a bank account:

[Check all that apply.]

- <1> Do banks hold your checks too long?
- <2> Do you not have the amount of money banks require to open an account?
- <3> Are bank fees are too high?
- <4> Are banks not located conveniently?
- <5> Are banks not open when you need to use them?
- <6> Is it not easy to speak with bank staff in a language other than English?
- <7> Are you not quite sure how to open an account?
- <8> NONE OF THESE REASONS <88> DK <99> REF

>E125b< Are there any other main reasons why you do not have a bank account? Is it because:

[Check all that apply.]

- <1> You do not think you would feel welcome at a bank, or treated with respect there?
- <2> The bank might report to the government about your account?
- <3> Your account could be “frozen” by the government or a creditor?
- <4> You would need a Social Security number to open an account?
- <5> The bank would not let you open an account? [NO JOB, POOR CREDIT RATING]
- <6> Or any other main reason? [Specify] ____
- <7> NONE OF THESE REASONS <88> DK <99> REF

[ske4: If E125a ne 1, go to ske5.]

>E126< How long do you think the bank would take to clear your pay (or benefit) checks, so you could then use your money?

<77> [Specify number of days]____ [0-99] <88> DK <99> REF

>E127< If the checks cleared faster, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske5: If E125a ne 2, go to ske6.]

>E128< How much money do you think you would need to open a bank account?

<1> NOTHING; NO CHARGE <77> [Specify] \$____ [0-50,000]

<88> DK <99> REF

>E129< If you could open a bank account with less money, would you be likely to open an account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske6: If E125a ne 3, go to ske7.]

>E130< What types of bank fees are too high?

[Check all that apply.]

<1> MONTHLY ACCOUNT FEE
<2> FEE ON EVERY CHECK I WRITE
<3> ANNUAL FEE FOR BANK CARD [ATM CARD]
<4> FEE WHEN I WITHDRAW MONEY FROM ANOTHER BANK'S MACHINE
<5> FEE FOR BOUNCED CHECKS
<6> FEE TO VISIT THE TELLER [TO GO INTO THE BANK LOBBY]
<7> FEE TO INQUIRE ABOUT BANK ACCOUNT BALANCE
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>E131< If these bank fees were lower, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske7: If E125a ne 4, go to ske8.]

>E132< Are banks too far away from:

[Check all that apply.]

<1> Your home?
<2> Your work?
<3> Or places where you shop, or do other things?
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>E133< If bank offices were not located so far away, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske8: If E125a ne 5, go to ske9.]

>E134< Are banks too often closed:

[Check all that apply.]

<1> Early in the morning?
<2> In the late afternoon or evening?
<3> On weekends?
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>E135< If bank offices were open at more convenient hours, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske9: If E125a ne 6, go to ske10.]

>E136< What do you find are the most difficult things about using a bank that operates mostly (or only) in English?

[Check all that apply.]

<1> Bank tellers who speak your language are often not available?
<2> Most brochures about the bank's services are written only in English?
<3> Most of the bank forms are only in English?
<4> The bank does not help you to write out a check in English?
<77> Or something else [Specify]____ <88> DK <99> REF

>E137< If a bank also operated in your language, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske10: If E125b ne 1, go to ske11.]

>E138< What makes you think that you would be unwelcome at a bank, or not treated with respect? Is it:

[Check all that apply.]

<1> Your experience with banks in the U.S.?
<2> Your experience with banks in another country?
<3> What you hear from other people?
<77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

>E139< If you knew you would feel welcome at a bank, and treated with respect, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske11: If E125b ne 3, go to ske12.]

>E140< What makes you think that your account could be frozen by the government or a creditor? Is it:

[Check all that apply.]

<1> Your experience with banks in the U.S.?
<2> Your experience with banks in another country?
<3> What you hear from other people?
<77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

>E141< If you knew that your account could not be frozen, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske12: If E125b ne 4, go to ske13.]

>E142< What makes you think that you need a Social Security number to open a bank account?

<1> Your experience with banks in the U.S.?
 <2> What you hear from other people?
 <77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

>E143< If you could use another kind of ID to open a bank account, would you be likely to open a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[ske13: If E125b ne 5, go to E145a.]

>E144< What are the reasons why a bank won't let you open a bank account?
 [Check all that apply.]

<1> Because you have a bad credit history?
 <2> Because you bounced some checks?
 <3> Because you have no Social Security number?
 <4> Because you have no regular job (or just started a job)?
 <77> Or because of some other reason? [Specify]_____
 <88> DK <99> REF

E.3.b. Prior bank account experience

>E145a< Have you ever had a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If E145 ne 2, go to E148.]

>E145b< When was the last time you had a bank account?

<1> WITHIN THE LAST 12 MONTHS
 <2> [Specify year] ____ [1900-1997] <88> DK <99> REF

[If E145b = 88 or 99, go to E148.]

>E146< When you think of why the bank account closed,

<1> Was it mainly the bank's decision?
 <2> Or was it mainly your decision?
 <77> Or was it mainly due to other reasons? [Specify]_____
 <88> DK <99> REF

>E147< What was the main reason it was closed?
<77> [Specify]____ <88> DK <99> REF

>E148< What changes could a bank make, that would make you likely to open a bank account?
<1> NONE <77> [Specify]_____ <88> DK <99> REF

F. Credit Cards, Charge Cards, and Loans

F.1. Major credit cards and store charge cards

>F149< Do you have a major credit card (like Visa, MasterCard, Discover or American Express)?

[A major credit card can be used at many different stores.]

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If F149 = 1, go to F150; else if F149 = 2, go to F151; else go to F152.]

>F150< Why do you not have a major credit card? Is it because:

<1> You prefer not to have one,

<2> You want one, but cannot get one,

<3> You just haven't thought about getting one,

<77> Or some other reason? [Specify]____ <88> DK <99> REF

[Go to F152.]

>F151< Do you pay off the entire balance on your major credit card:

<1> Almost every month,

<2> Sometimes,

<3> Or hardly ever?

<77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

>F152< In the last 12 months, have you bought anything (or borrowed money) by having someone else use their major credit card, which you then repay?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>F153< What changes would make a major credit card work better for you?

<1> NONE <77> [Specify]____ <88> DK <99> REF

>F154< Do you have a charge card from a store (such as Sears, Texaco, or Radio Shack)?

[A store charge card can be used at that store only.]

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If F154 ne 2, go to F156.]

>F155< Do you pay off your store charge card balances at the end of the month:

<1> Almost every month,

<2> Sometimes,

<3> Or hardly ever?

<77> OTHER [Specify]____ <88> DK <99> REF

>F156< In the last 12 months, have you bought anything by having someone else use their store charge card, which you then repay?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>F157< What changes would make a store charge card more useful to you?

<1> NONE <77> [Specify]___ <88> DK <99> REF

F.2. Most recent loans

>F158< (Remember, by "bank," I mean either a bank, a savings bank, a savings & loan, or a credit union.) In the last three years, have you ever looked into getting a loan from a:

[Check all that apply:]

<1> bank
<2> finance company
<3> mortgage company
<4> NONE <88> DK <99> REF

[If more than one response to F158, go to F159; else if F158 = (1 or 2 or 3 only), go to F160, and computer uses that response in place of blanks in questions F161 - F167b; else go to F168.]

>F159< In which of these places did you most recently look into getting a loan?

[Computer lists only options respondent mentioned in F158.]

<1> bank
<2> finance company
<3> mortgage company
<4> NONE <88> DK <99> REF

[If F159 = (1 or 2 or 3), computer uses that response in place of blanks in questions F161 - F167b; else if F159 = 99, go to F168.]

[If {C10 = (1 or 2 or 3) and {F158 = 1 only or F159 = 1}, go to F160; else go to F161.]

>F160< Was this the same bank where you had a bank account?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >F161< What did you plan to use the loan for?
[Check all that apply.]
- <1> IN CASE OF EMERGENCIES (SUCH AS MEDICAL, OR LOSS OF JOB)
 - <2> TO COVER THE COSTS OF A NEW BABY
 - <3> IN CASE A FAMILY MEMBER OR FRIEND URGENTLY NEEDED MONEY
 - <4> TO PAY FOR SPECIAL EVENTS (A WEDDING, OTHER CELEBRATION)
 - <5> FOR TRAVEL OR FOR A VACATION
 - <6> TO PAY FOR FOOD OR CLOTHING OR RENT
 - <7> TO PAY DOWN OTHER LOANS
 - <8> TO PAY FOR CHRISTMAS (OR OTHER HOLIDAY) GIFTS
 - <9> FOR THE EDUCATION OF CHILDREN, OTHERS [OR TRAINING]
 - <10> TO BUY FURNITURE OR OTHER HOUSEHOLD APPLIANCES
 - <11> TO BUY A HOME (OR MAKE HOME IMPROVEMENTS)
 - <12> TO BUY A CAR (OR TRUCK OR OTHER VEHICLE)
 - <13> TO START A BUSINESS (OR EXPAND AN EXISTING BUSINESS)
 - <14> NONE OF THESE
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF
- >F162< Did you feel welcome at the ____; did the staff treat you with respect?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF
- [If interview is in English, go to F164.]
- >F163< Did the staff there speak to you in Spanish?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF
- >F164< Were most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
- <1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
 - <88> DK <99> REF
- >F165< What are the things you most liked when you looked into getting a loan at the ____?
[Check all that apply.]
- <1> THE LOAN WOULD BE CHEAP
 - <2> I DID NOT NEED TO HAVE A BANK ACCOUNT
 - <3> I FELT WELCOME; THE STAFF WERE RESPECTFUL
 - <4> IT WAS FAST
 - <5> IT WAS EASY
 - <6> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 - <7> IT HAD CONVENIENT HOURS OPEN
 - <8> IT WAS SAFE TO GO THERE, BE THERE
 - <9> THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 - <10> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

- >F166< What are the things you most disliked when you looked into getting a loan at the ___?
[Check all that apply.]
- <1> THE LOAN WOULD BE EXPENSIVE
 - <2> THEY REQUIRED ME TO HAVE A BANK ACCOUNT
 - <3> I DID NOT FEEL WELCOME; STAFF WERE NOT RESPECTFUL
 - <4> IT WAS SLOW
 - <5> IT WAS DIFFICULT; COMPLICATED
 - <6> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 - <7> IT DID NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
 - <8> IT WAS NOT SAFE TO GO THERE, BE THERE
 - <9> THE STAFF DID NOT SPEAK MY LANGUAGE
 - <10> NOTHING IN PARTICULAR
 - <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

- >F167a< Did you then apply for (or request) a loan from the ___?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If F167a ne 2, go to F168.]

- >F167b< Did the ___ then:
- <1> Make you a loan in the amount you wanted?
 - <2> Or give you a smaller loan than you wanted?
 - <3> Or turn you down for a loan?
 - <88> DK <99> REF

- >F168< During the last three years, did you ever look into getting a loan from a:
[Check all that apply:]
- <1> car dealership (or car sales lot)
 - <2> work place
 - <3> community (or church) loan fund
 - <4> government loan fund
 - <5> furniture store (or other store) that makes cash loans
 - <6> check cashing outlet (or other place) that gives you a “payday loan:” (they give you cash for your personal check and hold it until your payday)
 [POST-DATED CHECK; “CASH ‘TIL PAYDAY LOAN”]
 - <7> NONE <88> DK <99> REF

- >F169< During the last three years, did you ever look into getting a loan from a:
[Check all that apply.]
- <1> friend
 - <2> family member
 - <3> person in the neighborhood who lends out money for interest?
 [CORNER STORE, NEIGHBOR, OR LOAN SHARK]
 - <4> NONE <88> DK <99> REF

[If more than one response to questions {F168 (responses 1 - 6) and F169 (responses 1 - 3) combined}, go to F170; else if only one answer to (F168 = (1 -6) or F169 = (1-3) combined), go to F171, and use that response in place of blanks in questions F172 - F178; else go to skf2.]

- >F170< From which of the following did you look into getting a loan most recently?
[Computer lists only options respondent mentioned in F168 (1-6) and F169 (1-3).]
- <1> car dealership (or car sales lot)
 - <2> work place
 - <3> community (or church) loan fund
 - <4> government loan fund
 - <5> furniture store (or other store) that makes cash loans
 - <6> check cashing outlet (or other place) that gives you a payday loan
 - <7> friend
 - <8> family member
 - <9> person in the neighborhood who lends out money for interest
 - <99> REF

[Computer uses answer to F170 to replace blanks in in questions F172 - F177b.]

- >F171< What did you plan to use this loan for? [MOST RECENT LOAN]
[Check all that apply.]
- <1> IN CASE OF EMERGENCIES (SUCH AS MEDICAL, OR LOSS OF JOB)
 - <2> TO COVER THE COSTS OF A NEW BABY
 - <3> IN CASE A FAMILY MEMBER OR FRIEND URGENTLY NEEDED MONEY
 - <4> TO PAY FOR SPECIAL EVENTS (A WEDDING, OTHER CELEBRATION)
 - <5> FOR TRAVEL OR FOR A VACATION
 - <6> TO PAY FOR FOOD OR CLOTHING OR RENT
 - <7> TO PAY DOWN OTHER LOANS
 - <8> TO PAY FOR CHRISTMAS (OR OTHER HOLIDAY) GIFTS
 - <9> FOR THE EDUCATION OF CHILDREN, OTHERS [OR TRAINING]
 - <10> TO BUY FURNITURE OR OTHER HOUSEHOLD APPLIANCES
 - <11> TO BUY A HOME (OR MAKE HOME IMPROVEMENTS)
 - <12> TO BUY A CAR (OR TRUCK OR OTHER VEHICLE)
 - <13> TO START A BUSINESS (OR EXPAND AN EXISTING BUSINESS)
 - <14> NONE OF THESE
 - <77> OTHER *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

[If F169 = (1 only, or 2 only, or 3 only) or F170 = (7 or 8 or 9), go to F175 and set FlagF1 = 1; else if F169 = (88 or 99) or F170 = 99, go to skf2.]

>F172< Did you feel welcome at the ___; did the staff treat you with respect?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, go to F174.]

>F173< Did the staff there speak to you in Spanish?
 <1> NO <2> YES <3> DID NOT SPEAK WITH ANY STAFF
 <4> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>F174< Were most of the staff there similar to the people who live in your neighborhood?
 <1> NO <2> YES <3> SOME ARE, SOME ARE NOT
 <88> DK <99> REF

>F175< What are the things you most liked when you looked into getting a loan from the ___?
 [Check all that apply.]
 <1> THE LOAN WOULD BE CHEAP
 <2> I DID NOT NEED TO HAVE A BANK ACCOUNT
 <3> I FELT WELCOME; THE STAFF WERE RESPECTFUL
 <4> IT WAS FAST
 <5> IT WAS EASY
 <6> CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> IT HAD CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT WAS SAFE TO GO THERE, BE THERE
 <9> THE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 <10> NOTHING IN PARTICULAR
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>F176< What are the things you most disliked when you looked into getting a loan from the ___?
 [Check all that apply.]
 <1> THE LOAN WOULD BE EXPENSIVE
 <2> THEY REQUIRED ME TO HAVE A BANK ACCOUNT
 <3> I DID NOT FEEL WELCOME; THE STAFF WERE NOT RESPECTFUL
 <4> IT WAS SLOW
 <5> IT WAS DIFFICULT; COMPLICATED
 <6> NOT CONVENIENT TO WHERE I LIVE, OR WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> IT DID NOT HAVE CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT WAS NOT SAFE TO GO THERE, BE THERE
 <9> THE STAFF DID NOT SPEAK MY LANGUAGE
 <10> NOTHING IN PARTICULAR
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>F177a< Did you then request (or apply for) a loan from the ___?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If F177a ne 2, go to skf2.]

>F177b< Did the ___ then:
 <1> Make you a loan in the amount you wanted?
 <2> Or give you a smaller loan than you wanted?
 <3> Or turn you down for a loan?
 <88> DK <99> REF

[skf2: If {[C10 = 1 or 2 or 3] and [F158 = 1 only or F159 = 1] and [F160 = 1]}, go to F178;
 else go to F179.]

>F178< When you borrowed money from a bank, why didn't you borrow it from the bank
 where you have a bank account?
 <1> IT WAS LESS EXPENSIVE
 <2> I DID NOT NEED A BANK ACCOUNT
 <3> I FELT MORE WELCOME; THE STAFF WERE MORE RESPECTFUL
 <4> IT WAS FASTER
 <5> IT WAS EASIER
 <6> MORE CONVENIENT TO WHERE I LIVE, WHERE I DO OTHER THINGS
 <7> IT HAD MORE CONVENIENT HOURS OPEN
 <8> IT WAS SAFER TO GO THERE, BE THERE
 <9> MORE STAFF SPOKE MY LANGUAGE
 <10> NOTHING IN PARTICULAR
 <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>F179< During the last three years, did you ever:
 [Check all that apply:]
 <1> Get a cash advance from any credit card you may have had?
 <2> Borrow from any thrift plan (or life insurance policy) you may have had?
 <3> Buy something on an instalment plan (or layaway plan)?
 <4> Pawn anything at a pawn shop?
 <5> Get a rapid tax refund?
 <6> Get a loan from a rotating credit society?
 <7> Rent furniture (or anything else) from a rent-to-own store?
 <8> Lease a car (or truck)?
 <9> Have someone co-sign (or guarantee) a loan for you?
 <10> Obtain a land contract for a house?
 <11> NONE OF THESE <88> DK <99> REF

{Help Screen F179 available.}

F.3. Prospective short-term loans

- >F180< If you needed to borrow \$500 for three months, is there some person (or place) you could borrow it from?
- <1> NO <2> YES <3> WOULD NOT BORROW
<88> DK <99> REF

[If F180 ne 2, go to F183.]

- >F181< Where would you go first?
- <1> FRIENDS OR FAMILY
<2> A FINANCE COMPANY
<3> A PAYDAY LOAN AT A CHECK CASHING OUTLET (OR ELSEWHERE)
<4> SOMEONE IN MY NEIGHBORHOOD WHO LENDS OUT MONEY AND CHARGES INTEREST
<5> A COMMUNITY LOAN FUND (OR CHURCH LOAN FUND)
<6> A CASH ADVANCE ON MY CREDIT CARD
<7> A BANK (OR SAVINGS BANK, SAVINGS & LOAN, OR CREDIT UNION)
<8> A PAWN SHOP
<9> A FURNITURE STORE
<10> I WOULD NOT BORROW
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

[If F181 =10, 88, or 99, go to F183.]

- >F182< Apart from the \$500 you would repay them, how much would they charge you to borrow the money? [INTEREST AND ALL FINANCE CHARGES]
- <1> NOTHING; NO CHARGE
<2> [Specify dollars] \$___ [0.00-999.99]
<3> [Specify percent] ___% [0.00-100.00]
<77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF
- >F183< What changes could a bank make, to make a bank loan more useful to you?
- <1> NONE <77> [Specify]_____ <88> DK <99> REF

G. Financial Service Provider Proximity, Bank Technology

G.1. Proximity

- >G184< Can you tell me how far from where you live is: The nearest stand-alone bank office?
[Has staff working in it — not an ATM, not a bank office located in another kind of store.]
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF
- >G185< Can you tell me how far from where you live is: The nearest bank office that is located inside a supermarket (or other kind of store)?
[Has staff working in it — not an ATM, not a stand-alone bank office.]
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF
- >G186< Can you tell me how far from where you live is: The nearest automated teller machine (ATM)?
[Either stand-alone, or located outside a bank office, or located inside another kind of store.]
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF
{Help Screen G186 available.}
- >G187< Can you tell me how far from where you live is: The nearest supermarket that cashes paychecks (or benefit checks)?
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF
- >G188< Can you tell me how far from where you live is: The nearest U.S. post office?
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF
- >G189< Can you tell me how far from where you live is: The nearest check cashing outlet?
[Either stand-alone or located in another kind of store.]
- <1> *[Specify number of blocks away]*___ [0.00-99.99]
 <2> *[Specify number of miles away]*___ [0.00-99.99]
 <77> OTHER *[Specify]*___ <88> DK <99> REF

- >G190< Which one of these is located in the most convenient place for you?
- <1> The nearest stand-alone bank office,
 - <2> The nearest bank office in a supermarket (or other store),
 - <3> The nearest ATM machine,
 - <4> The nearest supermarket that cashes paychecks (or benefit checks),
 - <5> The nearest U.S. post office,
 - <6> Or the nearest check cashing outlet?
 - <88> DK <99> REF

G.2. ATM machine use

- >G191< Has anyone ever shown you how to use an ATM machine?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >G192< In the last 12 months, have you ever used an ATM machine?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If C10 = (1 or 2 or 3) and G192 = 1, go to G193; else if C10 =(1 or 2 or 3) and G192 = 2, go to G198; else go to G201.]

G.2.a. Bank account holders who do not use ATMs

- >G193< Would you use an ATM machine:
[Check all that apply.]
- <1> If a machine was located more conveniently?
 - <2> If a machine was located in a nearby store?
 - <3> If there was good security against being robbed, so you felt safer when using the machine?
 - <4> NONE <88> DK <99> REF

- >G194< Would you use an ATM machine:
[Check all that apply.]
- <1> If the machine made it easy for you to manage your bank account?
 - <2> If you could use the machine to buy money orders?
 - <3> If you could withdraw larger amounts of money in a day, than you can now?
[For example, \$600 in one day.]
 - <4> If you could withdraw smaller amounts of money, than you can now?
[For example, \$7.]
 - <5> If you knew the machine would never make mistakes?
 - <6> NONE <88> DK <99> REF

- >G195< Would you use an ATM machine:
[Check all that apply.]
- <1> If you could see the instructions on the screen better? *[Visibility]*
 - <2> If you could listen to recorded instructions there (rather than have to read them)?
 - <3> If the machine had instructions in your language?
 - <4> If someone showed you how to use the machine?
 - <5> NONE <88> DK <99> REF
- >G196< Would you use an ATM machine:
[Check all that apply.]
- <1> If you did not need to use an access code? *[Also called a PIN number]*
 - <2> If you could talk with a bank teller by telephone, right there at the machine?
 - <3> If you could talk with a bank teller who was on a TV screen, right there at the machine, and who could see you, and talk to you?
 - <4> If the ATM fees were lower?
 - <5> NONE <88> DK <99> REF
- >G197< What other changes could a bank make, that would make an ATM machine more useful to you?
- <1> NONE <77> *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

[Go to G201.]

G.2.b. Bank account holders who use ATMs

- >G198< What are the things you most like about using an ATM machine? Is it that:
[Check all that apply.]
- <1> ATM machines are located conveniently?
 - <2> Some ATM machines are located in stores?
 - <3> ATM machines can be used at any time, day or night?
 - <4> ATM machines are located in many places?
 - <5> You do not have to speak with a bank teller?
 - <6> An ATM machine allows you to get cash (or do other banking business) quickly?
 - <7> Using an ATM machine is inexpensive?
 - <77> Or any other reason? *[Specify]*_____ <88> DK <99> REF

- >G199< What are the things you do not like about using an ATM machine? Is it that:
[Check all that apply.]
- <1> ATM machines are not located conveniently nearby?
 - <2> ATM machines are sometimes out of order (or out of money)?
 - <3> Using an ATM machine makes it hard to keep track of your bank account?
 - <4> You prefer to deal with a person (rather than a machine)?
 - <5> ATM machines could make mistakes?
 - <6> You cannot easily see the instructions on the ATM screen? [Visibility]
 - <7> You cannot understand some of the instructions given by the ATM machine?
 - <8> The ATM machine instructions are not in your language?
 - <9> You cannot withdraw a large amount of money at one time?
[For example, \$600 in a day.]
 - <10> You cannot withdraw a very small amount of money? [Such as \$7.]
 - <11> You are not sure how to use the ATM machine?
 - <12> You do not like using an access code? [PIN number]
 - <13> You do not feel safe when using an ATM machine?
 - <14> The ATM fees are expensive?
 - <77> Or any other reason? [Specify]___ <88> DK <99> REF
- >G200< What changes could a bank make, that would make an ATM machine more useful to you?
- <1> NONE <77> [Specify]___ <88> DK <99> REF
- >G201< Has anyone ever robbed you (or tried to rob you) at an ATM machine (or near one)?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

H. Communications

>H202< During the last 12 months, have you ever used a bank card (or benefits card) to pay for something at the supermarket, where you pay by sliding the card through the little machine at the cash register? [*Point-of-sale device, POS device.*]

- <1> NO
- <2> YES
- <3> I DO NOT KNOW ABOUT THAT KIND OF MACHINE
- <88> DK <99> REF

[*If H202 ne 1 or 2, go to H204.*]

>H203< How close to where you live is the nearest store that has a machine like that?

- <1> [*Specify number of blocks away*]__ [0.00-99.99]
- <2> [*Specify number of miles away*]__ [0.00-99.99]
- <77> OTHER [*Specify*]__ <88> DK <99> REF

[*If C10 = (1 or 2 or 3), go to H204; else go to I209.*]

>H204< In the last 12 months, did you ever contact your bank by telephone for information about your bank account?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[*If H204 ne 2, go to H208.*]

>H205< Did you find it easy or difficult to conduct banking over the phone?

- <1> EASY <2> DIFFICULT <77> OTHER [*Specify*]__
- <88> DK <99> REF

>H206< On those calls, did you:

- <1> Speak with a person
- <2> Or just listen to recorded messages
- <3> Or do both? <88> DK <99> REF

[*If interview is in English, go to H208.*]

>H207< Did you hear about your account information (over the phone) in Spanish?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>H208< What changes could a bank make, to give you better information about your account?

- <1> NONE <77> [*Specify*]__ <88> DK <99> REF

I. Respondent Input

- >I209< Are there any barriers to bank services for you (and people you know) that we have not discussed?
[“BANK SERVICES” INCLUDES MAKING PAYMENTS, CASHING CHECKS, SENDING MONEY, SAVING, BORROWING, AND OTHER FINANCIAL ACTIVITIES.]
[“BARRIERS” MEANS THINGS THAT PREVENT YOU (OR OTHERS) FROM USING BANK SERVICES THAT YOU WOULD LIKE TO USE.]
- <1> NO <2> YES [*Specify*]____ <88> DK <99> REF
- >I210< Are there any other changes that a bank could make — that we have not discussed — that would help you better carry out your financial matters?
[CASHING CHECKS, MAKING PAYMENTS, SENDING MONEY, SAVING MONEY, OR BORROWING.]
- <1> NO <2> YES [*Specify*]____ <88> DK <99> REF
- >I211< Finally, can you tell me if are there any other important financial issues I did not ask you about, but that I should have?
- <1> NO <2> YES [*Specify*]____ <88> DK <99> REF

J. Background Information

>J212< Now I have a few questions about you and the people you live with. Which people in your household are most knowledgeable about financial matters — such as paying bills, borrowing, saving, and investing?

[Check all that apply.]

- <1> MYSELF
- <2> MY SPOUSE (OR LIVE-IN PARTNER)
- <3> PARENT(S), OR MOTHER/ FATHER-IN-LAW IN MY HOUSEHOLD
- <4> CHILD (CHILDREN), OR SON/ DAUGHTER-IN-LAW IN MY HOUSEHOLD
- <5> OTHER RELATIVES IN MY HOUSEHOLD
- <6> SOMEONE IN MY HOUSEHOLD WHO IS UNRELATED TO ME
- <77> OTHER *[Specify]* _____ <88> DK <99> REF

>J213< Do you rent your home, or do you own it?
[INCLUDES OWNING A CONDOMINIUM, CO-OPERATIVE, OR TOWNHOUSE ASSOCIATION.]

- <1> RENT
- <2> OWN
- <77> OTHER *[Specify]* _____ <88> DK <99> REF

>J214< Do you own a car (or truck, or other motor vehicle)?
[MOTOR VEHICLE THAT CAN BE DRIVEN ON THE ROAD.]

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>J215< During the past 12 months, did you ever live in a place that had no telephone (or no working telephone), even for a few days?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>J216< Have you moved during the last 12 months?

- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If interview is in English, go to J217a; if in Spanish, go to J217b.]

>J217a< What languages can you speak besides English?

[Check all that apply.]

- <1> NONE
- <2> SPANISH
- <77> OTHER *[Specify]* _____ <99> REF

[Go to J218.]

>J217b< What languages can you speak besides Spanish?
[Check all that apply.]

- <1> NONE
- <2> ENGLISH
- <77> OTHER [Specify]_____ <99> REF

>J218< Were you born in:

- <1> The United States, [ONE OF THE 50 STATES.]
- <2> A U.S. territory,
[PUERTO RICO, AMERICAN VIRGIN ISLANDS, AMERICAN SAMOA,
GUAM]
- <3> Or somewhere else? [ANOTHER COUNTRY.]
- <88> DK <99> REF

[If J218 = 1, go to J221; else go to J219.]

>J219< Where were you born?

- <1> MEXICO
- <2> DOMINICAN REPUBLIC
- <3> PUERTO RICO
- <4> ECUADOR
- <5> GUATEMALA
- <77> OTHER [Specify] _____ <88> DK <99> REF

>J220< How many years ago did you first come to live in the United States?

- <1> [Specify number] ____ [0-98]
- <2> OVER 98 YEARS
- <88> DK <99> REF

>J221< How well can you read English:

- <1> Not at all,
- <2> Some,
- <3> Or very well?
- <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

>J222< How well can you write in English:

- <1> Not at all,
- <2> Some,
- <3> Or very well?
- <77> OTHER [Specify]_____ <88> DK <99> REF

- >J223< How well can you read Spanish:
<1> Not at all,
<2> Some,
<3> Or very well?
<77> OTHER [*Specify*]___ <88> DK <99> REF
- >J224< How well can you write in Spanish:
<1> Not at all,
<2> Some,
<3> Or very well?
<77> OTHER [*Specify*]___ <88> DK <99> REF
- >J225< What is the highest grade in school you completed?
[*Check all that apply.*]
<1> [*Specify number*]___ [0-30]
<2> PASSED HIGH SCHOOL EQUIVALENCY TEST (G.E.D.)
<3> ATTENDED A TRADE SCHOOL (OR APPRENTICE PROGRAM)
<4> NO FORMAL SCHOOLING
<88> DK <99> REF
- >J226< How many children (younger than 18) live in your household?
<1> ONE
<2> TWO
<3> MORE THAN TWO [*Specify number*]___ [3-100,000]
<4> NONE <88> DK <99> REF

[*If J226 = 4, go to J228.*]

- >J227< Are you the parent of any child (under 18) who lives in your house?
[18 YEARS OF AGE.]
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF
- >J228< Are you the parent of any child (under 18) who lives somewhere else?
[18 YEARS OF AGE.]
<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[*If {(J226 = 4 and J228 = 1) or (J227 = 1 and J228 = 1)}, go to J231.*]

- >J229< What is the age of your youngest child (under 18) who owns a bank account?
<1> NONE OWNS A BANK ACCOUNT
<2> [*Specify age*] ___ [0-17] <88> DK <99> REF

- >J230< Do all of your children (under 18) have health care coverage?
[MEDICAID, MEDICARE, OR A HEALTH INSURANCE PLAN — EITHER PRIVATE OR GOVERNMENT.]
- <1> NO
 - <2> YES
 - <3> SOME DO, SOME DO NOT
 - <4> I HAVE NO CHILDREN UNDER 18 YEARS OLD
 - <88> DK <99> REF

- >J231< Do you have health care coverage?
- <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

- >J232a< What is your age?
- <1> *[Specify age]*__ [18-98]
 - <2> OVER 98 YEARS OLD
 - <88> DK <99> REF

[If J232a = 88 or 99, go to J232b; else go to J233.]

- >J232b< In what year were you born?
- <1> *[Specify year]*__ [1900 - 1980]
 - <2> BEFORE 1900 <88> DK <99> REF

- >J233< Are you currently:
[Check all that apply.]
- <1> Working full time at a job for a wage (or salary)?
 - <2> Working part-time?
 - <3> Working at more than one job?
 - <4> Working in a family business, but not for wages?
 - <5> Self-employed (or a business owner)?
 - <6> Or not employed at all?
[INCLUDES TAKING CARE OF HOME OR OWN CHILDREN.]
 - <77> OTHER *[Specify]*__ <99> REF

[If J233 ne 6, go to skj1.]

- >J234< Is that mainly because you are:
[Check all that apply.]
- <1> Retired?
 - <2> A homemaker? [KEEPING HOUSE; CARING FOR YOUR OWN CHILDREN]
 - <3> A student?
 - <4> Temporarily unemployed?
[TEMPORARILY LAID OFF; ON SICK LEAVE OR OTHER LEAVE]
 - <5> Or disabled?
 - <77> OTHER *[Specify]*__ <88> DK <99> REF

[skj]: If J233 = 5, go to J236.]

>J235< Do you (or does anyone in your household) have a business, either inside or outside the home?

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>J236< In the past 12 months, have you received any payments from the government, such as:

[Check all that apply]

- <1> Your wages (or salary)?
 <2> Social Security payments?
 <3> Veterans payments (or pension)?
 <4> Food Stamps (or WIC nutrition program)?
 [WIC: WOMEN, INFANTS, AND CHILDREN]
 <5> Welfare payments (or general assistance)? [OR AID, TANF, AFDC]
 <6> Supplemental Security Income? [OR SSI]
 <7> Railroad retirement benefits, or any other government pension (or retirement pay)?
 [FEDERAL CIVIL SERVICE PENSION, U.S. MILITARY RETIREMENT PAY]
 <8> Any medical benefits?
 [MEDICAID, MEDICARE, MEDICAL, VETERANS MEDICAL BENEFITS]
 <9> NONE
 <77> Any other government payments? [Specify] _____
 <88> DK <99> REF

[If J236=9, go to J238.]

[If C10 = (1 or 2 or 3), go to J237a; else go to J237b.]

>J237a< Did you receive any of these payments by direct deposit?
 [WHERE YOUR INCOME IS AUTOMATICALLY DEPOSITED INTO YOUR BANK ACCOUNT.]

<1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

>J237b< Did you receive any of these payments:

[Check all that apply.]

- <1> By check?
 <2> By electronic transfer?
 [WHERE YOUR INCOME IS AUTOMATICALLY SENT TO A CHECK CASHING OUTLET OR OTHER PLACE THAT IS NOT A BANK?]
 [ELECTRONIC PAYMENT TRANSFER (EPT), ELECTRONIC BENEFITS TRANSFER (EBT), ELECTRONIC FUNDS TRANSFER (EFT)]
 <3> Or some other way? [Specify] _____
 <4> NONE OF THESE WAYS <88> DK <99> REF

>J238< Are you Latino (or Hispanic)?
 <1> NO <2> YES <77> OTHER [Specify] _____
 <88> DK <99> REF

>J239< Which one (or more) of the following do you consider yourself?
 [Check all that apply.]
 <1> Black (or African American)?
 <2> White?
 <3> Asian?
 <4> American Indian (or Alaska Native)?
 <5> Native Hawaiian (or Other Pacific Islander)?
 <77> Another race? [Specify] _____ <88> DK <99> REF

>J240< If you added together all the yearly incomes of all the members of your household for last year, 1997, was the total more than \$30,000?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If J240 = 2, go to J242.]

>J241< Was it more than \$15,000?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[Go to skj2.]

>J242< Was it more than \$45,000?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[skj2: If CAPI (computer-assisted personal interview), go to J245.]

>J243< I see from the listing in the telephone book that your address is [ADDRESS, CITY, STATE, ZIP]. Is this correct?
 <1> NO <2> YES <88> DK <99> REF

[If J243 =2, go to J245.]

>J244< What is the correct address?
 <1> [Specify]____ [Address, city, state, zip]

>J245< [RESPONDENT'S GENDER]
 [Voice recognition or personal recognition only]
 <1> FEMALE <2> MALE

Closing statement

Those are all my questions. I want to thank you very much for the time you have given me.

Help Screens

B2

Government benefits or pensions include Social Security, SSI, Welfare, unemployment insurance, and government retirement pensions.

C10

A checking account is an account where you can make payments by check. It could be a regular checking account, NOW account, or a share draft.

A savings account is an account where you can keep your savings. It could be a regular savings account, passbook savings account, Christmas (holiday) club account, certificate of deposit (CD), or money market deposit account.

Examples of other accounts are mutual funds, investment accounts, or individual retirement accounts (IRAs).

C11b

Electronic transfer is when your income is automatically sent to a check cashing outlet or another place that is not a bank. Examples of electronic transfers are electronic payment transfer (EPT), electronic benefits transfer (EBT), or electronic funds transfer (EFT).

E115

Basic checking accounts are often called “lifeline,” “economy,” “free,” or “no-frills” accounts.

E118a

Examples of a tax-deferred savings plan (or thrift plan) include an individual retirement account (IRA) [pronounced: eye - are - AY], a Keogh account [pronounced: KEE - oh], and a 401k [pronounced: four - oh - one - KAY].

E118b

A savings circle is also called susu, kye, wheel money, tanda, cundina, tontine, or partnerships. They are NOT a pyramid scheme or investment club.

F179

Loans from rotating credit societies are also known as a kye, tanda, susu, partnership, or sociedad dinero.

When someone co-signs a loan, the respondent gets the loan.

Car leases let you use a car (or truck) while you make payments.

Rent-to-own stores let you use furniture while you make payments, and after all the payments are made you may own the furniture.

Land contracts let you use a house while you make payments, and after you make all the payments you own the house.

G186

An ATM — automated teller machine — is a machine that lets you deposit money (or take out money) from your bank account, when you insert a plastic bank card into a slot, type in your secret access code, and follow the instructions that come up on the screen. ATMs are also known as a bank machine or a VersaTeller.

Encuesta sobre Actividades y Actitudes Financieras

A. Filtro

Introducción

Buenos días [*buenas tardes, buenas noches*]. Mi nombre es _____ y [*CAPI: soy un{a} entrevistador{a}*] [*CATI: estoy llamando*] de Macro International. Estamos realizando una encuesta para averiguar como es que la gente usa los bancos y otras instituciones financieras y que es lo que les gusta — o desagrada — de ellos. La encuesta la hacemos a nombre del OCC, la agencia que supervisa los bancos nacionales. Esta agencia quiere estar segura que más y más gente tenga acceso a buenos servicios financieros. Si usted nos puede ayudar por sólo unos pocos minutos, ello podría ayudar a mucha gente en la comunidad.

En las últimas dos semanas, le enviamos una carta sobre esta encuesta confidencial. ¿La recibió usted? [*CAPI: La carta era como ésta. Muestre la carta.*] Necesito entrevistar a alguien que viva en esta dirección, pero tengo que seleccionar esa persona al azar. Tengo que hacer unas pocas preguntas para saber a quien entrevistar:

- >A1< Primero, ¿tiene usted 18 años o más?
 <1> NO [*Go to A5.*]
 <2> SÍ
 <99> RECHAZO [REC] [*Go to A12.*]
- >A2< ¿Cuántas otras personas que viven [*CAPI: aquí*] [*CATI: allí*] tienen 18 años o más?
 <1> NINGUNO [*Go to A4a.*]
 <2> [*Especifique número*]_____ [*Go to A6.*]
 <88> NO SABE [NS]
 <99> REC [*Go to A12.*]
- >A3< ¿Puedo hablar con alguien más que pueda saber?
 <1> NO [NO ESTÁ EN CASA][*Go to A10.*]
 <2> SÍ [*Go to Introduction, begin again with new person.*]
 <99> REC [*Go to A12.*]
- >A4a< ¿Vive usted en esta dirección?
 <1> NO [*Go to A5.*]
 <2> SÍ
 <99> REC [*Go to A12.*]
- >A4b< Entonces usted es la persona con quien necesito hablar. ¿Me permite comenzar la encuesta ahora?

[If respondent consents, go to preB1. If respondent refuses, go to A13.]

- >A5< ¿Puedo hablar con alguien que vive [CAPI: aquí] [CATI: allí], y que tiene 18 años o más?
- <1> NO [NO ESTÁ EN CASA] [Go to A10.]
- <2> SÍ [Go to Introduction, begin again with new person.]
- <99> REC [Go to A12.]

- >A6< De los adultos que viven [CAPI: aquí] [CATI: allí], ¿quién tendrá el próximo cumpleaños? Sólo el primer nombre, por favor.
- <1> ENTREVISTADO{A} [Especifique primer nombre _____][Go to A4b.]
- <2> ALGUIEN MÁS: [Especifique primer nombre _____]
- <88> NS [Go to A3.]
- <99> REC [Go to A12.]

- >A7< ¿Puedo hablar con él/ella?
- <1> NO [NO ESTÁ EN CASA] [Go to A10.]
- <2> SÍ
- <99> REC [Go to A12.]

>A8< **Repita introducción.**

Buenos días [buenas tardes, buenas noches]. Mi nombre es _____ y [CAPI: soy un{a} entrevistador{a}] [CATI: estoy llamando] de Macro International. Estamos realizando una encuesta para averiguar como es que la gente usa los bancos y otras instituciones financieras y que es los que les gusta — o desagrada — de ellos. La encuesta la hacemos a nombre del OCC, la agencia que supervisa los bancos nacionales. Esta agencia quiere estar segura que más y más gente tenga acceso a buenos servicios financieros. Si usted nos puede ayudar por sólo unos pocos minutos, ello podría ayudar a mucha gente en la comunidad.

En las últimas dos semanas, le enviamos una carta sobre esta encuesta confidencial. ¿La recibió usted? [CAPI: La carta era como ésta. Muestre la carta.]

[If respondent consents, go to preB1. If respondent refuses, go to A13.]

- >A10< ¿Cuál es la mejor hora para encontrarlo/la en casa?
- <1> _____ A.M., _____ día, _____ fecha.
- <2> _____ P.M., _____ día, _____ fecha.
- <77> OTRO [Especifique] _____
- <88> NS [Go to A12.]
- <99> REC [Go to A12.]

- >A11< ¿Me podría dar un número telefónico donde puedo localizar a esta persona?
- <1> NO [RECHAZO] [Go to A14.]
- <2> NO [NO HAY NADIE O NO SABE] [Go to A14.]
- <3> SÍ [Especifique número telefónico: ___-___-____] [Go to A14.]
- <99> REC

>A12< Nuestra encuesta es voluntaria, pero le ayudaría a un gran número de personas en la comunidad si usted nos ayudara. Sus opiniones (o las de alguien más que vive [CAPI: aquí] [CATI: allí]) sobre los bancos y otras instituciones financieras son importantes, y nos ayudarán a asegurar que todos tengan acceso a buenos servicios financieros.

[If respondent consents, return to question that skipped to A12. If respondent refuses, go to A14.]

>A13< Nuestra encuesta es voluntaria, pero le ayudaría a un gran número de personas en la comunidad si usted participara. La encuesta sólo tomará 25 minutos de su tiempo. Otras personas que han participado en la encuesta la han encontrado interesante. Sus opiniones sobre bancos y otras instituciones financieras son importantes, y nos ayudarán a asegurar que todos tienen accesos a buenos servicios financieros.

[If respondent consents, return to question that skipped to A13. If respondent refuses, go to A14.]

>A14< Muchas gracias por su tiempo.

[Terminate interview]

PreB1

Durante esta entrevista, para simplificar voy a llamar “bancos” a los bancos, bancos de ahorro, ahorros y préstamos, y uniones de crédito. Todas son instituciones donde la gente tiene cuentas bancarias (de depósito) y pueden solicitar préstamos. Por lo tanto, voy a usar la palabra “banco” para referirme a un banco, banco de ahorro, de ahorros y préstamos, o unión de crédito.
¿Está claro?

B. Historia familiar**B.1. Padres del encuestado**

Primero, me gustaría hacerle algunas preguntas sobre cuando usted era niño{a} y vivía con su familia.

- >B1< Cuando usted era niño{a} ¿qué tipos de trabajo hacían los adultos en su familia?
[Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> EL PADRE TRABAJABA POR DINERO [Especifique trabajo]: _____
 <2> LA MADRE TRABAJABA POR DINERO [Especifique trabajo]: _____
 <3> LA MADRE ERA AMA DE CASA, CUIDABA SUS PROPIOS NIÑOS
 <4> OTRO(S) ADULTO(S) TRABAJABA(N) [Especifique trabajo]: _____
 <5> NADIE TRABAJABA POR DINERO
 <77> OTRA RESPUESTA [Especifique]____ <88> NS <99> REC

[If B1 = (1,2,4, 88, or 99), go to B3]

- >B2> ¿Cómo obtenían sus ingresos los adultos en su familia?
[Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> BENEFICIOS O PENSIÓN DEL GOBIERNO
[SEGURO SOCIAL, SSI, WELFARE, SEGURO DE DESEMPLEO, PENSIÓN DE RETIRO]
 <2> PENSIÓN DE RETIRO DE EMPRESA PRIVADA
 <77> OTRO INGRESO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

{Help Screen B2 available.}

- >B3< Cuando usted era niño{a}, ¿los adultos de su familia tenían alguna cuenta para guardar dinero en un banco?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If B3 = 1, go to B4b.]

- >B4a< ¿Recibían ellos algunos de sus ingresos por depósito directo, es decir, los ingresos eran automáticamente depositados en sus cuentas bancarias?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >B4b< ¿Recibían ellos algunos de sus ingresos:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> En cheque?
 - <2> En efectivo?
 - <3> En alguna otra forma *[Especifique]* _____
 - <4> NINGUNO DE LOS ANTERIORES <88> NS <99> REC

[If B4b ne 1, go to skb1.]

- >B5< Los adultos en su familia, ¿alguna vez cambiaban esos cheques:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> En un banco?
 - <2> En el trabajo?
 - <3> En una agencia de cambio de cheques?
 - <4> Por medio de un agente de seguros?
 - <5> Endosando el cheque a un familiar (o amigo) quien después les daba el dinero en efectivo?
 - <6> En un supermercado?
 - <7> En un restaurante, bar, o en cualquier otro tipo de tienda? *[Especifique]* _____
 - <77> OTRA FORMA *[Especifique]* _____
 - <9> NUNCA CAMBIABAN LOS CHEQUES, SIEMPRE LOS DEPOSITABAN
 - <88> NS <99> REC

[skb1: If B3 =1, go to B6b.]

- >B6a< ¿Pagaban ellos alguna de sus cuentas con cheque?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >B6b< ¿Pagaban ellos alguna de sus cuentas:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Con “money order”?
 - <2> En efectivo?
 - <3> De alguna otra forma? *[Especifique]* _____
 - <4> NINGUNA DE LAS ANTERIORES <88> NS <99> REC

- >B7< ¿Hacían estas transacciones en los Estados Unidos o en otro país?
 [DONDE EFECTUABAN LOS ADULTOS EN LA FAMILIA ESTAS
 TRANSACCIONES FINANCIERAS]
- <1> ESTADOS UNIDOS
 - <2> OTRO PAÍS
 - <3> ESTADOS UNIDOS Y OTRO PAÍS
 - <4> UN TERRITORIO DE LOS ESTADOS UNIDOS <88> NS <99> REC

B.2. Encuestado cuando era niño{a}

>B8< Cuando usted tenía menos de 15 años, ¿alguna vez tuvo su propia cuenta bancaria?
<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>B9< De niño{a}, ¿alguna vez fue a:
[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> Un banco?
- <2> Una agencia de cambio de cheques?
- <3> Un supermercado que cambia cheques del trabajo (o cheques de beneficios del gobierno)?
- <4> Cualquier otro sitio que cambiaba cheques (o hacía cualquier tipo de negocios bancarios)? *[Especificar el lugar]* _____
- <5> NINGUNO DE ESTOS SITIOS <88> NS <99> REC

C. Recibo de ingresos

C.1. Cuentas bancarias

>C10< Ahora vamos a su situación actual. ¿Tiene usted:
[Entrevistador{a}: Las cuentas pueden estar a nombre del entrevistado{a} únicamente, o en conjunto con alguien más.]

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> Una cuenta de cheques? [que le permite hacer pagos con cheque]
- <2> Una cuenta de ahorros? [donde usted puede guardar sus ahorros]
- <3> Algún otro tipo de cuenta bancaria? [Especifique] _____
- <4> NO TENGO CUENTA BANCARIA
- <88> NS <99> REC

{Help Screen C10 available.}

C.2. Formas de recibir ingreso

C.2.a. General

Cuando digo “ingreso”, deseo que piense en todos los tipos de ingresos que recibe usted, no solamente de sueldos y salarios, sino también de rentas, intereses, dividendos, pensiones, seguro social, “welfare” o cualquier otro pago del gobierno. En los últimos 12 meses:

[If C10 = 4, go to C11b.]

>C11a< ¿Ha recibido algunos de sus ingresos por depósito directo, donde sus ingresos son automáticamente depositados en su cuenta bancaria ?

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>C11b< ¿Ha recibido algunos de sus ingresos:

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> En cheque?
- <2> En efectivo?
- <3> Por transferencia electrónica, donde sus ingresos son enviados a una agencia de cambio de cheque u otro sitio que no es un banco?
- <77> ¿De alguna otra forma? [Especifique] _____
- <4> NINGUNO DE LOS ANTERIORES <88> NS <99> REC

{Help Screen C11b available.}

[If C11 and/ or C11b show more than one way of receiving income, go to C12; else go to sk1.]

- >C12< ¿En cuál de las siguientes formas ha recibido la mayor parte de sus ingresos?:
[Computer lists only options respondent mentioned in C11a and/or C11b.]
- <1> ¿Por depósito directo a una cuenta bancaria?
 - <2> ¿En cheque?
 - <3> ¿En efectivo?
 - <4> ¿Transferencia electrónica a un sitio que no es un banco?
 - <77> _____ <99> REC

[skc1: If C11a = 2, go to C13; else if C10 ne 4, go to C16; else if C10 = 4, go to skc2.]

C.2.b. Depósito directo a un banco

- >C13< ¿Qué cosas le gustan más del depósito directo?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CONVENIENTE
 - <2> ME SIENTO SEGURO{A}
 - <3> NO PUEDEN ROBARME EL DINERO
 - <4> ES BARATO
 - <5> MI DINERO LLEGA SIEMPRE A TIEMPO
 - <6> ME PERMITE TENER UNA CUENTA BANCARIA
 - <7> NADA EN ESPECIAL <77> OTRA RAZÓN *[Especifique]*_____
 - <88> NS <99> REC
- >C14< ¿Qué cosas le desagradan más del depósito directo?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> QUE MI DINERO NO SIEMPRE LLEGA A TIEMPO
 - <2> QUE ME HACE FALTA SOCIALIZAR DONDE CAMBIABA MI CHEQUE
 - <3> QUE QUIERO TENER (O VER) PRIMERO MI CHEQUE
 - <4> QUE TENGO QUE USAR UNA ATM PARA OBTENER MI DINERO
 - <5> QUE PAGO UN COMISIÓN PARA OBTENER MI DINERO DE ESTA FORMA
 - <6> QUE NO QUIERO TENER UNA CUENTA BANCARIA
 - <7> NADA EN ESPECIAL <77> OTRA *[Especifique]*_____
 - <88> NS <99> REC
- >C15< ¿En los últimos 12 meses, el dinero enviado por depósito directo alguna vez fue:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Entregado con un retraso de uno o dos días?
 - <2> Entregado con una demora mayor?
 - <3> O nunca fue entregado? [SE PERDIÓ EN EL SISTEMA]
 - <77> OTRA RESPUESTA *[Especifique]*_____
 - <4> NINGUNA DE ESTAS <88> NS <99> REC

[Go to skc2.]

- >C16< Hoy en día, se están haciendo cada vez más pagos por depósito directo, donde su ingreso es automáticamente depositado en su cuenta bancaria. ¿Si tuviera depósito directo, qué cosas le gustarían más del tenerlo?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> SERÍA CONVENIENTE
 - <2> ME SENTIRÍA SEGURO{A}
 - <3> MI DINERO NO SE LO ROBARÍAN
 - <4> SERÍA BARATO
 - <5> MI DINERO LLEGARÍA A TIEMPO
 - <6> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC

- >C17< ¿Qué cosas le desagradarían más sobre el depósito directo?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> QUE MI DINERO NO LLEGARÍA A TIEMPO
 - <2> QUE ME HARÍA FALTA SOCIALIZAR DONDE CAMBIABA MI CHEQUE
 - <3> QUE NO PODRÍA TENER (O VER) PRIMERO MI CHEQUE
 - <4> QUE TENDRÍA QUE USAR UNA ATM PARA OBTENER MI DINERO
 - <5> QUE PAGARÍA COMISIÓN PARA OBTENER MI DINERO DE ESTA FORMA
 - <6> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRA *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC

[skc2:If C11b=3, go to C18; else if C10 ge 4, go to C21; else go to skc3.]

C.2.c. Transferencia electrónica a una institución no bancaria

[Entrevistador: Utilice el término para transferencia electrónica que fue utilizado por el entrevistado{a} en C11b.]

- >C18< ¿Qué cosas le gustan más de las transferencias electrónicas?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CONVENIENTE
 - <2> ME SIENTO SEGURO{A}
 - <3> NO PUEDEN ROBARME EL DINERO
 - <4> ES BARATO
 - <5> MI DINERO LLEGA SIEMPRE A TIEMPO
 - <6> DE ESTA MANERA NO NECESITO TENER CUENTA BANCARIA
 - <7> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRA RAZÓN *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC

- >C19< ¿Qué cosas le desagradan más de las transferencias electrónicas?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> QUE MI DINERO NO SIEMPRE LLEGA A TIEMPO
 - <2> QUE ME HACE FALTA SOCIALIZAR DONDE CAMBIABA MI CHEQUE
 - <3> QUE NO PUEDO TENER (O VER) PRIMERO MI CHEQUE
 - <4> QUE TENGO QUE USAR UNA ATM PARA OBTENER MI DINERO
 - <5> QUE PAGO COMISIÓN PARA OBTENER MI DINERO DE ESTA FORMA
 - <6> QUE TENGO QUE IR A UNA AGENCIA DE CAMBIO DE CHEQUES PARA OBTENER MI DINERO
 - <7> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRA *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC
- >C20< En los últimos 12 meses, ¿el dinero enviado por transferencia electrónica alguna vez fue:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Entregado con un retraso de uno o dos días?
 - <2> Entregado con una demora mayor?
 - <3> O nunca fue entregado? [SE PERDIÓ EN EL SISTEMA]
 - <77> OTRA RESPUESTA *[Especifique]*____
 - <4> NINGUNO DE ESTAS <88> NS <99> REC

[Go to skc3.]

- >C21< Hoy en día, se están haciendo cada vez más pagos por transferencia electrónica, donde su ingreso es automáticamente enviado a una agencia de cambio de cheques (u otro sitio que no es un banco). ¿Si usted tuviera transferencia electrónica, qué cosas le gustarían más de tenerla?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> SERÍA CONVENIENTE
 - <2> ME SENTIRÍA SEGURO{A}
 - <3> MI DINERO NO SE LO ROBARÍAN
 - <4> SERÍA BARATO
 - <5> MI DINERO LLEGARÍA A TIEMPO
 - <6> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC

- >C22< ¿Qué cosas le desagradarían más sobre las transferencias electrónicas?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> QUE MI DINERO NO LLEGARÍA A TIEMPO
 - <2> QUE ME HARÍA FALTA SOCIALIZAR DONDE CAMBIABA MI CHEQUE
 - <3> QUE NO PODRÍA TENER (O VER) PRIMERO MI CHEQUE
 - <4> QUE TENDRÍA QUE USAR UNA ATM PARA OBTENER MI DINERO
 - <5> QUE TENDRÍA QUE PAGAR COMISIÓN PARA OBTENER MI DINERO DE ESTA FORMA
 - <6> QUE TENDRÍA QUE VISITAR UNA AGENCIA DE CAMBIO DE CHEQUES PARA OBTENER MI DINERO
 - <7> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRA *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

C.3. Cambio de cheques de ingresos por efectivo

C.3.a. General

[skc3: If C11b ne 1, go to C45.]

Mis próximas preguntas se refieren a cualquier tipo de cheques del trabajo, cheques de beneficios del gobierno, u otros cheques de ingresos que usted haya recibido en forma regular. En los últimos 12 meses:

[If C10 = 4, go to skc3a.]

- >C23a< ¿Alguna vez:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Depositó su cheque y retiró una parte en efectivo?
 - <2> O depositó todo el cheque?
 - <3> NINGUNO DE LOS ANTERIORES <88> NS <99> REC

[skc3a: Go to C23b if C11b = 1; else go to skc3b.]

- >C23b< ¿Alguna vez:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Cambió en efectivo todo su cheque?
 - <2> O lo endosó a otro familiar (o amigo) por efectivo?
 - <3> NINGUNO DE LOS ANTERIORES
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

[skc3b: If C23a and/or C23b show more than one way of converting income checks, go to C24; else go to skc4.]

- >C24< ¿Cuál de las siguientes cosas hizo usted más a menudo con su cheque:
[Computer lists only options respondent mentioned in C23a and/or C23b.]
- <1> Depositó el cheque y retiró una parte en efectivo?
 - <2> Depositó todo el cheque?
 - <3> Cambió por efectivo todo el cheque?
 - <4> Endosó el cheque a un familiar (o amigo) quien le dió efectivo?
 - <77> _____ <99> REC

C.3.b. Cambio de cheques de ingresos

C.3.b.1. Generalidades de los sitios donde se cambian los cheques de ingresos

[skc4: If {(C23a=1 only) or (C23b = 1 only) or (C23b = 2 only) or C24 = (1,3, or 4)}, go to C25; else go to C45.]

- >C25< En los últimos 12 meses, ¿cuántos cheques del trabajo, cheques de beneficios del gobierno (u otros cheques que usted recibe en forma regular), cambió por mes?
- <77> *[Especifique]_*[0-99] <88> NS <99> REC

[If {(C23b = 2 only) or C24 =4}, go to C45.]

- >C26< Durante ese tiempo, ¿alguna vez cambió su cheque:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> en un banco
 - <2> en el trabajo
 - <3> en una agencia de cambio de cheques
 - <4> por medio de un agente de seguros
 - <5> por medio de un familiar o amigo
 - <6> en un supermercado
 - <7> en un restaurante, bar, o en cualquier otro tipo de tienda *[Especificar]_____*
 - <77> OTRA FORMA *[Especifique]_____* <88> NS <99> REC

[If C26 shows more than one place where respondent cashes checks, go to C27; else if C26 shows only one place where respondent cashes checks, go to skc5; else if C26=(88 or 99), go to C45.]

- >C27< ¿Dónde cambiaba la mayoría de sus cheques?
[Computer lists only options respondent mentioned in C26.]
- <1> en un banco
 - <2> en el trabajo
 - <3> en una agencia de cambio de cheques
 - <4> por medio de un agente de seguros
 - <5> por medio de un familiar o amigo
 - <6> en un supermercado
 - <7> en _____
 - <77> en _____ <99> REC

[skc5: If (C26 = 1 and C10 = (1, 2, or 3), go to C28; else go to skc6a.)

- >C28< ¿Cambiaba la mayoría de sus cheques en:
 <1> Un banco donde usted tiene una cuenta bancaria?
 <2> U otro banco donde usted no tiene cuenta bancaria?
 <88> NS <99> REC

[skc6a: If (C26 = 1 only or C27 = 1) go to C29a; else go to skc6b.]

- >C29a< La oficina del banco, ¿está ubicada:
 <1> Dentro de un supermercado?
 <2> O dentro de otro tipo de tienda? [Especifique]____
 <3> O es una oficina independiente del banco — no dentro de otra tienda?
 [SUCURSAL BANCARIA, MINI-SUCURSAL SEPARADA, OFICINA
 PRINCIPAL]
 <77> OTRO [Especifique]____ <88> NS <99> REC

[skc6b: If (C26 = 2 only or C27 = 2), go to C29b; else go to skc6c.]

- >C29b< ¿Cambiaba sus cheques:
 <1> En una ventanilla (o mostrador) administrada por su empleador?
 <2> En una unión de crédito (u otra oficina bancaria) localizada en su sitio de trabajo?
 <3> En un carro blindado (u oficina bancaria móvil)?
 <77> O de alguna otra forma en su sitio de trabajo? [Especifique]____
 <88> NS <99> REC

[skc6c: If (C26 = 3 only or C27 = 3), go to C29c; else go to skc6d.]

- >C29c< La agencia de cambio de cheques, ¿está ubicada:
 <1> Dentro de un supermercado?
 <2> O dentro de otro tipo de tienda? [Especifique]____
 <3> O es una oficina independiente del banco — no dentro de otra tienda?
 [SUCURSAL BANCARIA, MINI-SUCURSAL SEPARADA, OFICINA
 PRINCIPAL]
 <77> OTRO [Especifique]____ <88> NS <99> REC

[skc6d: If (C26 = 6 or 77 only or C27 = 6 or 77), go to C29d; else go to skc7.]

- >C29d< ¿Cambiaba usted los cheques:
 <1> En el propio mostrador de servicio (o caja de registro) de la tienda?
 <2> O en una pequeña oficina del banco dentro de la tienda?
 [VENTANILLA BANCARIA, QUIOSCO]
 <3> O en un servicio de cambio de cheques dentro de la tienda?
 <77> OTRO [Especifique]____ <88> NS <99> REC

C.3.b.2. Sitio más frecuente para cambiar cheques de ingresos

[Computer inserts the place where respondent only or mostly cashed checks (from C26 or C27) into blanks in item skc7 and questions C33 through C39.]

[skc7] La última vez que usted cambió un cheque del trabajo, cheque de beneficios del gobierno, (u otro cheque que usted recibe en forma regular)_____:

>C30< ¿Cuál fue la cantidad del cheque que cambió?
[Si más de un cheque, pregunte por el de más valor.]
<1> [Especifique] \$___ [0-50,000] <88> NS <99> REC

>C31< ¿El cheque era:
<1> De beneficios del gobierno?
<2> Del trabajo?
<3> O un cheque personal de otra persona?
<77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>C32< ¿Cuánto le costó cambiarlo allí?
<1> NADA
<2> [Especifique] \$___ [0.00-999.99]
<3> [Especifique] ___ [0.00-100.00]% <88> NS <99> REC

[If C26 = (only 6, or only 7, or only 77) or C27 = (6 or 7 or 77), then go to C33; else go to C34.]

>C33< ¿Cuánto tuvo (si es el caso) que comprar ____, para cambiar el cheque?
<1> NADA
<2> [Especifique] \$___ [0-999] <88> NS <99> REC

>C34< ¿Cuántas identificaciones tuvo que mostrar para cambiar el cheque allí?
<1> NINGUNA
<77> [Especifique]___ [0-9] <88> NS <99> REC

>C35< ¿Se sintió usted bien recibido{a} allí; lo{a} trataron con respeto?
<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, skip to C37]

>C36< La última vez que cambió un cheque allí, ¿le habló el empleado en español?
<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>C37< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
<1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
<88> NS <99> REC

- >C38< ¿Qué es lo que más le gusta de cambiar un cheque ___?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES BARATO (O GRATIS)
 - <2> LOS CHEQUES QUE DEPOSITO SON ACREDITADOS RÁPIDAMENTE
 - <3> NO PIDEN MUCHAS IDENTIFICACIONES (IDs)
 - <4> ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL ES RESPETUOSO
 - <5> ES RÁPIDO; FILAS CORTAS
 - <6> ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <7> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <8> ME SIENTO SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <9> EL PERSONAL HABLA MI IDIOMA
 - <10> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >C39< ¿Qué cosas le desagradan más de cambiar un cheque ___?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARO
 - <2> LOS CHEQUES QUE DEPOSITO SON ACREDITADOS MUY LENTAMENTE
 - <3> PIDEN MUCHAS IDENTIFICACIONES (IDs)
 - <4> NO ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL NO ES RESPETUOSO
 - <5> ES LENTO; FILAS LARGAS
 - <6> NO ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <7> NO TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <8> ES PELIGROSO IR ALLÍ; ESTAR ALLÍ
 - <9> EL PERSONAL NO HABLA MI IDIOMA
 - <10> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

C.3.b.2.a. Un banco donde el entrevistado{a} no tiene cuenta

[If {(C26 = 1 only or C27 = 1) and C28 = 2}, go to C40; else go to skc8.]

- >C40< En los últimos 12 meses cuando fue a ese banco a cambiar un cheque, ¿alguna vez le pidieron su huella digital?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If C40 ne 2, go to skc8.]

- >C41< ¿Usted les dió su huella digital?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If C41 ne 2, go to skc8.]

- >C42< Cuando usted lo hizo,
 <1> ¿No fue ningún problema?
 <2> ¿Le molestó un poco?
 <3> ¿O le molestó mucho?
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

[skc8: If {C10 = (1 or 2 or 3) and (C26 ne 1 or C27 gt 1), go to C43; else if {(C10 = (1 or 2 or 3) and (C26 = 1 only or C27 = 1) and (C28 = 2)}, go to C43; else go to C45.]

- >C43< ¿Cuáles son las principales razones por las cuales cambió cheques allí, en lugar de hacerlo en el banco donde usted tiene su cuenta?
 [Marque todas las respuestas aplicables]
 <1> FUE MÁS BARATO (O GRATIS)
 <2> FUE EL BANCO EMISOR DEL CHEQUE
 <3> NO ME PIDIERON TANTAS IDENTIFICACIONES (IDs)
 <4> ME SENTÍ MEJOR RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE MÁS RESPETUOSO
 <5> FUE MÁS RÁPIDO; FILAS MÁS CORTAS
 <6> ES MÁS CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 <7> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO MÁS CONVENIENTES
 <8> ME SIENTO MÁS SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 <9> HAY MÁS PERSONAL QUE HABLA MI IDIOMA
 <10> NADA EN ESPECIAL
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

[If C43 = 2 or [(C26 ne 1) or C27 gt 1 and le 77) or (C27 = 99)], go to C45; else go to C44.]

- >C44< ¿Fue éste el banco que emitió el cheque?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >C45< Una última pregunta sobre el cambio de cheques: ¿qué cambios podría hacer un banco para darle a usted una forma mejor de cambiar sus cheques del trabajo, de beneficios del gobierno, u otros cheques de ingresos?
 <1> NADA <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

D. Formas de efectuar pagos**D.1. Compra de “money orders”****D.1.a. General**

>D46< ¿Ha comprado por lo menos un “money order” en los últimos 12 meses?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If D46 ne 2, go to D62.]

>D47< Durante este tiempo, en promedio, ¿compró:
 <1> Más de un “money order” por mes?
 <2> Más o menos un “money order” por mes?
 <3> O compró usted “money orders” menos de una vez al mes?
 <88> NS <99> REC

[If D47 = 1 go to D48a; else if D47=3 go to D48b; else go to D49.]

>D48a< ¿Cuántos “money orders” compra generalmente por mes?
 <77> [Especifique] __ [0-99] <88> NS <99> REC

[Go to D49.]

>D48b< En los últimos 12 meses, ¿más o menos cuántos “money orders” compró?
 <77> [Especifique] __ [0-99] <88> NS <99> REC

D.1.b. Sitios para comprar “money orders”

>D49< Durante ese tiempo, ¿alguna vez compró un “money order”:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> en la oficina de correos
 <2> en la agencia de cambio de cheques
 <3> en el supermercado
 <4> en el trabajo
 <5> en el banco
 <6> en la oficina de Western Union
 <77> en otro tipo de tienda (u otro lugar) [Especifique tipo de tienda] ____
 <88> NS <99> REC

[If more than one response to D49, go to D50; else go to skd1.]

- >D50< ¿Dónde compró la mayoría de sus “money orders”?
[Computer lists only options the respondent mentioned in D49.]
- <1> en la oficina de correos
 - <2> en la agencia de cambio de cheques
 - <3> en el supermercado
 - <4> en el trabajo
 - <5> en el banco
 - <6> en la oficina de Western Union
 - <77> _____ <99> REC

[skd1: If D49 = 2 only or D50 = 2, go to D51a; else go to skd2.]

- >D51a< La agencia de cambio de cheques, ¿está ubicada:
- <1> Dentro de un supermercado?
 - <2> O dentro de otro tipo de tienda *[Especifique]_____?*
 - <3> O es una oficina independiente de cambio de cheques (no dentro de otra tienda)?
 - <77> OTRO *[Especifique]_____* <88> NS <99> REC

[skd2: if D49 = 3 only or D50 = 3, go to D51b; else go to skd3.]

- >D51b< ¿Compró los “money orders”:
- <1> En el propio mostrador de servicio (o caja de registro) de la supermercado?
 - <2> O en una pequeña oficina del banco dentro de la supermercado?
 [VENTANILLA BANCARIA, QUIOSCO]
 - <3> O en un servicio de cambio de cheques dentro de la supermercado?
 - <4> O en una oficina de Western Union dentro de la supermercado?
 - <77> OTRO *[Especifique]_____* <88> NS <99> REC

[skd3: If D49 = 4 only or D50 = 4, go to D51c; else go to skd4.]

- >D51c< ¿Compró los “money orders”:
- <1> En una ventanilla (o mostrador) administrada por su empleador?
 - <2> En una unión de crédito (u otra oficina bancaria) ubicada en su sitio de trabajo?
 - <3> En un carro blindado (u oficina bancaria móvil)?
 - <77> O de alguna otra forma en su sitio de trabajo? *[Especifique]_____*
 - <88> NS <99> REC

[skd4: If D49 = 5 only or D50 = 5, go to D51d; else go to skd5.]

- >D51d< La oficina del banco, ¿está ubicada:
- <1> Dentro de un supermercado?
 - <2> O dentro de otro tipo de tienda [*Especifique*]___?
 - <3> O es una oficina independiente —no dentro de otra tienda?
[SUCURSAL BANCARIA, MINI-SUCURSAL SEPARADA, OFICINA PRINCIPAL]
 - <77> OTRO [*Especifique*]___ <88> NS <99> REC

[skd5: If D49 = 6 only or D50 = 6 , go to D51e; else go to skd5a.]

- >D51e< La oficina de Western Union, ¿está ubicada:
- <1> Dentro de un supermercado?
 - <2> O dentro de otro tipo de tienda, [*Especifique*]___?
 - <3> O es una oficina independiente de Western Union —no dentro de otra tienda?
 - <77> OTRO [*Especifique*]___ <88> NS <99> REC

[skd5a: If D49 = 77 only or D50 = 77 , go to D51f; else go to skd6.]

- >D51f< ¿Compró los “money orders”:
- <1> En el propio mostrador de servicio (o caja de registro) de la tienda?
 - <2> O en una pequeña oficina del banco dentro de la tienda?
[VENTANILLA BANCARIA, QUIOSCO]
 - <3> O en un servicio de cambio de cheques dentro de la tienda?
 - <4> O en una oficina de Western Union dentro de la tienda?
 - <77> OTRO [*Especifique*]___ <88> NS <99> REC

[skd6: If {C10 = (1, 2, or 3) and [(D49 = 5 only or D50 = 5) or ([D49 = (3 only or 77 only) or D50 = (3 or 77)] and D51b = 2) or ([D49 = 4 only or D50 = 4] and D51c = (2 or 3))}, go to D52 and set FLAG1 = 1; else go to skd7.]

- >D52< ¿Compraba la mayoría de sus “money orders” en:
- <1> Un banco donde usted tiene una cuenta bancaria?
 - <2> O en otro banco, donde usted no tiene una cuenta bancaria?
 - <88> NS <99> REC

D.1.c. Para compras de “money order” regulares, sitio donde compra más a menudo los “money orders”

[skd7: If {D47 ne (1 or 2) or D48b lt 3} go to D62.]

[Computer enters place where respondent bought money orders (from D49 or D50) into questions D53 through D59.]

>D53< La última vez que usted compró un “money order” ____, ¿cuál fue la cantidad del “money order”?
 [Valor nominal del “money order”, cantidad por la que fue girada.]
 [Si el contestador compró más de un “money order” la última vez, pregunte sobre el más pequeño.]
 <77> [Especifique] \$_____ [0-50,000] <88> NS <99> REC

>D54< ¿Cuánto le costó comprar el “money order”?
 [Costo del “money order”, no el valor nominal.]
 <1> NADA; NINGÚN CARGO
 <77> [Especifique] \$____.____ [0.00-999.99] <88> NS <99> REC

>D55< ¿Se sintió usted bien recibido{a} allí; lo{a} trataron con respeto?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to D57.]

>D56< La última vez que compró un “money order” allí, ¿le habló el empleado en español?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>D57< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
 <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SI, ALGUNOS NO
 <88> NS <99> REC

>D58< ¿Qué cosas le gustan más de comprar un “money order” ____?
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> ES BARATO (O GRATIS)
 <2> ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL ES RESPETUOSO
 <3> ES RÁPIDO; FILAS CORTAS
 <4> ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 <5> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 <6> ME SIENTO SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 <7> EL PERSONAL HABLA MI IDIOMA
 <8> NADA EN ESPECIAL
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >D59< ¿Qué cosas le desagradan más de comprar un “money order” ____?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARO
 - <2> NO ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL NO ES RESPETUOSO
 - <3> ES LENTO; FILAS LARGAS
 - <4> NO ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <5> NO TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <6> ES PELIGROSO IR ALLÍ; ESTAR ALLÍ
 - <7> EL PERSONAL NO HABLA MI IDIOMA
 - <8> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

- >D60< En los últimos 12 meses, ¿alguna vez su “money order”:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> No fue aceptado para pagar algo?
 - <2> Se lo robaron?
 - <3> Resultó ser falso? [SE PERDIÓ EN EL SISTEMA]
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____
 - <4> NINGUNO DE ESTAS COSAS <88> NS <99> REC

[If FLAG1 = 1 and D52 = 2, go to D61; else go to D62.]

- >D61< ¿Cuáles son las principales razones por las cuales compró un “money order” allí,
 en lugar de hacerlo en el banco donde usted tiene su cuenta?
[Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> FUE MÁS BARATO (O GRATIS)
 - <2> ME SENTÍ MEJOR RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE MÁS RESPETUOSO
 - <3> FUE MÁS RÁPIDO; FILAS MÁS CORTAS
 - <4> ES MÁS CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <5> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO MÁS CONVENIENTES
 - <6> ME SIENTO MÁS SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <7> HAY MÁS PERSONAL QUE HABLA MI IDIOMA
 - <8> NADA ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

- >D62< ¿Qué cambios podría hacer un banco para darle a usted una forma mejor de
 comprar “money orders”?
- <1> NINGUNO <77> *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

D.2. Pago de cuentas

Las próximas preguntas son sobre el pago de cuentas. Estas pueden ser cuentas de servicios (tales como electricidad, gas, agua, teléfono, o TV por cable), o pagos de tarjeta de crédito (o préstamos), o renta, u otros pagos regulares. En los últimos 12 meses:

[If C10= (1, 2, or 3), go to D63a; else go to D63b.]

- >D63a< ¿Pagó alguna de sus cuentas:
 [Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> Con cheque?
- <2> Con pago automático de cuentas, donde el banco envía el pago directamente de su cuenta bancaria?
- <3> NINGUNA DE ESTAS FORMAS <88> NS <99> REC
- >D63b< ¿Pagó alguna de sus cuentas:
 [Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> En efectivo?
- <2> Con “money order”?
- <3> Mediante una agencia que hace los pagos por usted?
- <77> De alguna otra manera [Especifique] _____
- <4> NINGUNA DE ESTAS FORMAS <88> NS <99> REC

[Ask D64 if more than one response in (D63a and D63b) combined, else go to D65.]

- >D64< ¿Pagó usted la mayoría de sus cuentas:
 [Computer lists only options respondent mentioned in D63a and/or D63b.]
- <1> Con cheque?
- <2> Con “money order”?
- <3> En efectivo?
- <4> Mediante una agencia que hace el pago de cuentas por usted?
- <5> Mediante pago automático?
- <77> _____
- <99> REC

[If (D63b = 3 only and (D63a ne 1 or 2)) or D64 = 4, go to D65; else go to D66.]

- >D65< ¿Que tipo de agencia hace los pagos por usted?
 <1> AGENCIA DE CAMBIO DE CHEQUES
 <2> SUPERMERCADO
 <3> WESTERN UNION
 <4> BANCO
 <5> DROGUERÍA (O FARMACIA)
 <6> “CONVENIENCE STORE”
 <7> TIENDA DE LICORES
 <77> OTRO [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC
- >D66< En los últimos 12 meses, ¿alguna vez pagó sus cuentas:
 [*Marque todas las respuestas aplicables.*]
 <1> Enviando el pago por correo?
 <2> Directamente en la oficina de la compañía que envió la cuenta?
 <3> En la casa de alguna otra persona (o en otro lugar)?
 <4> En su propia casa, a algún cobrador?
 <77> De alguna otra forma? [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC
- [*Ask D67 if more than one response in D66; else go to D68.*]
- >D67< ¿Pagó usted la mayoría de sus cuentas:
 [*Computer lists only options respondent mentioned in D66.*]
 <1> Enviando el pago por correo?
 <2> Directamente en la oficina de la compañía que envió la cuenta?
 <3> En la casa de alguna otra persona (o en otro lugar)?
 <4> En su propia casa, a algún cobrador?
 <77> De alguna otra forma? [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC
- >D68< ¿Qué cosas le gustan más de pagar sus cuentas de esa forma?
 [*Marque todas las respuestas aplicables.*]
 <1> ES BARATO (O GRATIS)
 <2> ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL ES RESPETUOSO
 <3> ES RÁPIDO; FILAS CORTAS
 <4> ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 <5> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 <6> ME SIENTO SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 <7> EL PERSONAL HABLA MI IDIOMA
 <8> NADA EN ESPECIAL
 <77> OTRO [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC

- >D69< ¿Qué cosas le desagradan más de pagar sus cuentas de esta forma?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARO
<2> NO ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL NO ES RESPETUOSO
<3> ES LENTO; FILAS LARGAS
<4> NO ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
<5> NO TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
<6> ES PELIGROSO IR ALLÍ; ESTAR ALLÍ
<7> EL PERSONAL NO HABLA MI IDIOMA
<8> NADA EN ESPECIAL
<77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC
- >D70< ¿Qué cambios podrían hacer los bancos para darle a usted una forma mejor de pagar sus cuentas?
- <1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

D.3. Envío de remesas

- >D71< Mucha gente necesita una buena forma de enviar dinero a sus amigos (o familiares) que viven en otra parte. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez ha enviado dinero a alguien que vive en otra parte?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If D71 ne 2, go to D107.]

D.3.a. Método común de enviar remesas

- >D72< ¿Adónde envió dinero más a menudo? ¿A un sitio en los Estados Unidos, a uno de los llamados territorios de Estados Unidos, o a otro país?
- <1> ESTADOS UNIDOS
<2> TERRITORIO DE LOS ESTADOS UNIDOS
<3> OTRO PAÍS
<77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

[If D72 = 1 or 99, go to D74.]

- >D73< ¿Adónde envió dinero más a menudo?
- <1> MÉXICO
<2> REPÚBLICA DOMINICANA
<3> PUERTO RICO
<77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >D74< Durante este tiempo, generalmente, envié dinero:
- <1> Más de una vez al mes?
 - <2> Más o menos una vez al mes?
 - <3> O menos de una vez al mes?
 - <77> OTRA [*Especifique*]_____ <88> NS <99> REC

[If D74 = 1 go to D75a; else if D74=3 go to D75b; else go to skd7a.]

- >D75a< Más o menos, ¿cuántas veces al mes envié dinero?
- <77> [*Especifique*] _ [0-99] <88> NS <99> REC

[Go skd7a.]

- >D75b< Más o menos, ¿cuántas veces al año envié dinero?
- <77> [*Especifique*] _ [0-99] <88> NS <99> REC

[skd7a: If C10 = (1 or 2 or 3), go to D76a; else go to D76b.]

- >D76a< ¿Alguna vez envié dinero:
[*Marque todas las respuestas aplicables.*]
- <1> Por correo, con cheque personal?
 - <2> Dando a sus amigos (o familiares) una tarjeta bancaria que ellos utilizan para retirar dinero de la cuenta bancaria suya, en un banco cercano a ellos?
 - <3> Transfiriendo dinero de su cuenta bancaria a la cuenta bancaria de sus amigos (o familiares)?
 - <4> NINGUNA DE ESTAS FORMAS <88> NS <99> REC

- >D76b< ¿Alguna vez envié dinero:
[*Marque todas las respuestas aplicables.*]
- <1> Por transferencia cablegráfica? [CABLE, TELEGRÁFICA, ELECTRÓNICA]
 - <2> Por “money order” por correo?
 - <3> Por cheques de viajero por correo?
[AMERICAN EXPRESS, CITIBANK, THOMAS COOK, ETC.]
 - <4> Por servicio de mensajero? [“COURIER”]
 - <5> Llevándolo usted mismo (o entregándolo a un amigo o familiar para que lo lleve)?
 - <77> De alguna otra forma? [*Especifique*]_____
 - <6> NINGUNA DE ESTAS FORMAS <88> NS <99> REC

[If more than one response to D76a and D76b combined, go to D77; else go to skd8.]

- >D77< ¿Cómo envía dinero más a menudo:
 [Computer lists only options respondent mentioned in D76a and/or D76b.]
- <1> Por correo, con cheque personal?
 - <2> Dando a sus amigos (o familiares) una tarjeta bancaria que ellos utilizan para retirar dinero de la cuenta bancaria suya, en un banco cercano a ellos?
 - <3> Transfiriendo dinero de su cuenta bancaria a la cuenta bancaria de sus amigos (o familiares)?
 - <4> Por transferencia cablegráfica? [CABLE, TELEGRÁFICA, ELECTRÓNICA]
 - <5> Por “money order” por correo?
 - <6> Por cheques de viajero por correo?
 [AMERICAN EXPRESS, CITIBANK, THOMAS COOK, ETC.]
 - <7> Por servicio de mensajero? [“COURIER”]
 - <8> Llevándolo usted mismo (o entregándolo a un amigo o familiar para que lo lleve)?
 - <77> _____ <99> REC

[skd8: If ((D76b = 2 and D77 not answered) or D77 = 5), then go to D79; else if ((D76b = 1 and D77 not answered) or D77 = 4), then go to D93; else go to D78.]

- >D78< En los últimos 12 meses, el dinero que usted envió, ¿alguna vez fue:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Demorado una semana o menos?
 - <2> Demorado más de una semana?
 - <3> Perdido?
 - <4> O robado?
 - <5> NINGUNO DE ESTES
 - <77> OTRA RESPUESTA [Especifique]____ <88> NS <99> REC

[Go to D107.]

D.3.b. La forma más frecuente de enviar remesas mediante un “money order”

- >D79< En los últimos 12 meses, ¿en qué lugar compró con más frecuencia “money orders” para enviar a alguien que vive en otra parte?
- <1> una oficina de correos
 - <2> una agencia de cambio de cheques
 - <3> un supermercado
 - <4> un trabajo
 - <5> un banco
 - <6> una oficina de Western Union
 - <77> otro tipo de tienda (u otro lugar) [Especifique lugar]_____
 - <88> NS <99> REC

- >D80< En los últimos 12 meses, los “money orders” que envió, ¿alguna vez fueron:
[Marque todas las respuestas aplicables:]
- <1> Demorados una semana o menos?
 - <2> Demorados más de una semana?
 - <3> Perdidos?
 - <4> O robados?
 - <77> OTRA RESPUESTA *[Especifique]* ____ <88> NS <99> REC

D.3.b.1. Omita las preguntas detalladas si el lugar es el mismo que el de “money orders” en general

[skdx:If {(D79 = 1 and (D49 = 1 only or D50 = 1)) or (D79 = 2 and (D49 = 2 only or D50 = 2)) or (D79 = 3 and (D49 = 3 only or D50 = 3)) or (D79 = 4 and (D49 = 4 only or D50 = 4)) or (D79 = 5 and (D49 = 5 only or D50 = 5)) or (D79 = 6 and (D49 = 6 only or D50 = 6)) or (D79 = 77 and (D49 = 77 only or D50 = 77))}, set FLAG2=1; else go to skd9.]

- >D81< ¿Fue éste el mismo en donde usted dijo que compra la mayoría (o todos) sus “money orders”?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[skd9:If {C10 = (1, 2, or 3) and (D79 = 5)}, go to D82; else go to D83.]

- >D82< La mayoría de los “money orders” que envió a alguien (que vive en otra parte), ¿los compró en:
- <1> Un banco donde usted tiene una cuenta bancaria?
 - <2> O en otro banco, donde usted no tiene una cuenta bancaria?
 - <88> NS <99> REC

[Computer enters place where respondent bought money orders (from D79) into questions D83 through D91.]

- >D83< La última vez que usted estuvo en ____ para comprar un “money order” para enviar a alguien, ¿cuál fue la cantidad del “money order”? [VALOR NOMINAL DEL “MONEY ORDER”, CANTIDAD POR LA QUE SE HIZO (GIRÓ).]
- <77> *[Especifique]* \$____ [0-50,000] <88> NS <99> REC
- >D84< ¿Cuánto le costó a usted comprar el “money order”?
 [COSTO DE COMPRAR EL “MONEY ORDER”, NO EL VALOR NOMINAL.]
- <1> NADA; NINGÚN CARGO
 - <77> *[Especifique]* \$____ [0.00-999.99] <88> NS <99> REC

- >D85< ¿Envió el “money order”:
 <1> En dólares de los Estados Unidos?
 <2> En la moneda del otro país?
 <88> NS <99> REC

[If D85 ne 2, go to skd10.]

- >D86< Comparado con otros lugares donde usted puede cambiar dólares, ¿le ofrecieron allí un tipo de cambio:
 <1> Más o menos igual?
 <2> Definitivamente mejor?
 <3> O definitivamente inferior?
 <88> NS <99> REC

[skd10: If D81 = 2, go to skd11.]

- >D87< La última vez que usted compró un “money order” en _____ ¿se sintió usted bien recibido{a} allí; lo{la} trataron con respeto?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to D89.]

- >D88< La persona que le vendió el “money order,” ¿le habló en español?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >D89< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
 <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
 <88> NS <99> REC

- >D90< ¿Qué cosas le gustan más de comprar un “money order” en ___?
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> ES BARATO (O GRATIS)
 <2> ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL ES RESPETUOSO
 <3> ES RÁPIDO; FILAS CORTAS
 <4> ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 <5> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 <6> ME SIENTO SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 <7> EL PERSONAL HABLA MI IDIOMA
 <8> NADA ESPECIAL
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >D91< ¿Qué cosas le desagradan más de comprar un “money order” en ____?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARO
 - <2> NO ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL NO ES RESPETUOSO
 - <3> ES LENTO; FILAS LARGAS
 - <4> NO ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <5> NO TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <6> ES PELIGROSO IR ALLÍ; ESTAR ALLÍ
 - <7> EL PERSONAL NO HABLA MI IDIOMA
 - <8> NADA ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____
- <88> NS <99> REC

[skd11:If D82 ne 2, go to D107.]

- >D92< ¿Cuáles son las principales razones por las cuales compró un “money order” allí, en lugar de hacerlo en el banco donde usted tiene su cuenta?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> FUE MÁS BARATO (O GRATIS)
 - <2> ME SENTÍ MEJOR RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE MÁS RESPETUOSO
 - <3> FUE MÁS RÁPIDO; FILAS MÁS CORTAS
 - <4> ES MÁS CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <5> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO MÁS CONVENIENTES
 - <6> ME SIENTO MÁS SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <7> HAY MÁS PERSONAL QUE HABLA MI IDIOMA
 - <8> NADA ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____
- <88> NS <99> REC

[Go to D107.]

D.3.c. Remesas por transferencia de dinero

- >D93< En los últimos 12 meses, ¿de dónde transfirió dinero por cable con más frecuencia?:
- <1> una oficina de Western Union
 - <2> un banco
 - <3> una agencia de cambio de cheques
 - <4> un supermercado
 - <77> otro tipo de tienda (u otro lugar) *[Especifique]*_____
 - <99> REC

>D94< En los últimos 12 meses, el dinero que envió por cable, ¿alguna vez fue:
[Marque todas las respuestas aplicables]

- <1> Demorado una semana o menos?
- <2> Demorado más de una semana?
- <3> Perdido?
- <4> O robado?
- <5> NINGUNO DE ESTAS COSAS
- <77> OTRA RESPUESTA [Especifique] ____
- <88> NS <99> REC

[If {(D93 = 1 and (D49 = 6 only or D50 = 6)) or (D93 = 2 and (D49 = 3 only or D50 = 3)) or (D93 = 3 and (D49 = 2 only or D50 = 2)) or (D93 = 4 and (D49 = 5 only or D50 = 5)) or (D93 = 77 and (D49 = 77 only or D50 = 77))}, go to D95 and set FLAG3 = 1; else go to skd12.]

>D95< ¿Fue éste el mismo en donde usted dijo que compra la mayoría de (o todos) sus “money orders”?

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[skd12:If {C10 = (1, 2, or 3) and (D93 = 2)}, go to D96; else if D93 = 99, go to D97; else go to D97.]

>D96< Generalmente, ¿transfiere usted el dinero desde:

- <1> Un banco donde usted tiene una cuenta bancaria?
- <2> O desde otro banco, donde no tiene una cuenta bancaria?
- <88> NS <99> REC

[Computer enters place where respondent wired money (from D93) into questions D97 through D106.]

>D97< La última vez que usted estuvo en ____ para transferir dinero por cable ¿cuál fue la cantidad del “money order”? [VALOR NOMINAL DEL “MONEY ORDER,” CANTIDAD POR LA QUE SE HIZO (GIRÓ).]

- <77> [Especifique] \$____ [0-50,000] <88> NS <99> REC

>D98< ¿Cuánto le costó transferir el dinero?
[COSTO DE COMPRAR EL “MONEY ORDER”, NO EL VALOR NOMINAL.]

- <1> NADA; NINGÚN CARGO
- <77> [Especifique] \$____ [0.00-999.99] <88> NS <99> REC

>D99< ¿Envío el dinero:

- <1> En dólares de los Estados Unidos?
- <2> En la moneda del otro país?
- <88> NS <99> REC

[If D99 ne 2 go to D101.]

- >D100< Comparado con otros lugares donde usted puede cambiar dólares, ¿le ofrecieron allí un tipo de cambio:
- <1> Más o menos igual?
 - <2> Definitivamente mejor?
 - <3> O definitivamente inferior?
 - <88> NS <99> REC

[If D95 = 2, go to D107.]

- >D101< La última vez que usted transfirió dinero desde ____ ¿se sintió usted bien recibido{a} allí; lo{la} trataron con respeto?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to D103.]

- >D102< La última vez que transfirió dinero desde ahí, ¿la persona que le transfirió el dinero le habló en español?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >D103< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
- <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
 - <88> NS <99> REC

- >D104< ¿Qué cosas le gustan más de transferir dinero desde ____?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES BARATO (O GRATIS)
 - <2> BUEN TIPO DE CAMBIO
 - <3> ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL ES RESPETUOSO
 - <4> ES RÁPIDO; FILAS CORTAS
 - <5> ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <6> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <7> ME SIENTO SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <8> EL PERSONAL HABLA MI IDIOMA
 - <9> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO [Especifique]____ <88> NS <99> REC

- >D105< ¿Qué cosas le desagradan más de transferir dinero desde ___?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARO
 - <2> TIPO DE CAMBIO INFERIOR
 - <3> NO ME SIENTO BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL NO ES RESPETUOSO
 - <4> ES LENTO; FILAS LARGAS
 - <5> NO ES CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <6> NO TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <7> ES PELIGROSO IR ALLÍ; ESTAR ALLÍ
 - <8> EL PERSONAL NO HABLA MI IDIOMA
 - <9> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

[If D96 ne 2, go to D107.]

- >D106< ¿Cuáles son las principales razones por las cuales usted transfirió el dinero desde ese banco y no desde su banco?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> FUE MÁS BARATO (O GRATIS)
 - <2> MEJOR TIPO DE CAMBIO
 - <3> ME SENTÍ MEJOR RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE MÁS RESPETUOSO
 - <4> FUE MÁS RÁPIDO; FILAS MÁS CORTAS
 - <5> ES MÁS CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <6> TIENE HORAS DE FUNCIONAMIENTO MÁS CONVENIENTES
 - <7> ME SIENTO MÁS SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <8> HAY MÁS PERSONAL QUE HABLA MI IDIOMA
 - <9> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >D107> ¿Si usted necesitara enviar dinero a una persona (que vive en otra parte), que cambios podría hacer un banco para servirle mejor?
- <1> NINGUNO <77> *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

E. Posesión de cuenta bancaria y ahorros**E.1. Titulares actuales y recientes de cuentas bancarias**

[If C10 ne 1, go to ske1.]

>E108< ¿Le cobra su banco una tarifa en cualquier mes en que su cuenta de cheques baja de un balance mínimo?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If E108 ne 2, go to ske1.]

>E109< ¿Qué cantidad mínima tiene que mantener en su cuenta de cheques para que no le cobren esta tarifa?

<77> [Especifique] \$_____ [0-50,000] <88> NS <99> REC

[ske1: If C10 ne 2, go to ske2.]

>E110< ¿Le cobra su banco una tarifa en cualquier mes en que su cuenta de ahorros baja de un balance mínimo?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If E110 ne 2, go to ske2.]

>E111< ¿Qué cantidad mínima tiene que mantener en su cuenta de ahorros para que no le cobren esta tarifa?

<77> [Especifique] \$_____ [0-50,000] <88> NS <99> REC

[ske2: If C10 gt 3, go to E115.]

>E112< ¿Qué aspectos de su(s) cuenta(s) bancaria(s) son más útiles para usted?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> ES BARATO (O GRATIS)
- <2> EL BALANCE MÍNIMO REQUERIDO PARA EVITAR CARGOS ES BAJO
- <3> LOS CHEQUES QUE DEPOSITO SON ACREDITADOS RÁPIDAMENTE
- <4> PUEDO USAR DEPÓSITO DIRECTO
- <5> ES RÁPIDO
- <6> ES FÁCIL
- <7> ME SIENTO SEGURO{A} EN LAS OFICINAS (O ATMS)
- <8> LAS OFICINAS (O ATMS) ESTÁN CONVENIENTEMENTE UBICADAS
- <9> LAS OFICINAS TIENEN HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO CÓMODOS
- <10> ES FÁCIL USAR MI PROPIO IDIOMA
- <11> NADA EN ESPECIAL
- <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >E113< ¿Qué aspectos de su(s) cuenta(s) bancaria(s) le desagradan más?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ES CARA
 <2> EL BALANCE MÍNIMO REQUERIDO PARA EVITAR CARGOS ES ALTO
 <3> LOS CHEQUES QUE DEPOSITO SON ACREDITADOS LENTAMENTE
 <4> TENGO QUE USAR DEPÓSITO DIRECTO (PARA TENER UNA TARIFA BAJA O CUENTA GRATIS)
 <5> EL SERVICIO ES LENTO
 <6> NO ES FÁCIL DE USAR
 <7> NO ME SIENTO SEGURO{A} EN LAS OFICINAS (O ATMS)
 <8> LAS OFICINAS (O ATMS) NO ESTÁN CONVENIENTEMENTE UBICADAS
 <9> LAS OFICINAS NO TIENEN HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO CÓMODOS
 <10> ES DIFÍCIL USAR MI PROPIO IDIOMA
 <11> NADA EN ESPECIAL
 <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >E114< En los últimos 12 meses, ¿ha tenido una cuenta que es “sólo para ATM,” donde usted recibe servicios bancarios en una máquina ATM, pero usted paga un cargo si los recibe de un empleado del banco? [CUENTA DE “AUTOSERVICIO”.]
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >E115< ¿Ha oído hablar de la cuenta bancaria “básica” donde usted puede girar un número limitado de cheques por mes, y el banco le cobra una pequeña tarifa mensual (o nada), aunque su balance llegue a ser muy bajo?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
{Help Screen E115 available.}
- [If E115=2 and C10 = 1, go to E116; else go to E117.]*
- >E116< En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted una cuenta bancaria “básica”?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- [If E116=2, go to ske3.]*
- >E117< ¿Consideraría usted abrir una cuenta bancaria “básica” si un banco local se la ofreciera?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

E.2. Ahorros*[ske3]*

>E118a< Tengo unas preguntas generales sobre la forma como usted ahorra y por qué usted encuentra ventajoso hacerlo de esa forma. En los últimos 12 meses, ¿ha mantenido usted algunos ahorros:

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> En fondos del mercado monetario, otros fondos mutuales, acciones, bonos, o certificados de depósito (CDs)?
- <2> En una pensión o plan de retiro? [JUBILACIÓN; NO DEL SEGURO SOCIAL]
- <3> En una cuenta de ahorro de impuestos diferidos o “plan económico” [“THRIFT PLAN”]?
- <4> En su propia cuenta bancaria?
- <5> En la cuenta bancaria de otra persona?
- <6> En una caja de seguridad en un banco?
- <7> En bonos de ahorro del gobierno de los Estados Unidos?
- <8> NO AHORRÓ EN NINGUNO DE ELLOS <88> NS <99> REC

{Help Screen E118a available.}

>E118b< ¿Ha mantenido usted ahorros:

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> En “money orders”, o cheques que no ha cambiado?
- <2> En efectivo — o joyas, u oro, que puede vender por efectivo?
- <3> En propiedades o negocios que tiene?
- <4> Prestando su dinero a otros, cobrándoles intereses?
- <5> Formando parte de un círculo de ahorros — en el cual los miembros se reúnen regularmente, juntan sus ahorros y le dan el total a uno de los miembros en cada reunión?
- <6> O usted no tenía ningún ahorro?
- <7> NINGUNO DE LOS ANTERIORES
- <77> OTRA *[Especifique]*____ <88> NS <99> REC

{Help Screen E118b available.}

[If more than one response to [E118a (options 1-7) and E118b (options 1 - 5) combined, go to E119; else go to E120a.]

- >E119< ¿En cuáles de las siguientes formas mantuvo la mayor parte de sus ahorros?
[Computer lists only options respondent mentioned in E118a and/or E118b.]
- <1> ¿Fondos del mercado monetario, otros fondos mutuales, acciones, bonos o certificados de depósito (CDs)?
 - <2> ¿En una pensión o plan de retiro? [NO DEL SEGURO SOCIAL]
 - <3> ¿En una cuenta de ahorro de impuestos diferidos o “Thrift Plan”?
 - <4> ¿En su propia cuenta bancaria?
 - <5> ¿En la cuenta bancaria de otra persona?
 - <6> ¿En una caja de seguridad en un banco?
 - <7> ¿En bonos de ahorro del gobierno de los Estados Unidos?
 - <8> ¿En “money orders,” o cheques que no ha cambiado?
 - <9> ¿En efectivo — o joyas, u oro que puede vender por efectivo?
 - <10> ¿En propiedades o negocios que tiene?
 - <11> ¿Prestando su dinero a otros, cobrándoles intereses?
 - <12> ¿Formando parte de un círculo de ahorros?
 - <13> ¿O usted no tenía ningún ahorro?
 - <77> _____ <99> REC

[If E118a = 8 and E118b = 6 or 7, go to E124.]

- >E120a< ¿Cuáles de las siguientes razones son importantes para mantener los ahorros en donde los tiene?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Usted cree que sus ahorros están seguros?
 - <2> ¿Usted gana altas tasas de interés?
 - <3> ¿Usted tiene ganancias estables?
 - <4> ¿Es una manera de ayudarle a ahorrar para metas a largo plazo?
 - <5> ¿Es fácil agregar a sus ahorros?
 - <6> ¿Es fácil el acceso a su dinero si lo necesita?
 - <7> ¿No hay cargos (o multas) por retirar su dinero?
 - <8> ¿Encuentra que es una ayuda no tener tan fácil acceso a su dinero?
 - <9> ¿Usted gana intereses libres de impuestos?
 - <10> ¿O no tiene que tener un balance elevado allí?
 - <11> NINGUNA
 - <77> OTRA *[Especifique]* _____ <88> NS <99> REC

- >E120b< ¿Encuentra usted algunos problemas para mantener sus ahorros en dónde los tiene?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Le preocupa el robo o la pérdida de su dinero?
 - <2> ¿Podría ser estafado y perder sus ahorros?
 - <3> ¿No gana casi nada de interés (o ninguno)?
 - <4> ¿Se siente tentado a gastar su dinero cuando lo tiene allí?
 - <5> ¿No es tan fácil cambiarlo en efectivo cuando lo necesita?
 - <11> NINGUNA
 - <77> ¿O cualquier otro problema que tiene al ahorrar de esa forma? *[Especifique]*_____
 - <88> NS <99> REC
- >E121< Teniendo en cuenta todas las formas en que usted ahorra, en los últimos 12 meses, ¿agregó usted a sus ahorros:
- <1> Por lo menos una vez al mes?
 - <2> Menos de una vez al mes, pero varias veces durante el año?
 - <3> Nada en absoluto?
 - <77> OTRA *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

E.2.a. Razones para ahorrar

- >E122< En los últimos 12 meses, ¿ahorró usted dinero por alguna de las siguientes razones:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Para emergencias como costos médicos (o pérdida del trabajo)?
 - <2> Para cubrir los costos de un recién nacido?
 - <3> Para las necesidades de dinero de emergencia para un familiar o amigo?
 - <4> Para pagar eventos especiales (tales como una boda u otra celebración)?
 - <5> Para viajes o vacaciones?
 - <6> Para pagar comida (o ropa o renta)?
 - <7> Para salir de deudas (o pagar préstamos)?
 - <8> Para pagar por regalos de Navidad (u otras fiestas)?
 - <9> NINGUNO DE LOS ANTERIORES <88> NS <99> REC

>E123< En los últimos 12 meses, ¿ahorró usted dinero por alguna de las siguientes razones?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> ¿Para la educación de los hijos u otros familiares? [O CAPACITACIÓN]
- <2> ¿Para comprar muebles o aparatos caseros?
- <3> ¿Para comprar una casa (o hacer mejoras o renovaciones)?
- <4> ¿Para comprar un automóvil (o camión u otro vehículo)?
- <5> ¿Para iniciar un negocio (o ampliar un negocio existente)?
- <6> ¿Para retiro? [JUBILACIÓN]
- <7> ¿Para sentirse más seguro{a} financieramente?
- <8> NINGUNO DE ESTOS
- <77> OTRO? [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E124< ¿Qué cambios podría hacer un banco para darle a usted una forma mejor de mantener su dinero?

- <1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

E.3. Personas sin cuentas

E.3.a. Razones para no tener cuenta

[If C10 = (1 or 2 or 3), go to F149.]

>E125a< ¿Cuáles son las principales razones por las cuales usted no tiene una cuenta?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> ¿Los bancos retienen sus cheques mucho tiempo?
- <2> ¿Usted no tiene el dinero que los bancos exigen para abrir una cuenta?
- <3> ¿Las tarifas del banco son muy altas?
- <4> ¿Los bancos no están ubicados convenientemente?
- <5> ¿Los bancos no están abiertos cuando usted los necesita?
- <6> ¿No se puede hablar con personal del banco en un idioma que no sea el inglés?
- <7> ¿Usted no está completamente seguro sobre como abrir una cuenta?
- <8> NINGUNA DE ESTAS RAZONES <88> NS <99> REC

>E125b< ¿Hay otras razones importantes por las cuales usted no tiene cuenta bancaria?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> ¿No cree que sería bien recibido{a} en el banco o tratado{a} con respeto?
- <2> ¿El banco podría informar al gobierno sobre su cuenta?
- <3> ¿Su dinero podría ser “congelado” por el gobierno (o un acreedor)?
- <4> ¿Usted necesitaría un número de Seguro Social para abrir una cuenta?
- <5> ¿El banco no le permitiría abrir una cuenta? [SIN EMPLEO, “SIN CRÉDITO”]
- <6> ¿O alguna otra razón importante? [Especifique]_____
- <7> NINGUNA DE ESTA RAZONES <88> NS <99> REC

[ske4: If E125a ne 1, go to ske5.]

>E126< ¿Cuánto tiempo piensa usted que tardaría el banco para acreditar sus cheques del trabajo (o de beneficios del gobierno) antes de que pueda usar su dinero?
 <77> [Especifique número de días]__ [0-99] <88> NS <99> REC

>E127< Si los cheques fueran acreditados más rápido, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske5: If E125a ne 2, go to ske6.]

>E128< ¿Cuánto dinero piensa usted que necesitaría para abrir una cuenta bancaria?
 <1> NADA; NINGÚN CARGO <77> [Especifique] \$_____ [0-50,000]
 <88> NS <99> REC

>E129< Si usted pudiera abrir una cuenta bancaria con menos dinero, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske6: If E125a ne 3, go to ske7.]

>E130< ¿Qué tipos de tarifas bancarias son demasiado altas?
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> ¿TARIFA MENSUAL?
 <2> ¿TARIFA POR CADA CHEQUE QUE GIRA?
 <3> ¿TARIFA ANUAL POR TARJETA BANCARIA (TARJETA ATM)?
 <4> ¿TARIFA CUANDO RETIRO DINERO DE UNA MAQUINA DE OTRO BANCO?
 <5> ¿TARIFA POR CHEQUES SIN FONDOS?
 <6> ¿TARIFA POR SERVICIOS A TRAVÉS DEL PERSONAL DEL BANCO (O ENTRAR EN EN LOBBY DEL BANCO)?
 <7> ¿TARIFA POR AVERIGUAR EL BALANCE DE LA CUENTA?
 <77> ¿OTRA [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E131< Si estas tarifas fueran menores, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske7: If E125a ne 4, go to ske8.]

>E132< Los bancos, ¿están muy lejos de:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> Su casa?
 <2> Su trabajo?
 <3> U otros sitios donde usted va de compras o hace otras cosas?
 <77> OTRA [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E133< Si las oficinas del banco no estuvieran tan lejos, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske8: If E125a ne 5, go to ske9.]

>E134< Los bancos, están a menudo cerrados:
[Marque todas las respuestas aplicables.]

<1> ¿Temprano por la mañana?

<2> ¿Al atardecer o por la noche?

<3> ¿Los fines de semana?

<77> OTRO [Especifique]____ <88> NS <99> REC

>E135< Si las oficinas del banco estuvieran abiertas durante horas más convenientes, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske9: If E125a ne 6, go to ske10.]

>E136< ¿Cuáles son las cosas más difíciles que usted encuentra en utilizar un banco que funciona principalmente en inglés?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

<1> ¿Muchas veces, los cajeros que hablan español no están disponibles?

<2> ¿La mayoría de los folletos sobre los servicios del banco están escritos sólo en inglés?

<3> ¿La mayoría de los formularios del banco están escritos sólo en inglés?

<4> ¿El banco no le ayuda a girar un cheque en inglés?

<77> ¿O algo más? [Especifique]____ <88> NS <99> REC

>E137< Si el banco también funcionara en español, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske10: If E125b ne 1, go to ske11.]

>E138< ¿Qué le hace pensar que no sería bien recibido{a} en un banco o que no lo{a} tratarían con respeto:

[Marque todas las respuestas aplicables.]

<1> Su experiencia con bancos en los Estados Unidos?

<2> Su experiencia con bancos en otro país?

<3> O lo que usted escucha de otra gente?

<77> OTRA [Especifique]____ <88> NS <99> REC

>E139< Si usted supiera que se sentiría bien recibido{a} en un banco y tratado{a} con respeto, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske11: If E125b ne 3, go to ske12.]

>E140< ¿Qué le hace pensar que su cuenta podría ser congelada por el gobierno (o por un acreedor):

[Marque todas las respuestas aplicables.]

<1> Su experiencia con bancos en los Estados Unidos?

<2> Su experiencia con bancos en otro país?

<3> O lo que usted escucha de otra gente?

<77> OTRA [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E141< Si usted supiera que su cuenta no podría ser congelada, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske12: If E125b ne 4, go to ske13.]

>E142< ¿Qué le hace pensar que usted necesita un número de Seguro Social para abrir una cuenta bancaria:

<1> Su experiencia con bancos en los Estados Unidos?

<2> O lo que usted escucha de otra gente?

<77> OTRA [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E143< Si usted pudiera utilizar otra clase de identificación para abrir una cuenta bancaria, ¿sería probable que usted abriría una cuenta bancaria?

<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[ske13: If E125b ne 5, go to E145a.]

>E144< ¿Cuales son las razones por las que el banco no le permitiría abrir una cuenta bancaria:

[Marque todas las respuestas aplicables.]

<1> Porque tiene una historia de crédito mala?

<2> Porque giró algunos cheques sin fondos?

<3> Porque usted no tiene número de Seguro Social?

<4> Porque usted no tiene trabajo permanente (o acaba de empezar)?

<77> O por alguna otra razón? [Especifique]_____

<88> NS <99> REC

E.3.b. Experiencia previa con cuentas bancarias

>E145a< ¿ Ha tenido usted alguna vez una cuenta bancaria?
<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If E145a ne 2, go to E148.]

>E145b< ¿Cuándo fue la última vez que tuvo una cuenta bancaria?
<1> EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES
<2> [Especifique el año]____ [1900-1997] <88> NS <99> REC

[If E145b = 88 or 99, go to E148.]

>E146< Cuando usted piensa en por qué fue cerrada su cuenta bancaria:
<1> ¿Fue principalmente la decisión del banco?
<2> ¿O fue principalmente su decisión?
<77> ¿O fue principalmente por otras razones? [Especifique] _____
<88> NS <99> REC

>E147< ¿Cuál fue la principal razón por la que fue cancelada?
<77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>E148< ¿Qué cambios podría hacer un banco para hacer más probable que usted abriera una cuenta bancaria?
<1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

F. Tarjetas de crédito y préstamos

F.1. Tarjetas de crédito de uso general y tarjetas de crédito de tiendas

>F149< ¿Tiene usted una tarjeta de crédito (como Visa, MasterCard, Discover o American Express)? [ESTAS TARJETAS DE CRÉDITO PUEDEN USARSE EN MUCHAS TIENDAS O ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.]
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If F149 = 1, go to F150; else if F149 = 2, go to F151; else go to F152.]

>F150< ¿Porque no tiene usted una de esas tarjetas de crédito?
 <1> ¿Porque usted prefiere no tener una?
 <2> ¿Usted desea una pero no puede obtenerla?
 <3> ¿No se le ha ocurrido conseguir una?
 <77> ¿O por alguna otra razón?[Especifique]_____ <88> NS <99> REC

[Go to F152.]

>F151< ¿Paga usted todo el balance de su tarjeta de crédito:
 <1> Casi todos los meses?
 <2> A veces?
 <3> O casi nunca?
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>F152< En los últimos 12 meses, ¿ha comprado algo (o tomado prestado dinero) haciendo que otra persona utilice su tarjeta de crédito, para usted pagarle después?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>F153< ¿Qué cambios permitirían que una tarjeta de crédito fuera más útil para usted?
 <1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>F154< Tiene usted una tarjeta de crédito de algún establecimiento comercial o tienda (como Sears, Texaco o Radio Shack)? [UNA TARJETA DE CRÉDITO DE TIENDA SÓLO PUEDE USARSE EN ESA TIENDA; "CHARGE CARD"]
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If F154 ne 2, go to F156.]

- >F155< Paga usted todo el balance de su tarjeta de credito de una tienda:
 [“CHARGE CARD”]
 <1> Casi todos los meses?
 <2> A veces?
 <3> O casi nunca?
 <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC
- >F156< En los últimos 12 meses, ¿ha comprado algo haciendo que otra persona use su
 tarjeta de crédito de alguna tienda para usted pagarle después?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >F157< ¿Qué cambios permitirían que una tarjeta de crédito de una tienda fuera más útil
 para usted?
 <1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

F.2. Préstamos más recientes

- >F158< (Recuerde, por “banco,” quiero decir cualquier banco, banco de ahorros, ahorros y
 préstamos, o una unión de crédito.)
 En los últimos 3 años, ¿averiguó algo para obtener un préstamo de:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> un banco
 <2> una compañía financiera
 <3> una compañía hipotecaria
 <4> NINGUNO <88> NS <99> REC

[If more than one response to F158, go to F159; else if F158 = (1 or 2 or 3 only), go to F160,
 and computer uses that response in place of blanks in questions F161 - F167b; else go to
 F168.]

- >F159< ¿En donde averiguó usted algo para obtener un préstamo más recientemente?
 [Computer lists only options respondent mentioned in F158.]
 <1> un banco
 <2> una compañía financiera
 <3> una compañía hipotecaria
 <4> NINGUNO <88> NS <99> REC

[If F159 = (1 or 2 or 3), computer uses that response in place of blanks in questions F161 -
 F167b; else if F159 = 99, go to F168.]

[If {C10 = (1 or 2 or 3) and {F158 = 1 only or F159 = 1}, go to F160; else go to F161.]

- >F160< ¿Era éste el mismo banco donde usted tenía su cuenta?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >F161< ¿Para qué planeaba utilizar el préstamo?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> PARA EMERGENCIAS COMO COSTOS MÉDICOS (O PÉRDIDA DEL TRABAJO)
 - <2> PARA CUBRIR LOS COSTOS DE UN RECIÉN NACIDO
 - <3> PARA LAS NECESIDADES DE DINERO DE EMERGENCIA PARA UN FAMILIAR O AMIGO
 - <4> PARA PAGAR EVENTOS ESPECIALES (TALES COMO UNA BODA U OTRA CELEBRACIÓN)
 - <5> PARA VIAJES O VACACIONES
 - <6> PARA PAGAR POR COMIDA (O ROPA O RENTA)
 - <7> PARA SALIR DE DEUDAS (O PAGAR PRÉSTAMOS)
 - <8> PARA PAGAR POR REGALOS DE NAVIDAD (U OTRAS FIESTAS)
 - <9> PARA LA EDUCACIÓN DE LOS HIJOS U OTROS FAMILIARES [O CAPACITACIÓN]
 - <10> PARA COMPRAR MUEBLES O APARATOS CASEROS
 - <11> PARA COMPRAR UNA CASA (O HACER MEJORAS O RENOVACIONES)
 - <12> PARA COMPRAR UN AUTOMÓVIL (O CAMIÓN U OTRO VEHÍCULO)
 - <13> PARA INICIAR UN NEGOCIO (O AMPLIAR UN NEGOCIO EXISTENTE)
 - <14> NINGUNO DE ESTOS
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >F162< ¿Se sintió usted bien recibido{a} en __; lo{la} trataron con respeto?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to F164.]

- >F163< ¿El personal allí le habló en español?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >F164< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
- <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
 - <88> NS <99> REC

>F165< ¿Que cosas le gustaron cuando averigüó algo para obtener un préstamo en ____?
[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> EL PRÉSTAMO SERÍA BARATO
- <2> NO NECESITÉ TENER UNA CUENTA BANCARIA
- <3> ME SENTÍ BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE RESPETUOSO
- <4> FUE RÁPIDO
- <5> FUE FÁCIL
- <6> FUE CONVENIENTE A DONDE VIVO; O DONDE HAGO OTRAS COSAS
- <7> TENÍA HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
- <8> ME SENTÍ SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
- <9> EL PERSONAL HABLABA MI IDIOMA
- <10> NADA EN ESPECIAL
- <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>F166< ¿Que cosas le desagradaron más cuando averigüó algo para obtener un préstamo en ____? [Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> EL PRÉSTAMO SERÍA CARO
- <2> ME EXIGIERON TENER UNA CUENTA BANCARIA
- <3> NO ME SENTÍ BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE IRRESPETUOSO
- <4> FUE LENTO
- <5> FUE DIFÍCIL; COMPLICADO
- <6> NO FUE CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
- <7> NO TENÍA HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
- <8> ERA PELIGROSO IR ALLÍ, ESTAR ALLÍ
- <9> EL PERSONAL NO HABLABA MI IDIOMA
- <10> NADA EN ESPECIAL
- <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

>F167a< ¿Solicitó (o pidió) entonces un préstamo de ____?

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If F167a ne 2, go to F168.]

>F167b< Entonces, _____:

- <1> ¿Le hizo el préstamo por la cantidad que quería?
- <2> ¿Le hizo un préstamo por una cantidad menor de la que quería?
- <3> ¿O le rechazaron el préstamo?
- <88> NS <99> REC

- >F168< En los últimos 3 años, ¿alguna vez averiguó algo para obtener un préstamo de:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> un negocio de venta de carros
 - <2> el trabajo
 - <3> el fondo de préstamos comunitario (o de la iglesia)
 - <4> el fondo de préstamos del gobierno
 - <5> una mueblería (u otro tipo de tienda) que presta dinero en efectivo
 - <6> una agencia de cambio de cheques (u otro lugar) que da un préstamo sobre el sueldo. (Le da dinero sobre su cheque personal y lo retiene hasta el día que usted cobra.) ["PAYDAY LOAN"; CHEQUE POSDATADO; "CASH 'TIL PAYDAY LOAN"]
 - <7> NINGUNO <88> NS <99> REC
- >F169< En los últimos 3 años, ¿averiguó algo para obtener un préstamo de:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> un amigo
 - <2> un familiar
 - <3> alguien en el vecindario que presta dinero cargando interés [TIENDA DE LA ESQUINA, EL VECINO, O "AGIOTISTA," PRESTAMISTA]
 - <4> NINGUNO <88> NS <99> REC

[If more than one response to questions {F168 (responses 1-6) and F169 (responses 1-3) combined}, go to F170; else if only one answer to (F168 = (1-6) or F169 = (1-3) combined), go to F171, and use that response in place of blanks in questions F172 - F178; else go to skf2.]

- >F170< ¿En cuál de los siguientes lugares averiguó algo para obtener un préstamo más recientemente:
[Computer lists only options respondent mentioned in F168 (1-6) and F169 (1-3).]
- <1> el negocio de venta de carros
 - <2> el trabajo
 - <3> el fondo de préstamos comunitario (o de la iglesia)
 - <4> el fondo de préstamos del gobierno
 - <5> la mueblería (u otro tipo de tienda) que presta dinero en efectivo
 - <6> la agencia de cambio de cheques (u otro lugar) que da un préstamo sobre el sueldo
 - <7> el amigo
 - <8> el familiar
 - <9> alguien en el vecindario que presta dinero cargando interés
 - <99> REC

[Computer uses answer to F170 to replace blanks in in questions F172 - 177b.]

- >F171< ¿Para qué planeaba utilizar esto préstamo? [EL PRÉSTAMO MAS RECIENTE]
 [Marque todas las respuestas aplicables:]
- <1> PARA EMERGENCIAS COMO COSTOS MÉDICOS (O PÉRDIDA DEL TRABAJO)
 - <2> PARA CUBRIR LOS COSTOS DE UN RECIÉN NACIDO
 - <3> PARA LAS NECESIDADES DE DINERO DE EMERGENCIA PARA UN FAMILIAR O AMIGO
 - <4> PARA PAGAR EVENTOS ESPECIALES (TALES COMO UNA BODA U OTRA CELEBRACIÓN)
 - <5> PARA VIAJES O VACACIONES
 - <6> PARA PAGAR POR COMIDA (O ROPA O RENTA)
 - <7> PARA SALIR DE DEUDAS (O PAGAR PRÉSTAMOS)
 - <8> PARA PAGAR POR REGALOS DE NAVIDAD (U OTRAS FIESTAS)
 - <9> PARA LA EDUCACIÓN DE LOS HIJOS U OTROS [O CAPACITACIÓN]
 - <10> PARA COMPRAR MUEBLES O APARATOS CASEROS
 - <11> PARA COMPRAR UNA CASA (O HACER MEJORAS O RENOVACIONES)
 - <12> PARA COMPRAR UN AUTOMÓVIL (O CAMIÓN U OTRO VEHÍCULO)
 - <13> PARA INICIAR UN NEGOCIO (O AMPLIAR UN NEGOCIO EXISTENTE)
 - <14> NINGUNO DE ESTOS
 - <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

[If F169 = (1 only, or 2 only or 3 only) or F170 = (7 or 8 or 9), go to F175 and set FlagF1 = 1; else if F169 = (88 or 99) or F170 = 99, go to skf2.]

- >F172< ¿Se sintió usted bien recibido{a}en ____; lo{la} trataron con respeto?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to F174.]

- >F173< ¿El personal allí, le habló en español?
- <1> NO <2> SÍ <3> NO HABLÉ CON NADIE
 - <4> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >F174< ¿Son la mayoría de los que trabajan allí como gente que vive en su vecindario?
- <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
 - <88> NS <99> REC

- >F175< ¿Qué cosas le gustaron cuando averigüó para obtener un préstamo de ___?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> EL PRÉSTAMO SERÍA BARATO
 - <2> NO NECESITÉ TENER UNA CUENTA BANCARIA
 - <3> ME SENTÍ BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE RESPETUOSO
 - <4> FUE RÁPIDO
 - <5> FUE FÁCIL
 - <6> FUE CONVENIENTE A DONDE VIVO; O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <7> TENÍA HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <8> ME SENTÍ SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <9> EL PERSONAL HABLABA MI IDIOMA
 - <10> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >F176< ¿Qué cosas le desagradaron más cuando averigüó algo sobre obtener un préstamo de ___?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> EL PRÉSTAMO SERÍA CARO
 - <2> ME EXIGIERON TENER UNA CUENTA BANCARIA
 - <3> NO ME SENTÍ BIEN RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE IRRESPETUOSO
 - <4> FUE LENTO
 - <5> FUE DIFÍCIL; COMPLICADO
 - <6> NO FUE CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <7> NO TENÍA HORAS DE FUNCIONAMIENTO CONVENIENTES
 - <8> ERA PELIGROSO IR ALLÍ, ESTAR ALLÍ
 - <9> EL PERSONAL NO HABLABA MI IDIOMA
 - <10> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC
- >F177a< ¿Pidió (o solicitó) entonces un préstamo de ___?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If F177a ne 2, go to skf2.]

- >F177b< Entonces, _____ :
- <1> ¿Le hizo el préstamo por la cantidad que quería?
 - <2> ¿Le hizo un préstamo por una cantidad menor de la que quería?
 - <3> ¿O le rechazó el préstamo? <88> NS <99> REC

[skf2: If {[C10 = 1 or 2 or 3] and [F158 = 1 only or F159 = 1] and [F160 = 1]}, go to F178; else go to F179.]

- >F178< Cuando pidió un préstamo del banco, ¿por qué no lo pidió del banco en el cual tiene su cuenta?
- <1> FUE MÁS BARATO
 - <2> NO ME EXIGIERON TENER UNA CUENTA BANCARIA
 - <3> ME SENTÍ MEJOR RECIBIDO{A}; EL PERSONAL FUE MÁS RESPETUOSO
 - <4> FUE MÁS RÁPIDO
 - <5> FUE MÁS FÁCIL
 - <6> FUE MÁS CONVENIENTE A DONDE VIVO, O DONDE HAGO OTRAS COSAS
 - <7> TENÍA HORAS DE FUNCIONAMIENTO MÁS CONVENIENTES
 - <8> ME SENTÍ MÁS SEGURO{A} YENDO ALLÍ, ESTANDO ALLÍ
 - <9> HAY MÁS PERSONAL QUE HABLA MI IDIOMA
 - <10> NADA EN ESPECIAL
 - <77> OTRO [Especifique]_____ <88> NS <99> REC

- >F179< En los últimos 3 años, usted: [Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Obtuvo un anticipo de alguna tarjeta de crédito que tenía ?
 - <2> ¿Obtuvo préstamo de algún plan de ahorro [“thrift”] (o de póliza de seguro de vida) que hay tenido?
 - <3> ¿Compró algo a plazos (o “layaway”)?
 - <4> ¿Empeñó algo en una casa de empeños?
 - <5> ¿Obtuvo un reembolso rápido de impuestos?
 - <6> ¿Obtuvo un préstamo de una sociedad de crédito rotativo?
 - <7> ¿Alquiló muebles (o alguna otra cosa) de una tienda “rent-to-own”?
 - <8> ¿Obtuvo un automóvil (o camión) en arrendamiento? [“LEASE”]
 - <9> ¿Alguien garantizó colateralmente un préstamo para usted?
 - <10> ¿Obtuvo un contrato de terreno para una casa?
 - <11> NINGUNO DE ESTOS <88> NS <99> REC

{Help Screen F179 available.}

F.3. Eventuales préstamos a corto plazo

- >F180< Si necesitara un préstamo de \$500 por tres meses, ¿hay alguna persona (o lugar) donde lo podría conseguir?
- <1> NO <2> SÍ <3> NO PEDIRÍA PRESTADO
 - <88> NS <99> REC

[If F180 ne 2, go to F183.]

- >F181< ¿Adónde iría primero?
- <1> AMIGOS O FAMILIARES
 - <2> A UNA FINANCIERA
 - <3> UN PRÉSTAMO SOBRE EL SUELDO EN UNA AGENCIA DE CAMBIO DE CHEQUES (O EN OTRO SITIO)
 - <4> ALGUIEN DE MI VECINDARIO QUE PRESTA CARGANDO INTERESES [TIENDA DE LA ESQUINA, EL VECINO, O “AGIOTISTA,” PRESTAMISTA]
 - <5> UN FONDO DE PRÉSTAMOS COMUNITARIO (O DE LA IGLESIA)
 - <6> UN ANTICIPO SOBRE MI TARJETA DE CRÉDITO
 - <7> A UN BANCO [UN BANCO, UN BANCO DE AHORROS, AHORROS & PRÉSTAMOS, O UNA UNIÓN DE CRÉDITO]
 - <8> UNA CASA DE EMPEÑOS
 - <9> UNA MUEBLERÍA
 - <10> NO PEDIRÍA PRESTADO
 - <77> OTRO [*Especifique*]:_____
 - <88> NS
 - <99> REC

[If F181 =10, 88, or 99, go to F183.]

- >F182< Además de los \$500 que tendría que devolver, ¿cuánto le cobrarían para que le presten dinero? [INTERESES Y COSTOS DE FINANCIACIÓN]
- <1> NADA; NINGÚN CARGO
 - <2> [*Especifique*] \$____.____ [0.00-999.99]
 - <3> [*Especifique*] _____.____% [0.00-100.00]
 - <77> OTRO [*Especifique*]_____
 - <88> NS
 - <99> REC
- >F183< ¿Qué cambios podría hacer un banco para que un préstamo sea más útil para usted?
- <1> NINGUNO
 - <77> [*Especifique*]_____
 - <88> NS
 - <99> REC

G. Proximidad del proveedor de servicios financieros, tecnología bancaria

G.1. Proximidad

>G184< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿La oficina bancaria independiente más cercana? [TIENE PERSONAL TRABAJANDO ALLÍ — NO SIMPLEMENTE UNA ATM, NI UNA OFICINA BANCARIA UBICADA EN OTRO TIPO DE TIENDA.]

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

>G185< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿La oficina bancaria más cercana, ubicada dentro de un supermercado (u otra clase de tienda)?

[TIENE PERSONAL TRABAJANDO ALLÍ — NO SIMPLEMENTE UNA ATM, NI UNA OFICINA BANCARIA INDEPENDIENTE.]

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

>G186< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿El cajero automático (ATM) más cercano? [YA SEA INDEPENDIENTE O UBICADO DENTRO DE UNA OFICINA BANCARIA, O DENTRO DE UNA TIENDA.]

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

{Help Screen G186 available.}

>G187< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿El supermercado más cercano que cambia cheques del trabajo o de beneficios del gobierno?

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

>G188< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿La oficina de correos más cercana?

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

>G189< Me puede decir a qué distancia de su casa está: ¿La agencia de cambio de cheques más cercana?

[YA SEA INDEPENDIENTE O UBICADA DENTRO DE UNA TIENDA.]

<1> [Especifique número de cuadras] __. __ [0.00-99.99]

<2> [Especifique número de millas] __. __ [0.00-99.99]

<77> OTRO [Especificar]__ <88> NS <99> REC

- >G190< Cuál de los siguientes servicios está ubicado en el sitio más conveniente para usted:
- <1> ¿La oficina bancaria independiente más cercana?
 - <2> ¿La oficina bancaria que está en un supermercado (u otra tienda) más cercana?
 - <3> ¿El cajero automático (ATM) más cercano?
 - <4> ¿El supermercado más cercano que cambia cheques?
 - <5> ¿La oficina de correos más cercana?
 - <6> ¿O la agencia de cambio de cheques más cercana?
 - <88> NS <99> REC

G.2. Uso de máquinas ATM

- >G191< ¿Le han enseñado alguna vez cómo usar una máquina ATM?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >G192< En los últimos 12 meses, ¿ha usado una máquina ATM?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If C10 = (1 or 2 or 3) and G192 = 1, go to G193; else if C10 =(1 or 2 or 3) and G192 = 2, go to G198; else go to G201.]

G.2.a. Titulares de cuentas bancarias que no usan ATMs

- >G193< ¿Usaría usted una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Si la máquina estuviera ubicada convenientemente?
 - <2> Si la máquina estuviera en una tienda cercana?
 - <3> Si hubiera buena seguridad contra robos, para usted sentirse seguro usándola?
 - <4> NINGUNO <88> NS <99> REC
- >G194< ¿Usaría usted una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Si la máquina le hiciera fácil a usted el manejar su cuenta bancaria?
 - <2> Si pudiera usar la máquina para comprar “money orders”?
 - <3> Si pudiera retirar una cantidad mayor de dinero por día de lo que ahora puede?
[POR EJEMPLO, \$600 EN UN SÓLO DÍA.]
 - <4> Si pudiera retirar una cantidad menor de dinero de lo que ahora puede?
[POR EJEMPLO, \$7.]
 - <5> Si supiera que la máquina nunca cometería errores?
 - <6> NINGUNO <88> NS <99> REC

- >G195< ¿Usaría usted una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Si pudiera ver mejor las instrucciones en la pantalla? [VISIBILIDAD]
 <2> Si pudiera escuchar las instrucciones grabadas (en vez de tener que leerlas)?
 <3> Si la máquina tuviera instrucciones en su idioma?
 <4> Si alguien le mostrara como usar la máquina?
 <5> NINGUNO <88> NS <99> REC
- >G196< ¿Usaría usted una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> Si no necesitara usar un código de acceso? [TAMBIEN LLAMADO NÚMERO PIN]
 <2> Si pudiera hablar con un cajero del banco por teléfono, desde ahí mismo en la máquina?
 <3> Si pudiera hablar con un cajero que esté en la pantalla de un televisor ahí mismo en la máquina y él pudiera verlo{a} y hablar con usted?
 <4> Si las tarifas de la ATM fueran más bajas?
 <5> NINGUNO <88> NS <99> REC
- >G197< ¿Qué otros cambios podría hacer un banco para que la máquina ATM sea más útil para usted?
 <1> NINGUNO <77> *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

[Go to G201.]

G.2.b. Titulares de cuenta bancaria que usan ATMs

- >G198< Cuales son las cosas que más le gustan de usar una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Que las máquinas ATM están convenientemente ubicadas?
 <2> ¿Que algunas máquinas ATM están localizadas en tiendas?
 <3> ¿Que las máquinas ATM pueden utilizarse a cualquier hora, día y noche?
 <4> ¿Que las máquinas ATM están localizadas en muchos lugares?
 <5> ¿Que usted no tiene que hablar con un cajero?
 <6> ¿Que la máquina ATM le permite obtener efectivo (o realizar otras transacciones bancarias) rápidamente?
 <7> ¿Que usar una máquina ATM es barato?
 <77> ¿O alguna otra razón? *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

- >G199< Cuáles son las cosas que más le desagradan de usar una máquina ATM:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Que las máquinas ATM no están convenientemente ubicadas?
 - <2> ¿Que las máquinas ATM a veces no funcionan (o se les acaba el dinero)?
 - <3> ¿Que al usar una máquina ATM es difícil manejar el balance de su cuenta?
 - <4> ¿Que usted prefiere tratar con una persona (en vez de una máquina)?
 - <5> ¿Que las máquinas ATM pueden cometer errores?
 - <6> ¿Que usted no puede ver fácilmente las instrucciones en la pantalla?
 - <7> ¿Que usted no puede entender algunas de las instrucciones que muestra la máquina ATM?
 - <8> ¿Que las instrucciones de la máquina ATM no están en su idioma?
 - <9> ¿Que no puede retirar una cantidad grande de dinero de una vez?
[POR EJEMPLO, \$600 EN UN SÓLO DÍA.]
 - <10> ¿Que no puede retirar una pequeña cantidad de dinero de una vez?
 - <11> ¿Que usted no está seguro de como usar la máquina ATM?
 - <12> ¿Que a usted no le gusta usar un código de acceso? [NÚMERO PIN]
 - <13> ¿Que usted no se siente seguro cuando está usando la máquina ATM?
 - <14> ¿Que las tarifas de las ATM son altas?
 - <77> ¿O alguna otra razón? _____ <88> NS <99> REC
- >G200< ¿Qué cambios podría hacer un banco para que un ATM sea más útil para usted?
<1> NINGUNO <77> [Especifique]_____ <88> NS <99> REC
- >G201< ¿Alguien le ha robado (o ha tratado de robarle) en una máquina ATM (o cerca de una)?
<1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

H. Comunicaciones

- >H202< En los últimos 12 meses, ¿usó alguna vez una tarjeta de banco (o de beneficios del gobierno) para pagar algo en un supermercado, pasando usted su tarjeta por una pequeña máquina de verificación en la caja registradora?
[INSTRUMENTO DE PUNTO DE VENTA, INSTRUMENTO POS.]
- <1> NO
<2> SÍ
<3> NO CONOZCO ESE TIPO DE MÁQUINA
<88> NS <99> REC

[If H202 ne 1 or 2, go to H204]

- >H203< ¿A qué distancia de donde vive está la tienda más cercana que tiene ese tipo de máquina?
- <1> [Especifique número de cuerdas] ____ [0.00-99.99]
<2> [Especifique número de millas] ____ [0.00-99.99]
<77> OTRO [Especificar]____ <88> NS <99> REC

[If C10 = (1 or 2 or 3), go to H204; else go to I209.]

- >H204< En los últimos 12 meses, ¿ha llamado a su banco por teléfono para obtener información sobre su cuenta?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If H204 ne 2, go to H208]

- >H205< ¿Le pareció fácil o difícil realizar sus asuntos bancarios por teléfono?
- <1> FÁCIL <2> DIFÍCIL <77> OTRO [Especifique]____
<88> NS <99> REC

- >H206< En esas llamadas, usted:
- <1> ¿Habló con una persona?
<2> ¿Escuchó una grabación?
<3> ¿O hizo las dos cosas? <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to H208.]

- >H207< ¿Escuchó información sobre su cuenta (por teléfono) en español?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

- >H208< ¿Qué cambios podría hacer un banco para darle mejor información sobre su cuenta?
- <1> NINGUNO <77> [Especifique]____ <88> NS <99> REC

I. Retroalimentación del encuestado

- >I209< ¿Existen barreras para usted (o para gente que usted conoce) para usar servicios bancarios que no hemos discutido?
[LOS “SERVICIOS BANCARIOS” INCLUYEN EL HACER PAGOS, CAMBIAR CHEQUES, REMESAS DE DINERO, AHORROS, PRÉSTAMOS Y OTRAS ACTIVIDADES FINANCIERAS.]
[“BARRERAS” QUIERE DECIR COSAS QUE LE IMPIDEN A USTED (O A OTROS) USAR SERVICIOS BANCARIOS QUE LES GUSTARÍA USAR.]
<1> NO <2> SÍ [*Especifique*]_____ <88> NS <99> REC
- >I210< ¿Hay otros cambios que un banco podría hacer (introducir) — que no hemos discutido — que le ayudarían a usted a realizar mejor sus asuntos financieros?
[CAMBIO DE CHEQUES, EFECTUAR PAGOS, ENVIAR REMESAS, AHORRO, O PRÉSTAMOS.]
<1> NO <2> SÍ [*Especifique*]_____ <88> NS <99> REC
- >I211< ¿Finalmente, podría decirme si hay otros temas financieros importantes sobre los cuales no le pregunté pero que debería haberlo hecho?
<1> NO <2> SÍ [*Especifique*]_____ <88> NS <99> REC

J. Antecedentes

>J212< Ahora tengo algunas preguntas acerca de usted y las personas que viven con usted.
¿Quiénes son las personas en su hogar que conocen más sobre asuntos financieros
— como pagar cuentas, pedir prestado, ahorrar, e invertir?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> YO MISMO{A}
- <2> MI ESPOSO{A} (O PAREJA)
- <3> PADRE{S}, SUEGRO/ SUEGRA (QUE VIVEN EN MI HOGAR)
- <4> HIJO{S}, YERNO/ NUERA (QUE VIVEN EN MI HOGAR)
- <5> OTROS PARIENTES EN MI HOGAR
- <6> ALGUIEN QUE NO ES UN PARIENTE QUE VIVE EN MI HOGAR
- <77> OTROS *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

>J213< ¿Usted renta su casa o es el dueño?
[INCLUYE CONDOMINIO, CO-OP, O ASOCIACIÓN DE “TOWNHOUSE”.]

- <1> RENTA
- <2> PROPIA
- <77> OTRO *[Especifique]*_____ <88> NS <99> REC

>J214< ¿Es usted dueño de un automóvil (o camión u otro vehículo)?
[VEHÍCULO AUTOMOTRIZ QUE PUEDE SER UTILIZADO EN
CARRETERA.]

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>J215< En los últimos 12 meses, ¿ha vivido en algún lugar sin teléfono (o sin teléfono en
funcionamiento), aún por unos pocos días?

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>J216< En los últimos 12 meses, ¿se ha mudado usted?

- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

[If interview is in English, go to J217a; if in Spanish, go to J217b.]

>J217a< ¿Qué idiomas habla usted, además del inglés?

[Marque todas las respuestas aplicables.]

- <1> NINGUNO
- <2> ESPAÑOL
- <77> OTRO *[Especificar]*_____ <99> REC

[Go to J218.]

- >J217< ¿Qué idiomas habla usted, además del español?
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> NINGUNO
 <2> INGLÉS
 <77> OTRO *[Especificar]* _____ <99> REC
- >J218< Usted nació en:
- <1> ¿Los Estados Unidos? [UNO DE LOS 50 ESTADOS]
 <2> ¿Un territorio de los Estados Unidos?
 [PUERTO RICO, AMERICAN VIRGIN ISLANDS, AMERICAN SAMOA,
 GUAM]
 <3> ¿O en alguna otra parte? [OTRO PAÍS]
 <88> NS <99> REC

[If J218 = 1, go to J221; else go to J219.]

- >J219< ¿Dónde nació usted?
- <1> MÉXICO
 <2> REPÚBLICA DOMINICANA
 <3> PUERTO RICO
 <4> ECUADOR
 <5> GUATEMALA
 <77> OTRO *[Especifique]* _____ <88> NS <99> REC
- >J220< ¿Hace cuántos años vino para vivir en los Estados Unidos?
- <1> *[Especifique número]* __ [0-98]
 <2> MÁS DE 98 AÑOS
 <88> NS <99> REC
- >J221< ¿Qué tan bien puede leer en Inglés?
- <1> ¿Nada?
 <2> ¿Algo?
 <3> ¿O muy bien?
 <77> OTRO *[Especifique]* _____ <88> NS <99> REC
- >J222< ¿Qué tan bien puede escribir en Inglés?
- <1> ¿Nada?
 <2> ¿Algo?
 <3> ¿O muy bien?
 <77> OTRO *[Especifique]* _____ <88> NS <99> REC

- >J223< ¿Qué tan bien puede leer en Español?
 <1> ¿Nada?
 <2> ¿Algo?
 <3> ¿O muy bien?
 <77> OTRO [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC
- >J224< ¿Qué tan bien puede escribir en Español?
 <1> ¿Nada?
 <2> ¿Algo?
 <3> ¿O muy bien?
 <77> OTRO [*Especifique*]____ <88> NS <99> REC
- >J225< ¿Cuál es el año más alto que completó en la escuela?
 [GRADO MÁS AVANZADO]
 [*Marque todas las respuestas aplicables.*]
 <1> [*Especifique número*]__ [0-30]
 <2> PASÉ PRUEBA DE EQUIVALENCIA DE HIGH SCHOOL (G.E.D)
 <3> ASISTÍ A ESCUELA TÉCNICA (“TRADE SCHOOL”); (O PROGRAMA DE APRENDIZAJE)
 <4> SIN ESTUDIOS FORMALES
 <88> NS <99> REC
- >J226< ¿Cuántos niños (menores de 18 años) viven en su hogar?
 <1> UNO
 <2> DOS
 <3> MÁS DE DOS [*Especifique número*] _____ [3-100,000]
 <4> NINGUNO <88> NS <99> REC
- [*If J226 = 4, go to J228.*]
- >J227< ¿Es usted el padre de algún niño (menor de 18 años) que vive en su casa?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >J228< ¿Es usted el padre de algún niño (menor de 18 años) que vive en otra parte?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- [*If {(J226 = 4 and J228 = 1) or (J227 = 1 and J228 = 1)}, go to J231.*]
- >J229< ¿Cuántos años tiene su hijo más joven (menor de 18 años) que tiene cuenta bancaria?
 <1> NINGUNO TIENE CUENTA BANCARIA
 <2> [*Especifique edad*] __ [0-17] <88> NS <99> REC

>J230< ¿Tienen todos sus hijos (menores de 18) seguro de salud?
 [ASEGURANZA, MEDICAID, MEDICARE, O UN PLAN DE SEGURO DE SALUD — YA SEA PRIVADO O DEL GOBIERNO.]
 <1> NO <2> SÍ <3> ALGUNOS SÍ, OTROS NO
 <4> NO TENGO HIJOS MENORES DE 18 AÑOS
 <88> NS <99> REC

>J231< ¿Tiene usted seguro de salud?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC

>J232a< ¿Cuántos años tiene usted?
 <1> [Especifique edad] __ [18-98] <2> MÁS DE 98 AÑOS
 <88> NS <99> REC

[If J232a = 88 or 99, go to J232b; else go to J233.]

>J232b< ¿En qué año nació usted?
 <1> [Especifique año] __ [1900-1980]
 <2> ANTES DE 1900 <88> NS <99> REC

>J233< Actualmente:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> ¿Tiene empleo de tiempo completo con sueldo o salario?
 <2> ¿Tiene empleo de tiempo parcial?
 <3> ¿Tiene más de un empleo?
 <4> ¿Trabaja en negocio familiar pero sin sueldo?
 <5> ¿Trabaja independientemente (o tiene negocio)?
 <6> ¿No está empleado? [INCLUYE CUIDAR LA CASA O SUS HIJOS.]
 <77> OTRO [Especifique] ____ <99> REC

[If J233 ne 6, go to skj1.]

>J234< Se debe principalmente a que:
 [Marque todas las respuestas aplicables.]
 <1> ¿Está retirado?
 <2> ¿Cuida de la casa? [AMA DE CASA; CUIDAD SUS HIJOS]
 <3> ¿Es estudiante?
 <4> ¿Está desempleado temporalmente? [CESANTE TEMPORAL; LICENCIA DE ENFERMEDAD; OTRA LICENCIA]
 <5> ¿O está discapacitado?
 <77> OTRO [Especifique] ____ <88> NS <99> REC

[skj1:If J233 = 5, go to J236.]

- >J235< Usted (o alguien en su hogar) ¿tiene algún negocio, dentro o fuera de la casa?
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >J236< En los últimos 12 meses, ¿recibió pagos del gobierno tales como:
[Marque todas las respuestas aplicables]
- <1> ¿Su sueldo (o salario)?
 <2> ¿Pagos del Seguro Social?
 <3> ¿Pagos de veteranos (o pensión)?
 <4> ¿Estampillas de alimentos (o programa de nutrición WIC)?
 [WIC: MUJERES, INFANTES Y NIÑOS: WOMEN, INFANTS, AND CHILDREN]
 <5> ¿Pagos de “Welfare” (o asistencia general)? [O “AID”, TANF, AFDC]
 <6> ¿Seguro de Ingreso Suplementario? [O SSI]
 <7> ¿Beneficios de retiro del Ferrocarril, u otra pensión (o plan de retiro) del gobierno?
 [JUBILACIÓN DEL SERVICIO CIVIL FEDERAL, O DEL EJÉRCITO DE LOS E.U.]
 <8> ¿Beneficios médicos? [MEDICAID, MEDICARE, MEDICAL, BENEFICIOS MÉDICOS PARA VETERANOS]
 <9> NINGUNO
 <77> ¿Cualquier otro pago del gobierno? *[Especifique]* _____
 <88> NS <99> REC
- [If J236 = 9, go to J238.]*
[If C10 = (1 or 2 or 3), go to J237a; else go to J237b.]
- >J237a< ¿Recibió algunos de estos pagos por depósito directo? [SU INGRESO ES DEPOSITADO AUTOMÁTICAMENTE EN SU CUENTA BANCARIA.]
 <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- >J237b< ¿Recibió usted alguno de estos pagos: *[Marque todas las respuestas aplicables.]*
- <1> En cheque?
 <2> Por transferencia electrónica?
 [SU INGRESO ES ENVIADO ELECTRÓNICAMENTE A UNA AGENCIA DE CAMBIO DE CHEQUES O A OTRO SITIO DIFERENTE DE UN BANCO?]
 <3> O de alguna otra manera? *[Especifique]* _____
 <4> NINGUNA DE ESTES <88> NS <99> REC
- >J238< ¿Es usted Latino{a} (o Hispano{a})?
 <1> NO <2> SÍ <77> OTRO *[Especifique]* _____
 <88> NS <99> REC

- >J239< ¿En cuál (o cuáles) de los siguientes se considera usted?:
[Marque todas las respuestas aplicables.]
- <1> ¿Negro (o Afroamericano)?
 <2> ¿Blanco?
 <3> ¿Asiático?
 <4> ¿Indio Americano (o Nativo de Alaska)?
 <5> ¿Nativo de Hawai (u otra isla del Pacifico)?
 <77> De otra raza? *[Especifique]* _____ <88> NS <99> REC
- >J240< Si sumara todos los ingresos anuales de todos los miembros de su hogar en el año pasado, 1997, ¿sería el total más de \$30,000?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- [If J240 = 2, go to J242.]*
- >J241< ¿Fue más de \$15,000?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- [Go to skj2.]*
- >J242< ¿Fue más de \$45,000?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- {skj2:If CAPI (computer-assisted personal interview), go to J245.}*
- >J243< En la guía de teléfonos su dirección es [DIRECCIÓN]. ¿Es esa la dirección correcta?
- <1> NO <2> SÍ <88> NS <99> REC
- [If J243 =2, go to J245.]*
- >J244< ¿Cuál es la dirección correcta?
- <1> *[Especifique]* _____ [Address, city, state, zip]
- >J245< [SEXO DE LA PERSONA ENCUESTADA]
- <1> FEMENINO <2> MASCULINO

Declaración final

Estas son todas mis preguntas. Le agradezco mucho por el tiempo que me ha dado.

Pantallas de ayuda

B2

Beneficios o pensión del gobierno incluyen Seguro Social, Welfare, seguro de desempleo, y pensión de retiro (o jubilación.)

C10

Una cuenta corriente: una cuenta en la cual puede pagar por cheque. Puede ser una cuenta común, una cuenta NOW, o una cuenta “share draft.”

Una cuenta de ahorro: una cuenta en la cual puede guardar sus ahorros. Puede ser una cuenta de ahorro común, cuenta de ahorros “passbook,” club de Navidad (o de vacaciones), certificado de depósito (CD), o una cuenta en mercado de dinero.

Ejemplos de otras cuentas bancarias son fondos mutuales, cuentas de inversión, cuentas individuales de retiro o jubilación (IRAs).

C11b

Transferencia electrónica - cuando sus ingresos son enviados a una agencia de cambio de cheque u otro sitio que no es un banco. Ejemplos de transferencias electrónicas son transferencia electrónica de pago (EPT), transferencia electrónica de beneficios (EBT), transferencia electrónica de fondos (EFT).

E115

Muchas veces, las cuentas corrientes “básicas” se llaman “lifeline,” “economy,” “free,” o “no-frills accounts.”

E118a

Ejemplos de una cuenta de ahorros de impuestos diferidos (o “plan económico;” “thrift plan”) incluyen una cuenta individual de retiro o jubilación (IRA) [eye-are-AY], un Keogh account [kee-oh] y un 401k [pronounced four-oh-one-KAY].

E118b

Los círculos de ahorros también se llaman susu, kye, sociedad de dinero, tanda, cundina, tontine, partnership. NO es un “pyramid scheme” o un club de invertir.

F179

Los préstamos de las sociedades de crédito rotativo también se llaman kye, tanda, susu, partnership, or sociedad de dinero.

Cuando alguien garantiza un préstamo, la contestador recibe el préstamo.

Las tiendas “rent-to-own” le permiten usar muebles mientras usted hace pagos. Una vez que usted completa los pagos, los muebles son suyos.

Un arrendamiento “lease” le permite usar un automóvil (o camión) mientras hace pagos.

Los contratos de terreno le permiten usar una casa mientras usted hace pagos. Una vez que usted completa los pagos, la casa es suya.

G186

Una ATM — máquina cajera automática — es una máquina que le permite depositar dinero (o retirar dinero) de su cuenta bancaria cuando usted mete una tarjeta bancaria de plástico en una ranura, entra su código secreto de acceso y sigue las instrucciones que aparecen en la pantalla. También se llama máquina bancaria o VersaTeller.