

**ELS CRÈDITS RÀPIDS**

**ESTUDI DE CONEIXEMENT I ÚS ENTRE LA  
POBLACIÓ CATALANA**

*novembre 2005*

**RPEO núm 302**

**Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya  
Decret 1/2005, d'11 de gener**

# Fitxa tècnica definitiva del Registre públic d'estudis d'opinió, n.

Denominació:

**ELS CRÈDITS RÀPIDS**

Tema objecte d'estudi:

**CONÈIXER L'OPINIÓ I ACTITUTS DELS CIUTADANS EN RELACIÓ ALS CRÈDITS RÀPIDS**

Objectius / motivacions:

**NIVELL D'INFORMACIÓ DELS CIUTADANS I SITUACIÓ ACTUAL DELS CRÈDITS RÀPIDS**

Unitat promotora:

**AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM**

Entitat / empresa executora: **TIME CONSULTANTS**

Condicions de contractació: **CONTRACTE MENOR**

Partida pressupostària: **\_\_D\_/6170/227.0007000.0000**

Cost: **9.789,66€**

IVA: **1.566,34€**

Cost total: **11.355,99€**

Àmbit geogràfic:

**CATALUNYA**

Univers:

**CIUTADANS DE CATALUNYA DE 18 ANYS O MÉS**

Mostra:

**600**

Error mostral: **± 4,08%** per a les dades globals en cas de màxima indeterminació ( $p=q=50$ ), per a un nivell de confiança del **95,5%**

Dates del treball de camp:

**Del 29 d'agost al 9 de setembre**

Metodologia:

**REALITZACIÓ D'ENTREVISTES TELEFÒNIQUES A UNA MOSTRA REPRESENTATIVA DE CIUTADANS I CIUTADANES DE 18 O MÉS ANYS RESIDENTS A CATALUNYA**

Text del qüestionari:

 Informe relatiu a:



 **Els crèdits ràpids**

 **Estudi de coneixement i ús entre la població catalana**



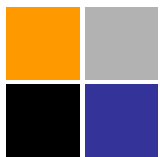
per a l'



agència catalana  
del consum

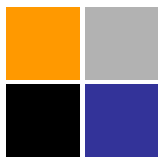
2 de novembre de 2005

Ref. 2.311



# Índex

I.	Presentació	5
II.	Objectius	7
III.	Disseny metodològic	9
III.1.	Fitxa tècnica	9
III.2.	Característiques de la mostra	10
A.	Territori i grandària del municipi	10
B.	Gènere i edat	11
C.	Formació, situació laboral i status socio-educatiu	12
D.	Grandària i tipus de llar	15
E.	Règim de tinença de l'habitatge principal	17



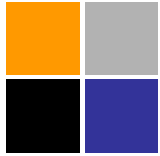
# Índex

IV. Resultats	18
1. Els catalans i l'endeutament	19
1.1. Percepció de l'economia familiar	20
1.2. Endeutaments	23
1.3. Situacions d'endeutament	24
2. Els crèdits al consum	27
2.1. Formes de finançament de consum	28
2.2. Tinença de crèdits al consum i evolució	30
2.3. Nombre de crèdits	33
2.4. Tipus de productes	34
2.5. Tipus d'entitat	36
2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions	37
A. Coneixement de l'entitat que dona el crèdit	37
B. Font d'informació i valoració de la informació rebuda	38
C. Coneixement de les condicions	40



# Índex

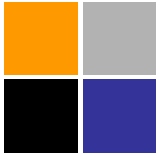
3.	Els crèdits ràpids de diners	41
3.1.	Coneixement i forma d'informació	42
3.2.	Formes de finançament de diners	43
3.3.	Tinença de crèdits ràpids de diners i evolució	45
4.	Reagrupament de crèdits	48
4.1.	Coneixement i forma d'informació	49
4.2.	Tinença dels reagrupaments de deutes i evolució	50
5.	Experiències amb aquests tipus de crèdits	53
6.	Percepció i opinió ciutadana	55
6.1.	L'existència de formes de finançament	50
6.2.	Oferta, informació i condicions d'accés	59
7.	Paper de l'administració	62
7.1.	Necessitat d'intervenció	63
7.1.	Actuacions demanades	64
8.	Conclusions	66



# I. Presentació

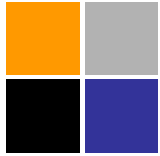
- ▶ L'**Agència Catalana del Consum** va ser creada per la Generalitat de Catalunya el desembre de 2004 per vetllar per la defensa i protecció de les persones en la seva vessant de consumidors/es.
- ▶ Amb aquest objectiu l'Agència Catalana del Consum ha valorat la **necessitat de conèixer quina informació tenen i quin ús en fan els consumidors catalans dels 'crèdits ràpids'**.
- ▶ Els 'crèdits ràpids' constitueixen una modalitat de crèdit al consum que acostumen a ser ofertats per **financeres de bancs i caixes** (com ara Hispamer, del Santander Central Hispano, Fincosum de La Caixa...) o per **Establiments Financers de Crèdit** (com ara Cofidis). D'aquesta manera, s'allunyen en condicions i requisits dels crèdits personals de bancs i caixes, i acostumen a limitar les opcions de cancel·lació de crèdit un cop contractat el finançament. A aquestes entitats se li afegeixen cada cop més els propis **bancs i caixes**.
- ▶ En el primer cas, els crèdits al consum ràpids ofertats per financeres, estan caracteritzats principalment, per:
  - ⇒ Estar lligats a la compra en establiments comercials: sovint concessionaris de cotxes, botigues de mobles, electrodomèstics, agències de viatges...
  - ⇒ Sovint lligats a targetes financeres (El Corte Inglés, Targeta IKEA, Targeta AURORA...).
  - ⇒ Acostumen a lligar-se a número de quotes, més que a imports a finançar.
  - ⇒ Sovint ofereixen la possibilitat de finançament a 3 mesos sense interessos.
  - ⇒ Requereixen pocs tràmits: habitualment DNI i nòmina.





# I. Presentació

- ▶ Per la seva banda, cada cop són més habituals els crèdits ràpids vinculats a diners. Aquesta forma de finançament al consum es caracteritza, entre d'altres per:
  - ⇒ Oferir condicions d'atorgament molt flexibles i ràpides: habitualment amb DNI i nòmina és suficient.
  - ⇒ Rapidesa: les entitats afirmen que poden donar el crèdit en 48 hores.
  - ⇒ Accessibles per telèfon i Internet.
  - ⇒ Gran atomització del fraccionament de pagament.
  - ⇒ Elevats tipus d'interès (sovint s'acostaen al 20% TAE).
  - ⇒ Publicitat agressiva, especialment en moments de gran despesa, per exemple: Nadal, vacances d'estiu, inici de curs escolar...
  - ⇒ No estar vinculats a un objectiu de consum, de tal manera que el sol·licitant demana diners sense donar explicacions del seu destí.
  - ⇒ Algunes entitats de defensa dels consumidors defineixen el perfil del sol·licitant d'aquesta forma de finançament com persones amb un elevat nivell d'endeutament que bancs i caixes no volen finançar.
  - ⇒ El 2002, a Espanya operaven 84 Establiments Financers de Crèdit.



## II. Objectius

- ▶ Amb l'objectiu general de **quina és la situació actual i potencial dels 'crèdits ràpids' o 'crèdits express' a Catalunya, i quin nivell d'informació tenen els ciutadans**, l'Agència Catalana del Consum ha demanat el present projecte-pressupost a **TIME Consultants**.
- ▶ Aquesta situació cal **contextualitzar-la** en la resta de formes de finançament i deute de les famílies, com ara, els **crèdits al consum** i els formes de **reagrupament de crèdits**, així com **hipoteques, ús de targetes de crèdit i descoberts** als comptes.
- ▶ En aquest sentit, els **principals objectius** que desenvolupa la present investigació són:
  - ⇒ Detecció i estimació de les situacions actual d'endeutament.
  - ⇒ Definició dels perfils sociodemogràfics en aquestes situacions.
  - ⇒ Estimació del volum potencial de ciutadans que pensen demanar un tipus de crèdit d'aquestes característiques durant la resta de l'any 2005.
  - ⇒ Formes d'informació de les formes de finançament més noves.
  - ⇒ Motius per la seva contractació.
  - ⇒ Coneixement de diversos aspectes d'aquests tipus de crèdits:
    - ✓ Entitat que realment dona el crèdit.
    - ✓ Nombre de quotes.
    - ✓ Import de la quota mensual
    - ✓ Tipus d'interès nominal (TIN)
    - ✓ Taxa Anual Equivalent (TAE)
    - ✓ Comissions totals.
  - ⇒ Requisits que li han demanat.



## II. Objectius

⇒ Valoració de la informació rebuda en el moment de la seva contractació.

⇒ Experiències amb aquests tipus de crèdits.

⇒ Percepció i opinió de la ciutadania.

- ✓ Opinió sobre que els comerços ofereixin finançament.
- ✓ Existència de crèdits ràpids.
- ✓ Existència de serveis de re-agrupació de crèdits.
- ✓ Adequació de la diversitat de formes de finançament.
- ✓ Adequació del volum d'informació que tenen els ciutadans.
- ✓ Adequació del nivell de facilitats per obtenir finançament.

⇒ Paper de l'administració

- ✓ Necessitat d'intervenció.
- ✓ Demandes concretes d'intervenció.



# III. Disseny metodològic

## III. 1. Fitxa tècnica

**Univers:** Població de 18 anys i més residents a Catalunya.

**Tipus d'entrevista:** Telefònica assistida per CATI en base a un qüestionari semiestructurat.

**Mostra global:** 600 entrevistes.

**Afixació de la mostra:** Proporcional.

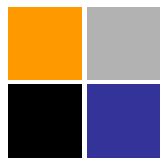
**Procediment de mostreig:** Polietàpic, estratificat per conglomerats. La selecció de les unitats primàries de mostreig (municipis) s'ha realitzat de forma aleatòria proporcional, la de les unitats secundàries (llars) a través de selecció aleatòria de telèfons entre tots els registrats a la guia telefònica de cada municipi, i la de les unitats finals (individus) sota l'acompliment de les quotes creuades de gènere i edat (trams: 18-24, 25-34, 35-49, 50-64, 65 o 75), - per al conjunt de cada estrat de mostreig- d'acord a l'estructura de l'univers.

Els estrats es formen pel creuament de les àrees d'estudi (Barcelona ciutat, Àrea Metropolitana de Barcelona, resta de la demarcació de Barcelona, demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona) amb la grandària del municipi (en funció del nombre d'habitants) dividit en 5 categories (més de 500.000 habitants, de 101.000 a 500.000 hab., de 20.001 a 100.000, de 5.001 a 20.000 i 5.000 habitants o menys). En el cas de la ciutat de Barcelona, els estrats es formen en funció del pes poblacional de cadascun dels 10 districtes que es divideixi.

**Marge d'error:**  $\pm 4,08\%$  per a les dades globals en cas de màxima indeterminació ( $p=q=50$ ), per a un nivell de confiança del 95.5%.

**Treball de camp:** Realitzat entre el 30 d'agost i el 2 de setembre de 2005.

**Equip tècnic:** Jordi Guixà (Direcció de l'estudi), Montserrat Martínez (Tècnic d'investigació).



# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

- ▶ A continuació es detallen les característiques de la mostra enquestada, més enllà de les quotes marcades, i que posteriorment poden ser utilitzades per definir els perfils més presents entre els diferents col·lectius d'opinió i percepció.

### A. Territori i grandària del municipi

- ▶ D'acord amb el cens 2001 elaborat per INE, i en funció del qual s'han establert les quotes de mostreig, els ciutadans de Catalunya majors d'edat resideixen principalment a la demarcació de Barcelona, concentrant-se a l'Àrea Metropolitana, mentre que la resta de demarcacions concentren una proporció de població molt petita, inferior al 10% en cada cas.
- ▶ Quant a la grandària del municipi, 1 de cada 4 catalans resideix Barcelona ciutat i pràcticament la mateixa proporció a municipis d'entre 20.001 i 100.000 habitants.

Territori	Total
Barcelona	75,8
Barcelona ciutat	24,5
AMB Barcelona	44,8
Resta BCN	6,5
Girona	8,8
Lleida	5,8
Tarragona	9,5
[BASE]	[600]

Grandària del municipi	Total
Més de 500.000 (BCN ciutat)	24,5
100.001 a 500.000	19,7
20.001-100.000	26,2
5.001 - 20.000	17,7
5.000 o menys	12,0
[BASE]	[600]

\* Habitants

# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

### B. Gènere i edat

- ▶ També s'han establert quotes segons gènere i edat de la població major de 18 anys. Així, a Catalunya hi ha una proporció similar d'homes i dones. L'edat mitjana dels majors d'edat se situa en els 46 anys. Les persones d'entre 25 i 50 anys (47%) suposen una proporció similar que la de persones de 50 anys o més (41,2%), de tal manera que, els més joves, menors de 25 anys, representen només l'11,8% de la població.

Gènere	Total
Home	48,3
Dona	51,7
[BASE]	[600]

Edat	Total
18 - 24 anys	11,8
25 - 34 anys	20,5
35 - 49 anys	26,5
50 - 64 anys	20,5
65 anys o més	20,7
<b>MITJANA</b>	<b>46,5</b>
[BASE]	[600]

# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

### C. Formació, situació professional i status socio-educatiu

- ▶ El més freqüent és que els ciutadans comptin amb un nivell de formació mig o superior (54,9%).

Tot i que el col·lectiu més nombrós és el de persones amb estudis de nivell primari. D'altra banda, són igual de freqüents els ciutadans que tenen estudis secundaris i els que en tenen d'universitaris.

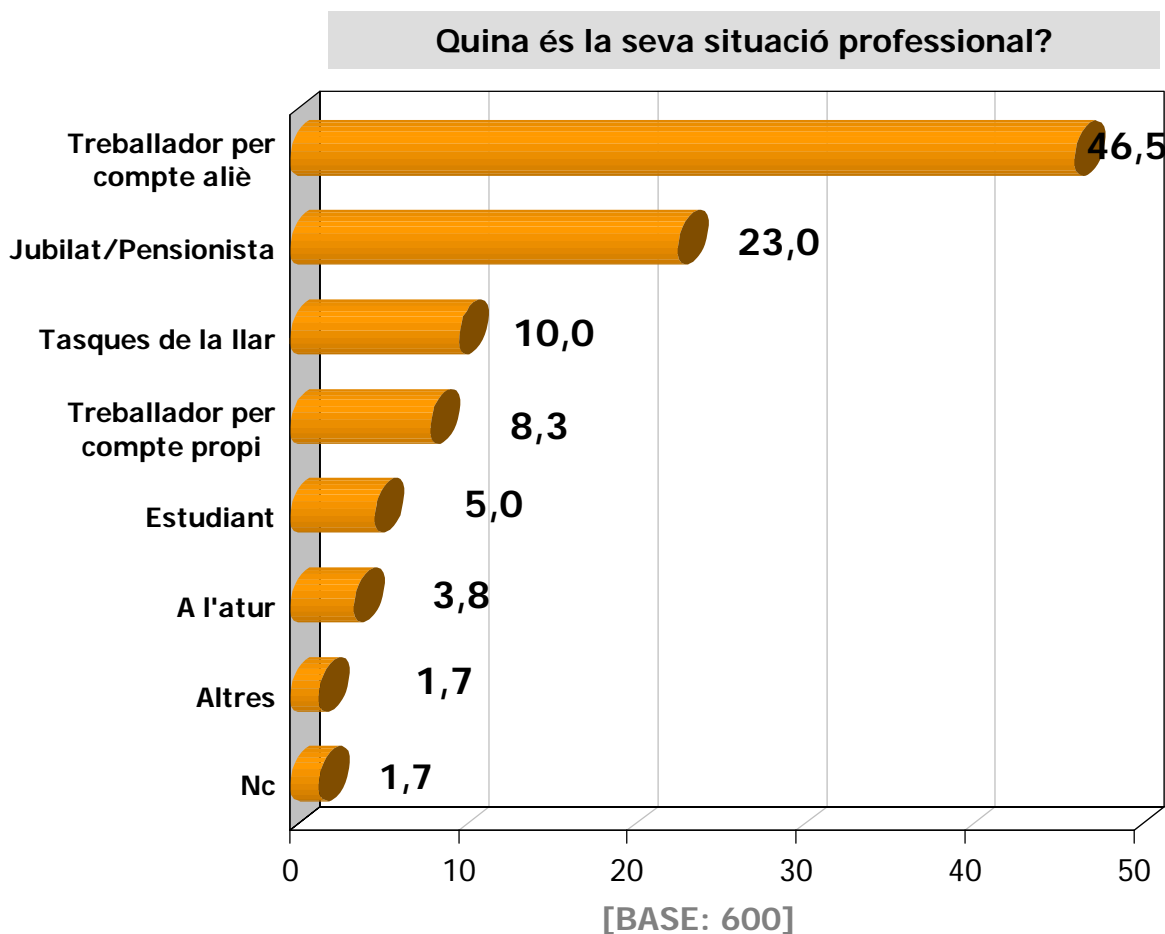
Quin és el seu nivell d'estudis finalitzat?	
Nivell d'estudis	Total
Sense estudis (primària sense finalitzar)	13,5
No sap llegir	0,7
Sense estudis (sap llegir)	5,3
Estudis primaris incomplets	7,5
Primària	30,7
1r grau (EGB sense certificar)	12,7
2n grau (EGB, ESO...)	18,0
Secundària (BUP, COU, FP...)	27,3
Universitaris	27,6
1r cicle	11,8
2n cicle	15,8
Nc	0,8
[BASE]	[600]

# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

### C. Formació, situació professional i status socio-educatiu

- ▶ El més freqüent és que els ciutadans majors d'edat siguin treballadors assalariats (46,5%). El segon col·lectiu més nombrós és el de persones jubilades o pensionistes (23%). La resta situacions professionals són més infreqüents.



- ▶ Globalment, cal tenir present el **38% de la població són persones inactives**, ja sigui, jubilats i pensionistes, persones dedicades a les tasques de llar o estudiants.

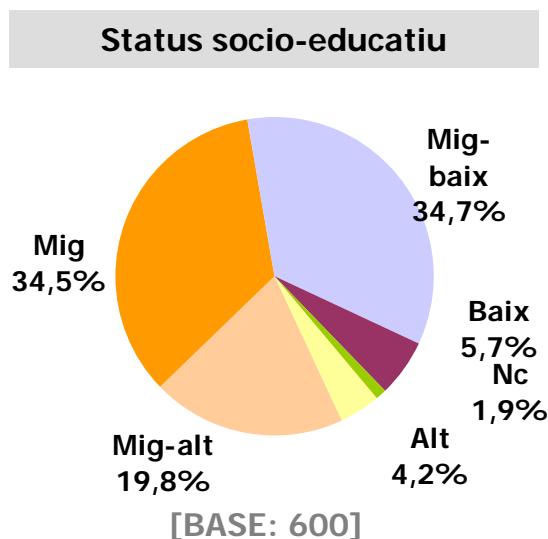


# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

### C. Formació, situació professional i status socio-educatiu

- ▶ A partir de l'anàlisi formació – situació professional, es detecta que els ciutadans del conjunt de Catalunya majors d'edat són majoritàriament d'estatus mig i mig baix (69,2%).



# III. Disseny metodològic

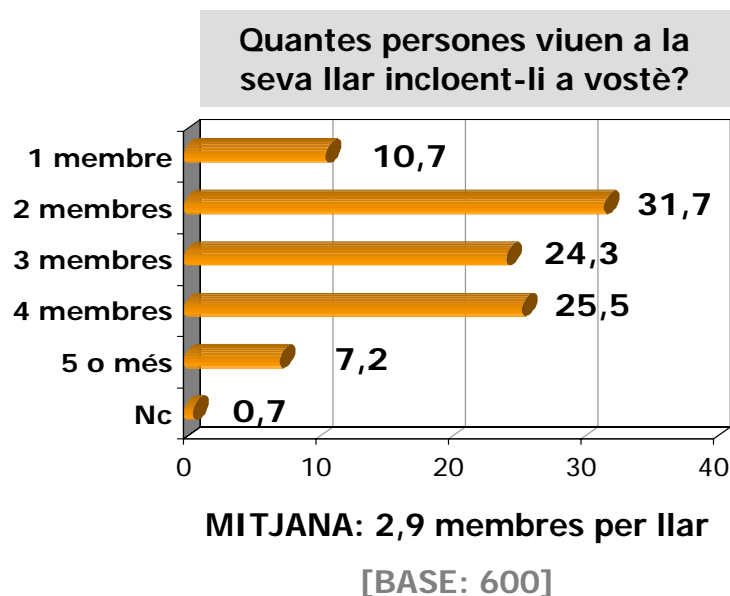
## III. 2. Característiques de la mostra

### D. Grandària i tipus de llar

- ▶ Els ciutadans resideixen en llars formades per una mitjana de 3 persones.

El més freqüent és que les persones que visquin a llars formades per 2 persones. A continuació, són tants els que viuen a llars formades per 3, com a llars formades per 4 persones.

Els ciutadans que conviuen a llars unipersonals o a llars de 5 o més membres són força més infreqüents.



# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

### D. Grandària i tipus de llar

Vostè conviu...?	
Forma de convivència	Total
Parella	67,2
Sense fills	25,2
Amb fills majors d'edat	19,8
Amb fills menors d'edat	18,5
Amb fills tant majors com menors d'edat	3,7
Llar unipersonal	10,7
Família d'origen	10,0
Família monoparental	6,7
Amb fills majors d'edat	3,3
Amb fills menors d'edat	2,2
Amb fills tant majors com menors d'edat	1,2
Altres formes de convivència	4,8
Nc	0,7
[BASE]	[600]

- ▶ **La majoria dels ciutadans majors d'edat viuen en parella.** Són molt freqüents les parelles sense fills (25,2%), però ho són més les parelles amb fills (42%), majors i/o menors d'edat.

A continuació, els col·lectius més nombrosos són el de persones que viuen soles i el dels que viuen amb la família d'origen, seguits de les persones que viuen a llars monoparentals.

# III. Disseny metodològic

## III. 2. Característiques de la mostra

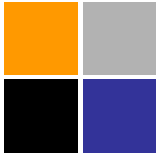
### E. Règim de tinença de l'habitatge principal

- ▶ La gran majoria dels entrevistats afirma residir en un habitatge de propietat (76%), amb major freqüència sense hipotecar (43,7%).

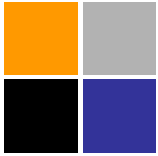
Tot i això, el 32,3% resideix en un habitatge de propietat del qual està pagant la hipoteca.

- ▶ A continuació les persones que tenen l'habitatge principal de lloguer, representen l'11,7% dels majors de 18 anys.
  - ▶ A Barcelona ciutat (20,4%) es detecta un percentatge significatiu de ciutadans que tenen en lloguer el seu habitatge principal.

La seva vivenda habitual és de...?	
Règim de tinença	Total
Propietat	76,0
Propietat sense hipoteca	43,7
Propietat amb hipoteca	32,3
Lloguer	11,7
Viu amb la família d'origen	10,0
Altres	0,7
Nc	1,7
[BASE]	[600]



## IV. Resultats

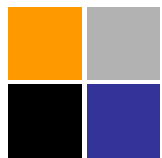


# 1. L'economia familiar i l'endeutament

## 1.1. Percepció de l'economia familiar

## 1.2. Endeutaments

## 1.3. Situacions d'endeutament

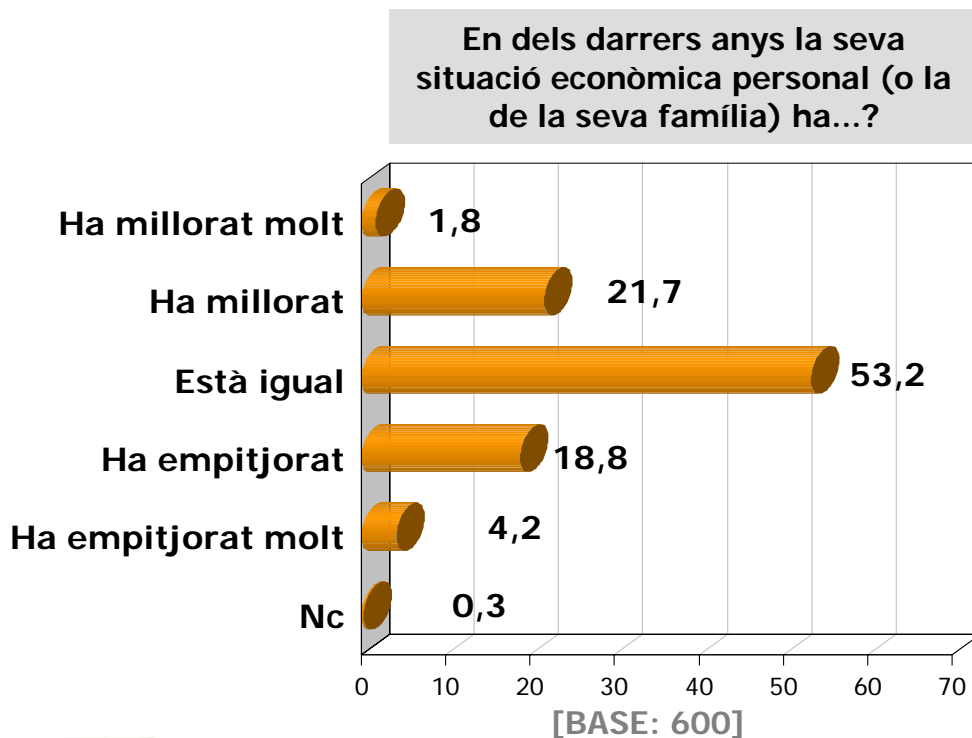


# 1. L'economia familiar i l'endeutament

20

## 1.1. Percepció de l'economia familiar

- ▶ La majoria dels catalans afirma no haver percebut cap canvi en la seva economia familiar en els darrers anys.
- ▶ Al mateix temps, són tants els que declaren que la seva economia domèstica ha millorat (23,5%), com els que perceben que ha empitjorat (23%).



⇒ Els ciutadans de la demarcació de Girona (37,7%) i les persones jubilades o pensionistes (35,5%), són els segments que més afirmen que la seva situació econòmica familiar o personal ha empitjorat en els darrers anys.

⇒ En canvi, els treballadors per compte propi (42%) i les persones amb estudis universitaris (35,5%) són els col·lectius entre els que destaca una percepció més optimista de l'evolució de l'economia familiar.



# 1. L'economia familiar i l'endeutament

21

## 1.1. Percepció de l'economia familiar

- ▶ El 47,3% dels catalans majors d'edat afirma que actualment està estalviant.

A continuació, una proporció similar arriba just a final de mes, mentre que el 7,2% afirma estar passant dificultats, ja que no arriba a final de mes, ha de recórrer als seus estalvis o s'està endeutant.

Cal fer especial menció al fet que **menys de l'1% dels ciutadans afirma estar en situació d'haver de recórrer a l'endeutament.**

- ⇒ Els segments entre els que hi ha un major percentatge de ciutadans que afirmen poder estalviar són els assalariats (55,9%) i les persones amb estudis universitaris (61,4%).
- ⇒ Per la seva banda, les persones dedicades a les tasques de la llar (65%) i les jubilades (58%) destaquen per afirmar que arriben justos a final de mes.
- ⇒ Les persones en atur (21,7%) són les que més afirmen tenir dificultats econòmiques.

**Quina de les següents frases que li llegiré descriu millor la seva situació econòmica personal (o la de la seva família) en aquests moments?**

Situació actual	Total
Estem estalviant molt	2,5
Estem estalviant una mica	44,8
Arribem justos a final de mes	44,3
No arribem a final de mes	4,2
Estem recorrent als nostres estalvis	2,2
Ens estem endeutant	0,8
Nc	1,2
[BASE]	[600]





# 1. L'economia familiar i l'endeutament

22

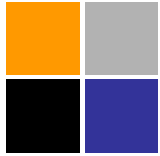
## 1.1. Percepció de l'economia familiar

- ⇒ En relació a la percepció d'evolució de l'economia domèstica, es detecta que entre les persones que han percebut una millora en els darrers anys hi ha major percentatge dels que actualment poden estalviar.

En canvi, entre les persones que afirmen haver anat a pitjor, hi ha major percentatge dels que ara arriben justos a final de mes o tenen dificultats.

Quina de les següents frases que li llegiré descriu millor la seva situació econòmica personal (o la de la seva família) en aquests moments?

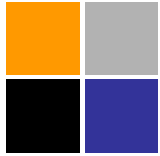
Situació actual	Total	Percepció de l'evolució de l'economia domèstica		
		Ha millorat	Està igual	Ha empitjorat
Estem estalviant (molt o una mica)	47,3	<b>74,5</b>	48,0	18,1
Arribem justos a final de mes	44,3	22,0	47,0	<b>61,6</b>
Tenen dificultats	7,2	2,1	4,1	<b>19,6</b>
Nc	1,2	1,4	0,9	0,7
[BASE]	[600]	[141]	[319]	[138]



# 1. L'economia familiar i l'endeutament

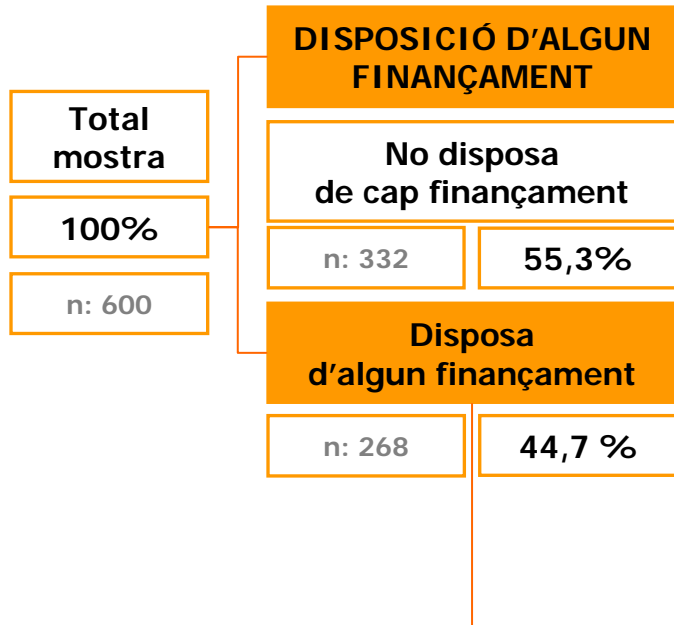
## 1.2. Endeutaments

			Estimació de població que actualment disposa		
			Mínim	Màxim	
Total mostra 100% n: 600	Hipoteca	No disposa	68,5% (n = 411)	1.461.137 hab. (27,7%)	1.861.158 hab. (35,2%)
		Disposa	31,5% (n = 189)		
	Crèdit de consum	No disposa	80,0% (n = 480)	882.466 hab. (16,7%)	1.226.928 hab. (23,3%)
		Disposa	20,0% (n = 120)		
	Deutes targetes de crèdit	No disposa	93,2% (n = 559)	250.201 hab. (4,7%)	466.993 hab. (8,9%)
		Disposa	6,8% (n = 41)		
	Reagrupaments de deutes	No disposa	97,3% (n = 584)	72.595 hab. (1,4%)	212.174 hab. (4,0%)
		Disposa	2,7% (n = 16)		
	Crèdits ràpids diners	No disposa	98,8% (n = 593)	16.398 hab. (0,3%)	110.165 hab. (2,1%)
		Disposa	1,2% (n = 7)		
	Descoberts al compte	No disposa	99,5% (n = 597)	0 hab. (0%)	56.738 hab. (1,1%)
		Disposa	0,5% (n = 3)		



# 1. L'economia familiar i l'endeutament

## 1.3. Situacions d'endeutament



### Estimació de població que actualment no disposa de cap

Mínim	Màxim
2.702.160 hab.	3.130.313 hab.
51,2%	59,4%

### Estimació de població que actualment disposa d'algun

Mínim	Màxim
2.143.171 hab.	2.571.324 hab.
40,6%	48,8%

### Tipus de situacions

<b>Només disposa d'hipoteca</b>	n: 113	18,8 %
<b>Hipoteca i crèdit de consum</b>	n: 47	7,8 %
<b>Només crèdit de consum</b>	n: 42	7,0 %
<b>Altres situacions *</b>	n: 66	11,0 %

Mínim	Màxim
823.183 hab. (15,6%)	1.159.647 hab. (22%)
295.863 hab. (5,6%)	526.801 hab. (7,8%)
259.283 hab. (4,9%)	479.005 hab. (9,1%)
445.360 hab. (8,4%)	714.807 hab. (13,6%)

\* Crèdit de consum i deutes de la targeta de crèdit (1,8%); només deutes de la targeta de crèdit (1,8%); hipoteca, crèdit de consum i deutes de la targeta de crèdit (1,5%); hipoteca i deutes de la targeta de crèdit (1,0); hipoteca i reagrupament de crèdits (0,8%); només reagrupament de crèdits (0,7%); hipoteca, crèdit al consum i altres deutes (1,2%); altres situacions (2,2%).



# 1. L'economia familiar i l'endeutament

25

## 1.3. Situacions d'endeutament

Segments		Total mostra	No disposen	Disposen	Tipus de situacions			
					Només hipoteca	Hipoteca i crèdit al consum	Només crèdit consum	Altres situacions
Territori	Barcelona	75,8	76,8	74,6	76,1	87,2	73,8	64,3
	Girona	8,8	7,8	10,1	10,6	--	11,9	16,1
	Lleida	5,8	6,9	4,5	3,5	4,3	4,8	5,4
	Tarragona	9,5	8,4	10,8	9,7	8,5	9,5	14,3
Gènere	Home	48,3	47,0	50,0	40,7	59,6	57,1	50,0
	Dona	51,7	53,0	50,0	59,3	40,4	42,9	50,0
Edat	18 - 24 anys	11,8	13,9	9,3	4,4	6,4	21,4	10,7
	25 - 34 anys	20,5	11,4	<b>31,7</b>	<b>32,7</b>	27,7	33,3	33,9
	35 - 49 anys	26,5	18,4	<b>36,6</b>	40,7	<b>51,1</b>	16,7	<b>33,9</b>
	50 - 64 anys	20,5	23,2	17,2	18,6	14,9	19,0	12,5
	65 anys o més	20,7	<b>33,1</b>	5,2	3,5	--	9,5	8,9
Situació professional	Treballador per compte aliè	46,5	7,2	9,7	8,0	<b>17,0</b>	4,8	8,9
	Jubilats	23,0	34,0	<b>61,9</b>	<b>61,9</b>	<b>68,1</b>	66,7	57,1
	Tasques de la llar	10,0	9,0	11,2	<b>15,9</b>	6,4	4,8	12,5
	Treballador per compte propi	8,3	<b>34,9</b>	8,2	7,1	4,3	11,9	8,9
	Estudiants	5,0	6,6	3,0	2,7	-	4,8	5,4
	Atur	3,8	3,3	4,5	2,7	2,1	7,1	5,4
[BASE]		[600]	[332]	[268]	[113]	[47]	[42]	[56]

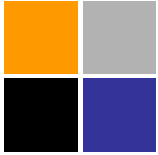


# 1. L'economia familiar i l'endeutament

26

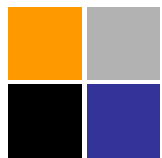
## 1.3. Situacions d'endeutament

Segments		Total mostra	No disposen	Disposen	Tipus de situacions			
					Només hipoteca	Hipoteca i crèdit al consum	Només crèdit consum	Altres situacions
Grandària de la llar	1	10,7	12,0	9,0	13,3	4,3	2,4	8,9
	2	31,7	35,8	26,5	25,7	25,5	40,5	17,9
	3	24,3	25,6	22,8	16,8	29,8	21,4	28,6
	4 o +	32,7	<b>25,6</b>	41,4	<b>43,4</b>	40,4	35,7	44,6
Tipus de llar	Sol	10,7	12,0	9,0	13,3	4,3	2,4	8,9
	En parella sense fills	25,2	26,2	23,9	22,1	27,7	33,3	16,1
	Parella amb fills	42,0	34,6	<b>51,1</b>	53,1	<b>63,8</b>	26,2	58,9
	Amb la família d'origen	10,0	11,1	8,6	5,3	-	19,0	12,5
	Família monoparental	6,7	7,2	6,0	4,4	4,3	<b>16,7</b>	3,6
Situació econòmica	Estalvien	47,3	45,5	49,6	56,6	46,8	52,4	37,5
	Arriben justos a final de mes	44,3	46,1	42,2	36,3	51,1	42,9	44,6
	Tenen dificultats	7,2	6,6	7,8	6,2	2,1	4,8	<b>17,9</b>
[BASE]		[600]	[332]	[268]	[113]	[47]	[42]	[56]



## 2. Els crèdits al consum

- 2.1. Formes de finançament de consum
- 2.2. Tinença de crèdits al consum i evolució
- 2.3. Nombres de crèdits
- 2.4. Tipus de producte
- 2.5. Tipus d'entitat
- 2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions



## 2. Els crèdits al consum

### 2.1. Formes de finançament de consum

- ▶ El 40,5% dels catalans quan ha necessitat finançar la compra d'un producte o servei ha demanat un crèdit, ja sigui a un banc o caixa, a una entitat financera o a un establiment de crèdit

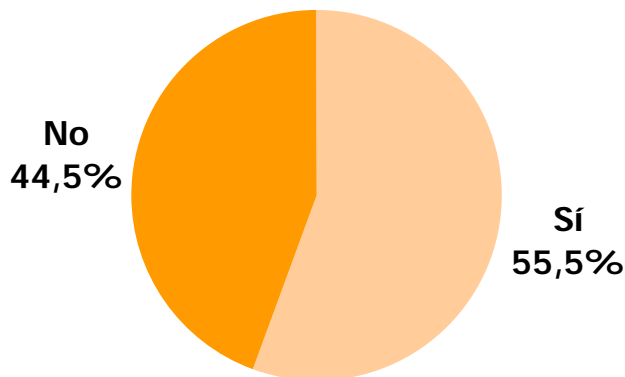
**A continuació, el més freqüent és que hagin optat per utilitzar les targetes de crèdit (23,2%).**

Menys del 10% de la població ha optat per demanar avançaments de la nòmina al banc o caixa (9,5%) o per demanar l'ajuda d'amics o familiars (9%).

La resta d'opcions són força més infreqüents, és el cas de tenir descoberts al compte (2,7%) o demanar avançaments de la nòmina a la feina (2,5%).

- ▶ D'aquesta manera, la majoria de catalans ha tingut alguna vegada la necessitat de demanar finançament per comprar bens i serveis.

**% de persones que han tingut alguna vegada la necessitat de finançar compres (diferents d'habitatge)**



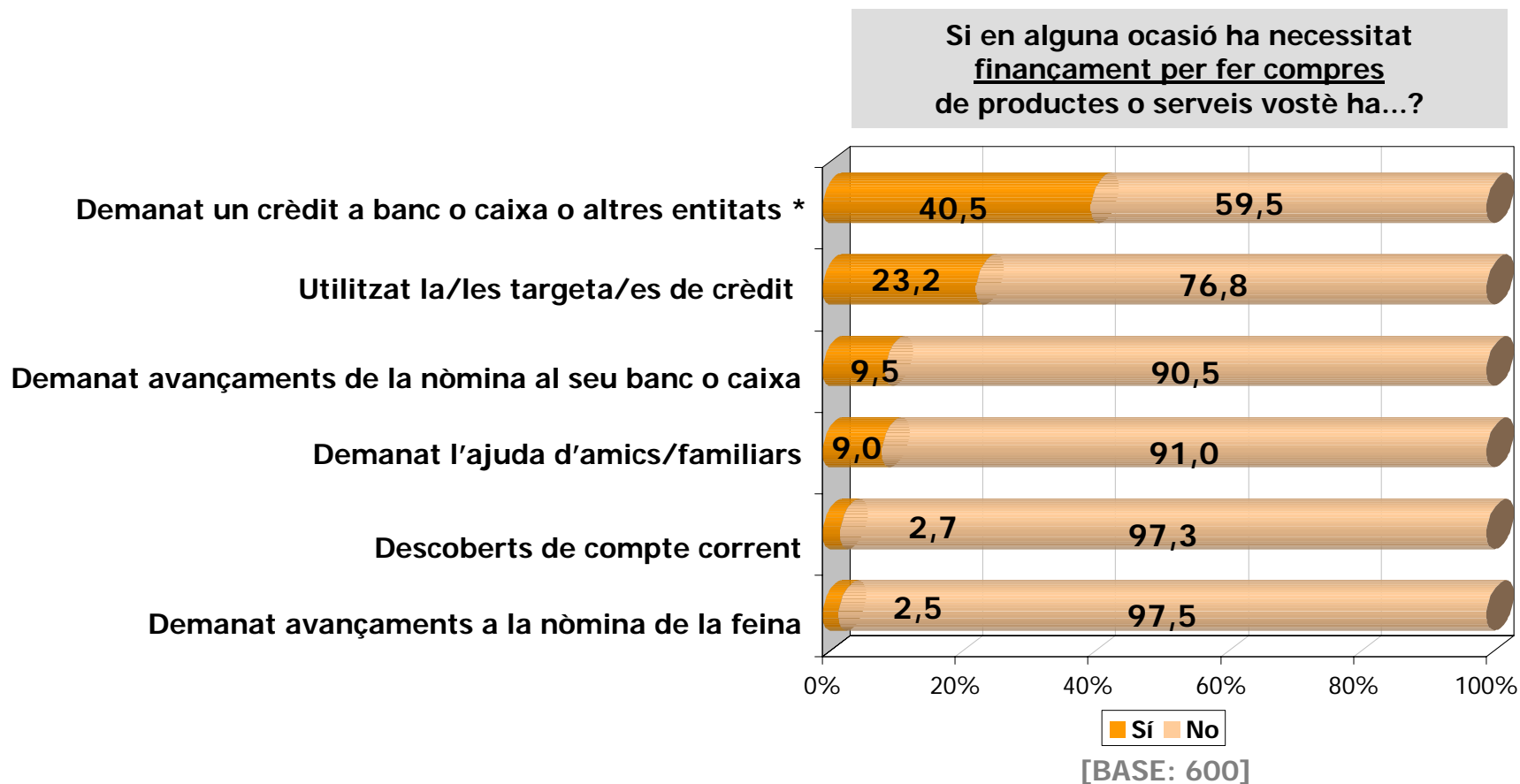
[BASE: 600]

- ELS CRÈDITS RÀPIDS -

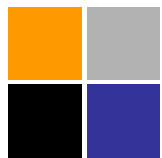


## 2. Els crèdits al consum

### 2.1. Formes de finançament de consum



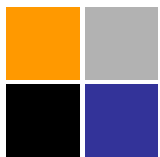




## 2. Els crèdits al consum

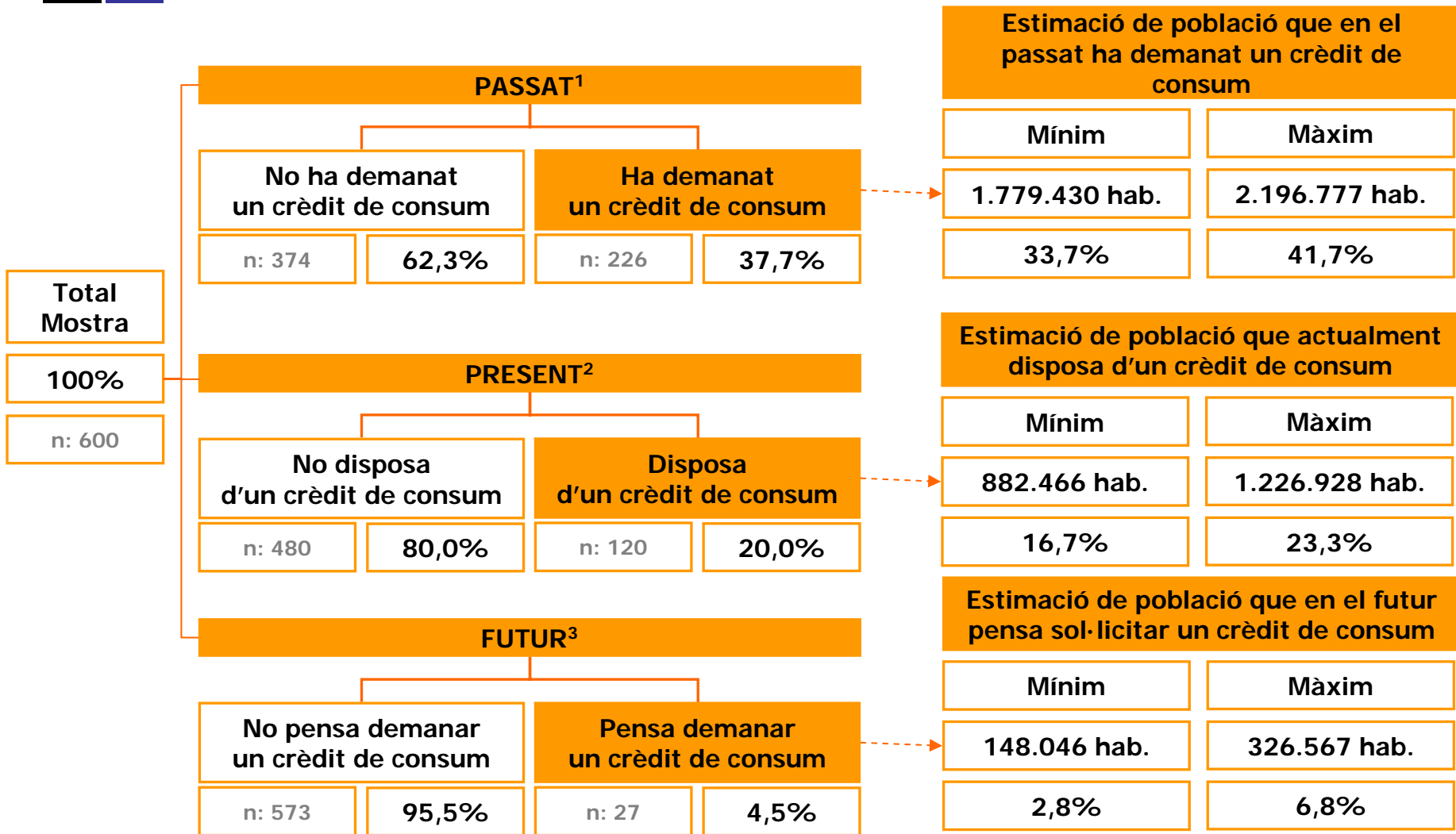
### 2.2. Tinença dels crèdits al consum i evolució

- ▶ **1 de cada 3 catalans majors d'edat (37,7%) ha demanat un crèdit per finançar la compra de productes i serveis en el passat**, el que suposa entre 1.779.430 i 2.196.777 ciutadans.
  - ⇒ Aquesta proporció és significativament superior entre les persones de 25 a 34 anys (48,8%) i de 35 a 49 (48,4%), així com entre les persones assalariades (49,1%) i les d'estatus socio-educatiu mig-alt (49,6%).
  - ⇒ En canvi, les persones majors de 65 anys (18,5) i les que d'estatus mig-baix (26,9%) són els col·lectius entre els que menys persones han demanat un crèdit de consum en el passat.
- ▶ **Actualment, el 20% de la població afirma disposar d'un crèdit per a la compra de productes i serveis**, el que representa entre 882.466 hab. i 1.226.928 hab.
  - ⇒ De la mateixa manera que en el passat, actualment també són els més joves, de 18 a 24 anys (30,1%) i de 35 a 49 anys (27%) els que amb major proporció disposen d'un crèdit al consum, així com les persones assalariades (28%).
  - ⇒ També de forma paral·lela a la situació en el passat, són les persones majors de 65 anys (4%) i les que d'estatus mig-baix (13,5%) els que menys disposen actualment d'un crèdit de consum.
- ▶ **Només el 4,5% dels ciutadans pensa demanar un de crèdit per finançar la compra de productes i serveis en els propers 3 o 4 mesos**, és a dir, entre 148.046 i 326.567 ciutadans.
  - ⇒ En aquest cas, són les persones que resideixen en llars monoparentals (17,5%) i les que viuen en un habitatge de lloguer (12,9%) les que en major proporció afirmen que en els propers mesos pensen demanar un crèdit al consum.



# 2. Els crèdits al consum

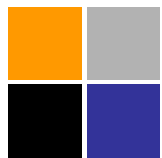
## 2.2. Tinença dels crèdits al consum i evolució



<sup>1</sup> PREGUNTA LITERAL: Pensant en el passat, em podria dir si en alguna ocasió ha adquirit algun producte o servei sol·licitant finançament...?

<sup>2</sup> PREGUNTA LITERAL: Em podria dir si actualment està pagant la compra d'algun producte o servei pel que ha demanat finançament?

<sup>3</sup> PREGUNTA LITERAL: En els propers 3-4 mesos, té previst - o creu que és possible - comprar algun producte o servei demanant finançament?



## 2. Els crèdits al consum

### 2.2. Tinença dels crèdits al consum i evolució

- ▶ Aquesta cronologia dona lloc a les següents situacions: **la majoria de catalans no ha demanat mai un crèdit al consum i no pensa fer-ho en el futur (54,7%).**

A continuació, el 19,5% ha demanat en alguna ocasió un crèdit però ja el té liquidat i no té previst demanar-ne un en els propers mesos.

Un altre col·lectiu amb cert pes és el de persones que tant en el passat com ara han gaudit de préstecs per comprar productes o serveis, però que no tenen pensat fer-ho pròximament.

- ⇒ Destaca el fet que, el 76,6% de les persones majors de 65 anys no ha demanat mai un crèdit al consum ni pensa demanar-lo.

Situacions en quant a crèdits de consum	
Situacions	Total
No ha demanat mai un crèdit al consum ni pensa fer-ho	54,7
Tenia en el passar, però no ara ni pensa demanar en el futur	19,5
Tenia en el passat i actualment, però no pensa demanar-ne en el futur	15,5
Disposa actualment, però no n'ha tingut en el passat ni pensa demanar en el futur	2,3
No ho ha fet fins ara però pensa fer-ho en el futur	2,2
Tenia en el passat, actualment i pensa demanar en el futur	1,5
Altres combinacions	14,0
Nc	3,0
[BASE]	[600]

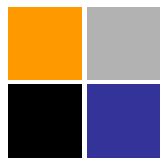
## 2. Els crèdits al consum

### 2.3. Nombre de crèdits

- ▶ **Els catalans que afirmen haver demanat algun crèdit per finançar compres en el passat, declaren haver demanat una mitjana de 2,7 crèdits.** D'aquesta manera, el 65,9% n'ha disposat d'1 o 2 crèdits en el passat.
  - ⇒ Els residents a Barcelona ciutat (3,7), els que tenen de 35 a 49 anys (3,1), els que viuen de lloguer (3,2), així com els treballadors per compte propi (3,2) destaquen per haver demanat de mitjana més crèdits en el passat.
- ▶ **En el present, els ciutadans que disposen d'un finançament declaren tenir una mitjana d'1,6 crèdits.** Així, la gran majoria disposa només d'1 crèdit, tot i que quasi 1 de cada 4 (24,2%) disposa de 2 crèdits per finançar compres.
  - ⇒ També en aquesta cas, entre els barcelonins (2,0), juntament amb les persones de 50 a 64 anys (2,0) són els que major nombre de crèdits per comprar tenen demanats en l'actualitat.

**Aproximadament quantes vegades ha adquirit algun producte o servei sol·licitant finançament? //**  
**Quants productes o serveis té finançats actualment?**

Nombre de crèdits	PASSAT	PRESENT
1	38,9	65,0
2	27,0	24,2
3	12,8	5,0
4	5,8	1,7
5 o +	11,9	4,2
<b>MITJANA (0-n)</b>	<b>2,7</b>	<b>1,6</b>
Nc	3,1	--
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit]	[226]	[120]



## 2. Els crèdits al consum

### 2.4. Tipus de productes

- ▶ Tant en el passat com en el present, les persones que han demanat un crèdit per a la compra de productes o serveis, ho han fet **principalment per a finançar un vehicle.**

En segon lloc, es financen electrodomèstics. En l'actualitat el mobiliari, els ordinadors i els productes d'electrònica se situen en tercer lloc, seguits de prop de les reformes de la llar.

- ⇒ En el cas del les persones que actualment disposen d'un crèdit al consum, els més joves, de 18 a 24 anys (26,7%) i les persones amb estudis universitaris (20%) destaquen per afirmar que tenen finançada la compra d'un ordinador. Per la seva banda, els catalans d'entre 50 i 64 anys declaren amb major freqüència tenir finançat un electrodomèstic 30%.
- ▶ **De cara al futur, les persones que pensen demanar algun finançament mostren les mateixes intencions en quant a tipus de producte.** Així, el més freqüent és que es vulgui finançar un vehicle, electrodomèstics o mobiliari.



## 2. Els crèdits al consum

### 2.4. Tipus de productes

Per quin/quins productes o serveis ha demanat finançament? //  
Per quin/quins productes o serveis ha demanat aquest finançament? //  
Per quin/quins productes o serveis pensa demanar finançament?

- Resposta múltiple -

Tipus de producte	PASSAT	PRESENT	FUTUR
<b>Vehicles</b>	<b>60,2</b>	<b>64,2</b>	<b>25,9</b>
Cotxe	58,0	62,5	22,2
Altres vehicles (motos, camions...)	4,9	5,8	3,7
<b>Electrodomèstics</b>	<b>22,6</b>	<b>13,3</b>	<b>18,5</b>
Nevera	12,4	2,5	11,1
Rentadora	7,1	5,8	--
Rentavaixelles	4,4	2,5	--
Altres electrodomèstics (forns, aspiradores...)	8,8	5,8	7,4
<b>Electrònica</b>	<b>17,3</b>	<b>9,1</b>	<b>3,7</b>
Televisor	13,3	5,8	--
Equip de música	2,7	0,8	--
Càmera de fotos o vídeo	2,7	0,8	3,7
Altres d'electrònica (DVD, home-cinema...)	2,2	1,7	--
<b>Mobiliari i parament de la llar</b>	<b>11,9</b>	<b>12,5</b>	<b>18,5</b>
<b>Ordinador (PC, portàtil...)</b>	<b>11,9</b>	<b>10,0</b>	<b>7,4</b>
<b>Obres i millores a llar</b>	<b>10,6</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>
Obres i reformes de la llar	8,4	5,8	7,4
Altres millores (aire condicionat, calefacció...)	2,2	2,5	--
Altres (instruments musicals, viatges, serveis odontològics...)	5,8	8,3	14,8
Nc	3,1	--	7,4
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit]	[226]	[120]	[27]*

\* Donada la base de resposta, els resultats es presenten exclusivament a tall orientatiu, ja que no tenen significació estadística.

- ELS CRÈDITS RÀPIDS -

## 2. Els crèdits al consum

### 2.5. Tipus d'entitat

- ▶ Tant en el passat com en el present com en el futur els ciutadans tendeixen a demanar els finançaments per a la compra de productes a bancs i caixes, més que als propis establiments on els compren.

Probablement, en aquest fet cal relacionar-lo amb que els vehicles són els productes més comprats amb finançament.

Tot i això, una **bona part de la població (37%)**, força estable al llarg del temps, demana finançament alternativament o de forma simultània, **directament als comerços**.

⇒ En aquest punt no es detecten diferències significatives entre els segments analitzats.

Em podria dir si en alguna ocasió ha adquirit  
algun producte o servei sol·licitant finançament...? //

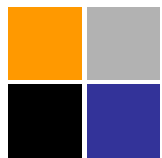
On ha demanat el finançament? //

On pensa demanar aquest finançament?

- Resposta múltiple -

Tipus d'entitat	PASSAT	PRESENT	FUTUR
Banc o caixa	70,4	73,3	59,3
Al propi establiments	37,9	36,7	37,0
Nc	--	--	3,7
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit]	[226]	[120]	[27]*

\* Donada la base de resposta, els resultats es presenten exclusivament a tall orientatiu, ja que no tenen significació estadística.



## 2. Els crèdits al consum

### 2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions

#### A. Coneixement de l'entitat que dóna el crèdit

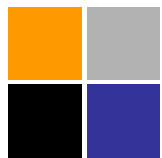
- ▶ El 40,4% dels ciutadans que han sol·licitat un crèdit de consum a un establiment o comerç no recorda quina entitat li va donar aquest finançament.

A continuació, el 22,2% recorda el banc o caixa al que estava vinculada la financera, el 13,1% recorda que li va donar la financera del propi establiment (com El Corte Inglés, o algunes marques de vehicles), mentre que el 9,1% recorda l'establiment financer de crèdit que li va concedir el finançament realment.

Cal dir que el 8,1% afirma que no sabia que el crèdit que estava acceptant estava sent concedit per una entitat financera.

Sap quina entitat financera li concedia el crèdit?	
Entitat financera que va donar el crèdit	Total
No recorda l'entitat	40,4
Bancs i caixes	22,2
Financeres de les botigues	13,1
Entitat financera	9,1
No sabia que era una entitat financera	8,1
Nc	7,1
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit en aquest un establiment o comerç]	[99]





## 2. Els crèdits al consum

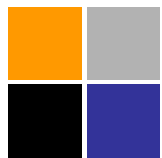
### 2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions

#### B. Font de la informació i valoració de la informació rebuda

- ▶ La majoria dels consumidors que van finançar la compra a un establiment van rebre la informació directament a la botiga, comerç o centre comercial.

Una petita part però, la va rebre directament de l'establiment de crèdit.

En el moment de la contractació del finançament, qui li va donar la informació?	
Qui dona la informació	Total
Establiment, botiga o centre comercial	82,8
Establiment financer de crèdit	13,1
Ambdues	2,0
Nc	2,0
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit en un establiment o comerç]	[99]



## 2. Els crèdits al consum

### 2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions

#### B. Font de la informació i valoració de la informació rebuda

- ▶ Els consumidors valoren positivament la informació que han rebut sobre els seus finançaments, tant quan els han demanat a bancs o caixes, com si els han demanat directament als establiments.

D'aquesta manera, el 87,9% considera que la informació que va rebre del banc o caixa en contractar el seu finançament era molt o força adequada, opinió que manté el 90,9% dels que van optar per demanar finançament directament a l'establiment.

⇒ No es detecten diferències significatives en aquesta qüestió entre els diferents segments analitzats.

**Vostè diria que la informació que va rebre en el moment de sol·licitar el finançament va ser?**

Valoració	BANC O CAIXA	ESTABLI -MENT
Molt adequada	19,3	27,3
Bastant adequada	67,6	63,6
Poc adequada	9,7	8,1
Gens adequada	2,3	1,0
Nc	1,1	--
[BASE: ha disposat o disposa d'un crèdit en aquest tipus d'entitat]	[176]	[99]



## 2. Els crèdits al consum

### 2.6. Valoració de la informació rebuda i coneixement de les condicions

#### C. Coneixement de les condicions

- ▶ El coneixement de les condicions dels crèdits és variable en funció de la condició que es tracti. A més, en la majoria de casos, el desconeixement és superior quan s’ha demanat el crèdit directament a un establiment.

Així, la **gran majoria** coneix quina és la **quota mensual** i el **total de quotes** a pagar.

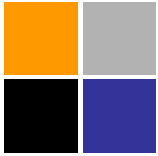
Són **menys** els que coneixen quin és el **tipus d’interès nominal (TIN)** i les **comissions** que han de pagar.

Cal matisar, que l’import de les comissions és desconegut per la majoria dels que han demanat el crèdit a un establiment.

El més desconegut, però, és la **taxa anual equivalent (TAE)**.

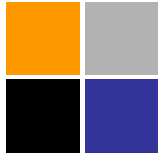
- ⇒ En aquestes qüestions no es detecta un perfil que conegui o desconegui més les diferents condicions.

Sap...?		
Coneixement de condicions	BANC O CAIXA	ESTABLIMENT
<b>Quota mensual</b>		
Sí	84,1	76,8
No	15,9	23,2
<b>Quantes quotes ha de pagar</b>		
Sí	73,3	81,8
No	26,7	18,2
<b>Tipus d’interès (TIN)</b>		
Sí	64,2	51,5
No	35,8	48,5
<b>Comissions ha de pagar</b>		
Sí	55,7	43,4
No	44,3	56,6
<b>Taxa anual equivalent (TAE)</b>		
Sí	45,5	33,3
No	54,5	66,7
<b>[BASE: ha disposat o disposa d’un crèdit en aquest tipus d’entitat]</b>	<b>[176]</b>	<b>[99]</b>



## 3. Els crèdits ràpids de diners

- 3.1. Coneixement i forma d'informació
- 3.2. Formes de finançament de diners
- 3.3. Tinença dels crèdits ràpids i evolució



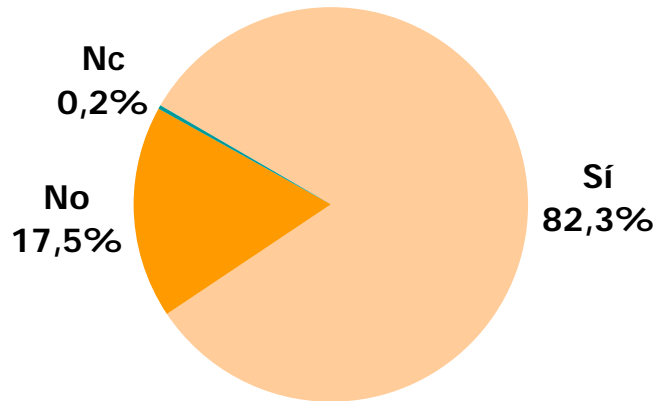
# 3. Els crèdits ràpids de diners

## 3.1. Coneixement i forma d'informació

- ▶ El baix nivell de disposició de crèdits ràpids no es deu al desconeixement de la seva existència, ja que la gran majoria dels catalans coneix la seva existència (82,3%).
  - ⇒ Estudiants (33,3%) i jubilats (26,1%) són els que més afirmen desconèixer l'existència d'aquests tipus de crèdits.
- ▶ La televisió és la forma més habitual per la qual s'ha tingut coneixement de l'existència d'aquests tipus de crèdits. La premsa i la ràdio són altres mitjans de comunicació pels quals s'ha rebut informació.

La resta de formes són força minoritàries, de fet la majoria afirma no haver rebut informació a través del banc o caixa, de revistes o d'entitats financeres, entre d'altres.

Ha sentit a parlar / coneix els anomenats crèdits ràpids o immediats dels que es poden concedir en menys de 48 hores?

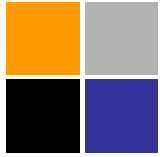


[BASE: 600]

### D'on ha rebut informació?

- Resposta múltiple -

Formes d'informació	Total	
	Sí	No
Televisió	88,7	11,3
Premsa	20,4	79,6
Ràdio	16,4	83,6
El banc o caixa ha fet arribar informació	5,3	94,7
Revistes	4,7	95,3
Per familiars o amics	4,0	96,0
Internet	3,0	97,0
Una entitat financera que no és un banc o caixa ha fet arribar informació	2,6	97,4
Altres	0,2	
Nc	0,2	
[BASE: coneix o ha sentit a parlar]	[494]	



# 3. Els crèdits ràpids de diners

## 3.2. Formes de finançament de diners

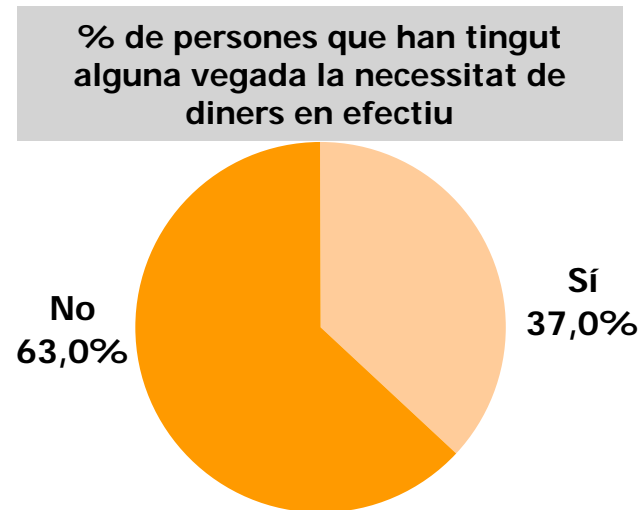
- ▶ El més freqüent és que els ciutadans majors d'edat quan han tingut necessitat de diners hagin optat per utilitzar les targetes de crèdit (19,5%) o a demanar l'ajuda d'amics o familiars (13,5%).

La resta d'opcions són força infreqüents, és el cas de demanar avançaments de la nòmina al banc o caixa (3,5%) o a la feina (2,3%), o tenir descoberts al compte (2,7%).

Cal ressaltar a més, que **només 1,2% dels ciutadans han demanat un crèdit de diners**, 7 persones enquestades.

⇒ Es detecta una major disposició d'aquests crèdits a la demarcació de Tarragona (5,3%).

- ▶ Així, la gran majoria dels catalans no ha tingut necessitat de diners en efectiu, ja que no ha fet cap de les estratègies analitzades, ni ha demanat crèdits de diners.

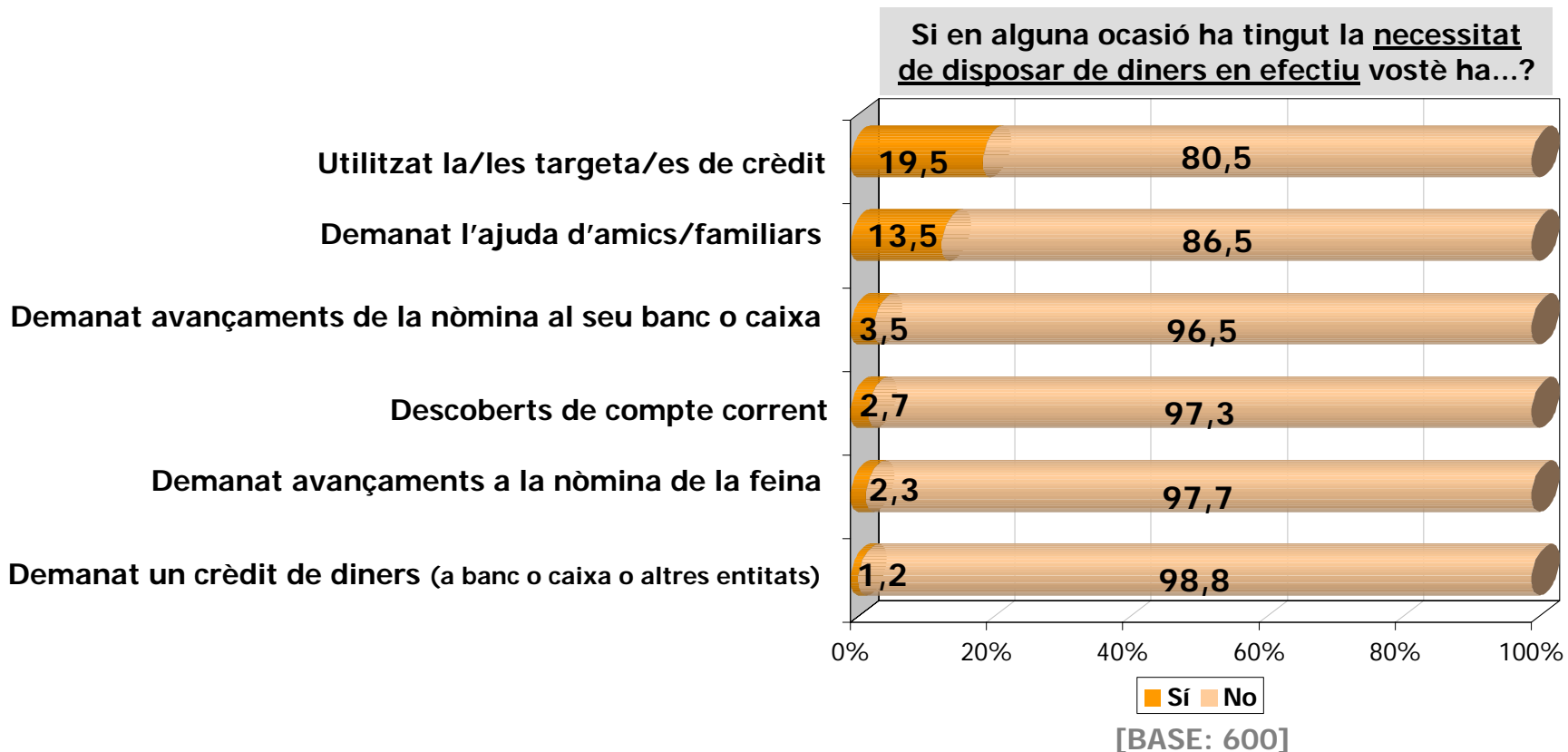


[BASE: 600]  
- ELS CRÈDITS RÀPIDS -



# 3. Els crèdits ràpids de diners

## 3.2. Formes de finançament de diners





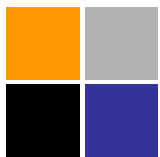
## 3. Els crèdits ràpids de diners

45

### 3.3. Tinença dels crèdits ràpids i evolució

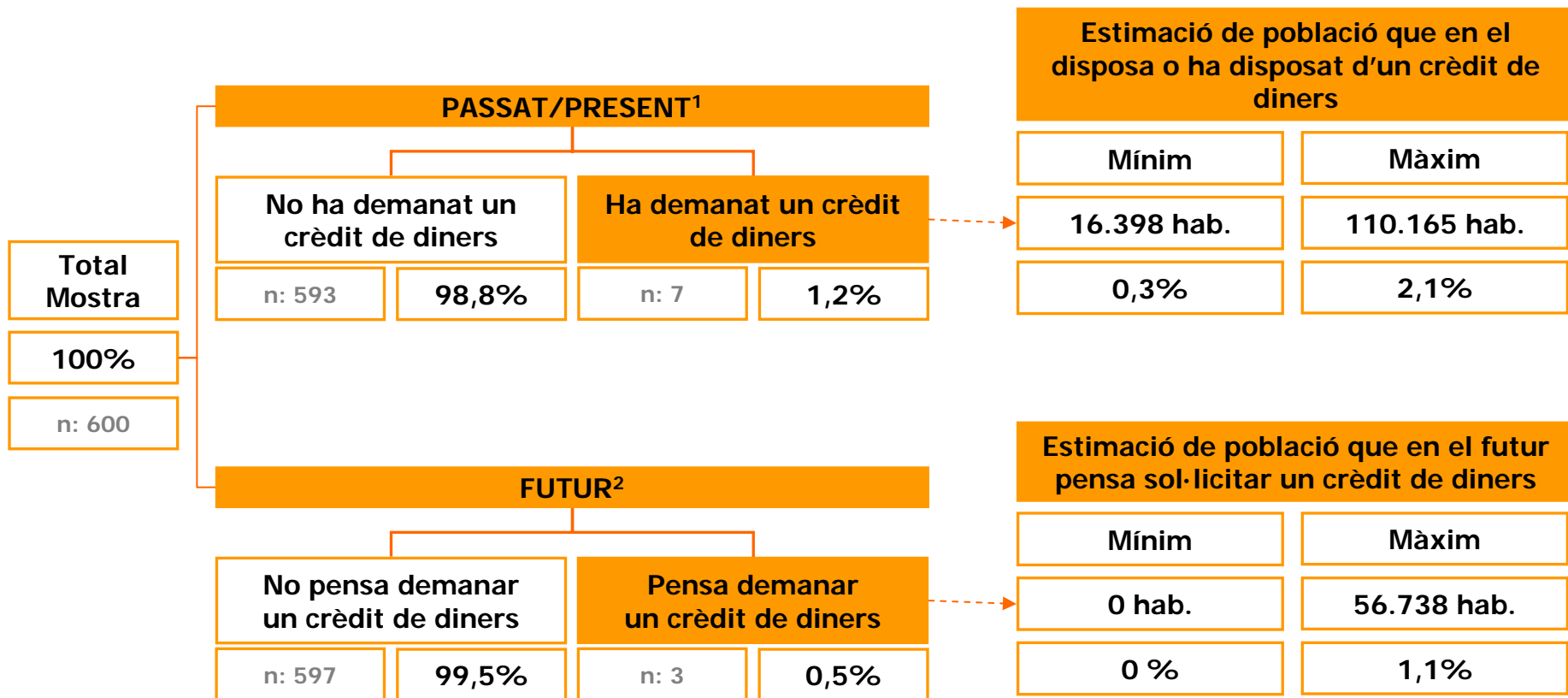
- ▶ **Només l'1,2% dels ciutadans majors d'edat afirma haver demanat mai un crèdit de diners.** Donat el nivell de resposta, de només 7 enquestats, la resta de la informació es comenta a nivell orientatiu.
  - ✓ D'aquestes 7 persones, només 1 n'ha demanat en més d'una ocasió.
  - ✓ 3 afirmen haver-lo demanat per comprar algun producte o servei, altres raons mencionades són el fet de passar un mal moment econòmic o tenir despeses imprevistes.
  - ✓ 5 d'aquestes 7 persones afirmen haver-lo demanat a entitats financeres, i només 1 a un banc o caixa.
  - ✓ A tots els han demanat la nòmina i a 5 el DNI. La necessitat de més documentació com el contracte de la hipoteca, un rebut bancari, la declaració de la renda o d'altres documents són mencionats per 1 o 2 persones.
  - ✓ Per a 5 dels entrevistats que han sol·licitat mai aquests tipus de crèdit, la informació que van rebre els hi va semblar molt o força adequada, mentre que per 2 d'ells la informació era poc o gens adequada.
  - ✓ També en 5 casos es coneixen el nombre de quotes a pagar, l'importa de la quota mensual, i el tipus d'interès nominal, mentre que 4 persones coneixen el TAE i les comissions a pagar.
  
- ▶ **Menys de l'1 dels ciutadans pensa demanar un de crèdit ràpid de diners en els propers 3 o 4 mesos,** és a dir, un màxim de 56.738 ciutadans.
  - ✓ Aquestes 3 argumenten passar un mal moment econòmic, haver de fer reformes a l'habitatge, o tenir altres despeses pendents.
  - ✓ En 2 casos no saben encara a quin tipus d'entitat demanaran el crèdit, mentre que 1 pensa demanar-lo al seu banc o caixa.
  - ✓ Només 1 persona s'aventura a dir quin tipus d'interès espera pagar, mencionant un 7%.





# 3. Els crèdits ràpids de diners

## 3.3. Tinença dels crèdits ràpids i evolució



<sup>1</sup> PREGUNTA LITERAL: Ha sol·licitat en alguna ocasió un d'aquests crèdits ràpids dels que es concedeixen en menys de 48 hores? Donada la recent generalització d'aquests tipus de crèdits s'assumeix que la disposició és actual. Veure detall de resposta en pàgina següent.

<sup>2</sup> PREGUNTA LITERAL: Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un crèdit ràpid dels que li poden concedir en menys de 48 hores? Veure detall de resposta en pàgina següent.



## 3. Els crèdits ràpids de diners

47

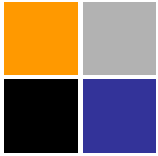
### 3.3. Tinença dels crèdits ràpids i evolució

Ha sol·licitat en alguna ocasió un d'aquest crèdits ràpids dels que es concedeixen en menys de 48 hores?

Disposició (passat/present)	Total
Sí	1,2
En una ocasió	1,0
En més d'una ocasió	0,2
No mai	81,0
No n'ha sentit a parlar	17,7
Nc	0,2
[BASE]	[600]

Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un crèdit ràpid dels que li poden concedir en menys de 48 hores?

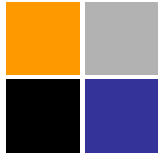
Disposició futura	Total
Sí, segur	0,2
Sí, és molt probable	0,3
No, és poc probable	7,5
Segur que no	74,3
No n'ha sentit a parlar	17,7
[BASE]	[600]



## 4. Reagrupament de crèdits

4.1. Coneixement i forma d'informació

4.2. Tinença dels reagrupaments evolució



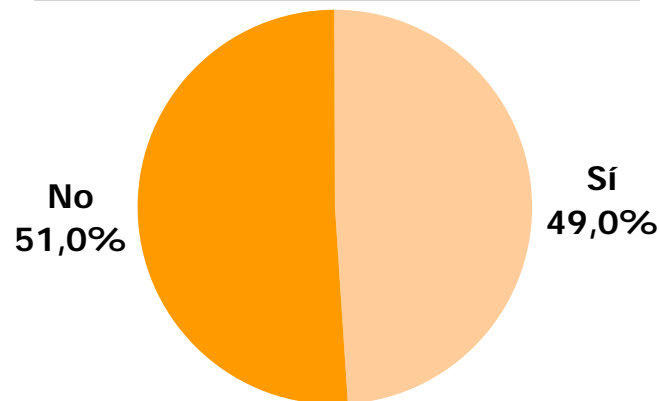
## 4. Reagrupament de crèdits

### 4.1. Coneixement i forma d'informació

- ▶ A Catalunya són tants els consumidors que coneixen l'existència dels serveis financers de reagrupament de crèdits, com els que desconeixen aquesta opció financera.
  - ⇒ Com en el cas anterior, els estudiants (només el 13,3%) i jubilats (36,2%) són els que més afirmen desconèixer l'existència d'aquests tipus de crèdits.
- ▶ La televisió és la forma més habitual per la qual s'ha tingut coneixement de l'existència d'aquests tipus de re-finançament. La ràdio i la premsa són altres mitjans de comunicació pels quals s'ha rebut informació.

La resta de formes són força minoritàries, ja que la gran majoria afirma no haver rebut informació a través de la resta de mitjans analitzats.

Ha sentit a parlar / coneix els anomenats serveis d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes que ofereixen alguns establiments financers?

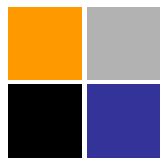


[BASE: 600]

#### D'on ha rebut informació?

- Resposta múltiple -

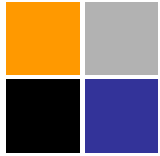
Formes d'informació	Total	
	Sí	No
Televisió	51,4	48,6
Ràdio	26,5	73,5
Premsa	20,4	79,6
El banc o caixa ha fet arribar informació	13,9	86,1
Per familiars o amics	11,9	88,1
Revistes	7,5	92,5
Internet	2,7	97,3
Una entitat financera que no és un banc o caixa ha fet arribar informació	2,7	97,3
Altres		2,1
No recorda on exactament		2,0
Nc		0,3
[BASE: coneix o ha sentit a parlar]		[294]



## 4. Reagrupament de crèdits

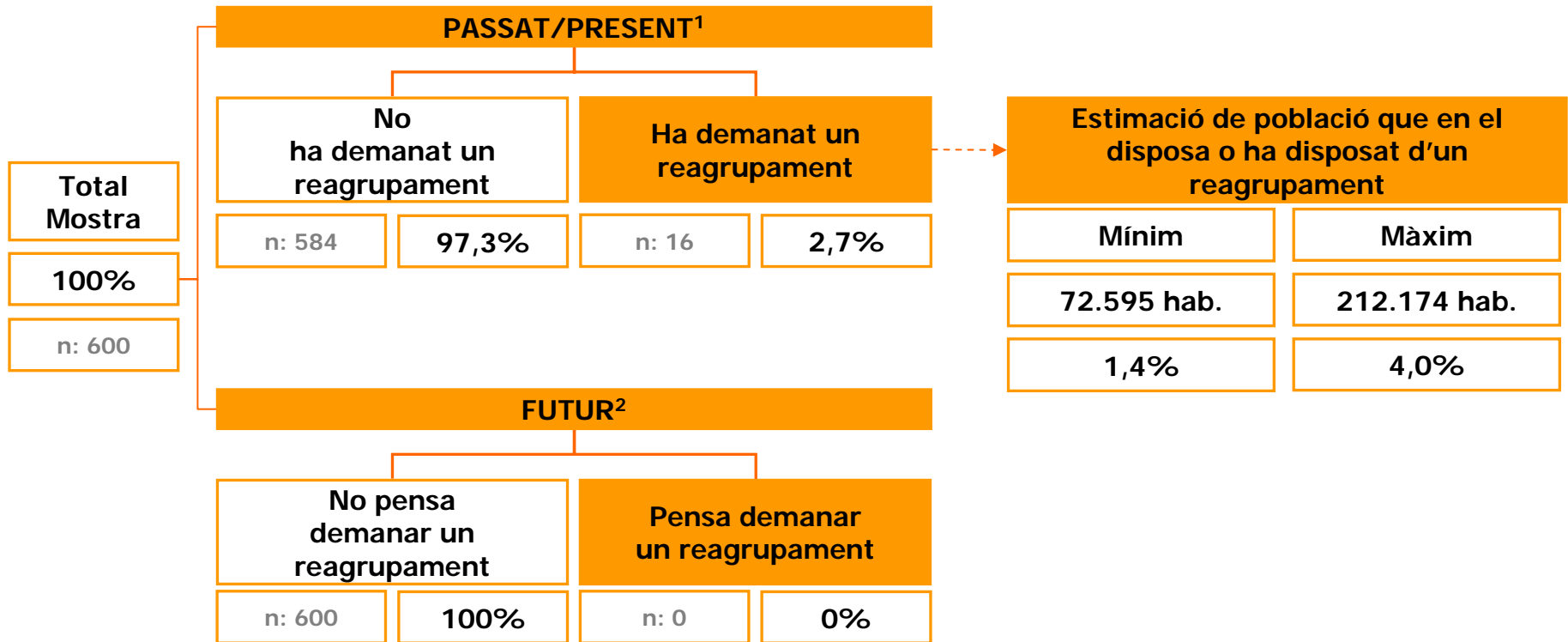
### 4.2. Tinença dels reagrupaments evolució

- ▶ **El 2,7% dels ciutadans majors d'edat afirma haver demanat en alguna ocasió un re-finançament de deutes.** Donat el nivell de resposta, de només 16 enquestats, la resta de la informació es comenta a nivell orientatiu.
  - ✓ D'aquestes 16 persones, 6 n'ha demanat en més d'una ocasió.
  - ✓ 15 persones afirmen haver-lo demanat a un banc o caixa.
  - ✓ Quant a la documentació, DNI i declaració de renda són els requisits més mencionats, seguida de la nòmina.
  - ✓ Per a 14 dels entrevistats que han sol·licitat mai aquests tipus d'opció financera, la informació que van rebre els hi va semblar molt o força adequada, mentre que per 2 d'ells la informació era poc o gens adequada.
  
- ▶ **Cap dels ciutadans entrevistats pensa demanar un servei de re-finançament de deutes en els propers 3 o 4 mesos.**



# 4. Reagrupament de crèdits

## 4.2. Tinença dels reagrupaments evolució



<sup>1</sup> PREGUNTA LITERAL: Ha contractat en alguna ocasió un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?. Donada la recent generalització d'aquests tipus de crèdits s'assumeix que la disposició és actual. Veure detall de resposta en pàgina següent.

<sup>2</sup> PREGUNTA LITERAL: Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?. Veure detall de resposta en pàgina següent.



## 4. Reagrupament de crèdits

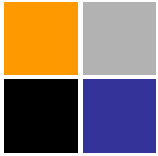
### 4.2. Tinença dels reagrupaments evolució

Ha contractat en alguna ocasió un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?

Disposició (passat/present)	Total
Sí	2,7
En una ocasió	1,8
En més d'una ocasió	0,8
No mai	46,3
No n'ha sentit a parlar	51,0
[BASE]	[600]

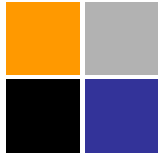
Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?

Disposició futura	Total
Sí, segur	0,0
Sí, és molt probable	0,0
No, és poc probable	3,2
Segur que no	45,6
No n'ha sentit a parlar	51,0
Nc	0,2
[BASE]	[600]



## 5. Experiències amb aquests tipus de crèdits



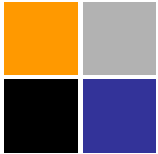


## 5. Experiències amb aquests tipus de crèdits

- ▶ La gran majoria dels consumidors que disposen o han disposat en el passat de crèdits per al finançament de compres de bens i serveis no ha tingut cap problema, tant si l'han demanat a un banc o caixa com si l'han demanat directament a l'establiment.
  - ✓ Les 3 persones que han viscut algun problema amb un crèdit al consum demanat a un banc o caixa, comenten qüestions com el fet que se li hagi carregat una assegurança mensual que desconeixia en el moment de la contractació del crèdit o entrar en al llista de morositat malgrat haver-se demostrat que el descobert no era responsabilitat seva, sinó de l'entitat per haver carregat una factura per error.
  - ✓ En el cas dels problemes amb els crèdits demanats a un establiment, els 2 enquestats comenten haver pagat massa interessos i que pel fet d'endarrerir-se en el pagament de 2 quotes se li fes cancel·lar la totalitat del préstec.
- ▶ Tot i que, donades les bases de resposta (7 i 16 casos respectivament), aquesta informació cal entendre-la en termes orientatius, cal mencionar que cap dels entrevistats que han sol·licitat la resta de serveis financers, ja sigui crèdits ràpids de diners o refinançament de deutes, i ja sigui a través d'un banc o caixa o a través d'un establiment financer, declaren haver tingut algun tipus de problema amb ells.

### Ha tingut vostè algun problema o incidència amb ...?

Ha tingut problemes	Crèdits al consum	
	BANC O CAIXA	ESTABLI -MENT
Sí	1,7	2,0
No	98,3	98,0
[BASE: ha disposat o disposa]	[176]	[99]



## 6. Percepció i opinió ciutadana

6.1. L'existència de formes de finançament

6.2. Oferta, informació i condicions d'accés



## 6. Percepció i opinió ciutadana

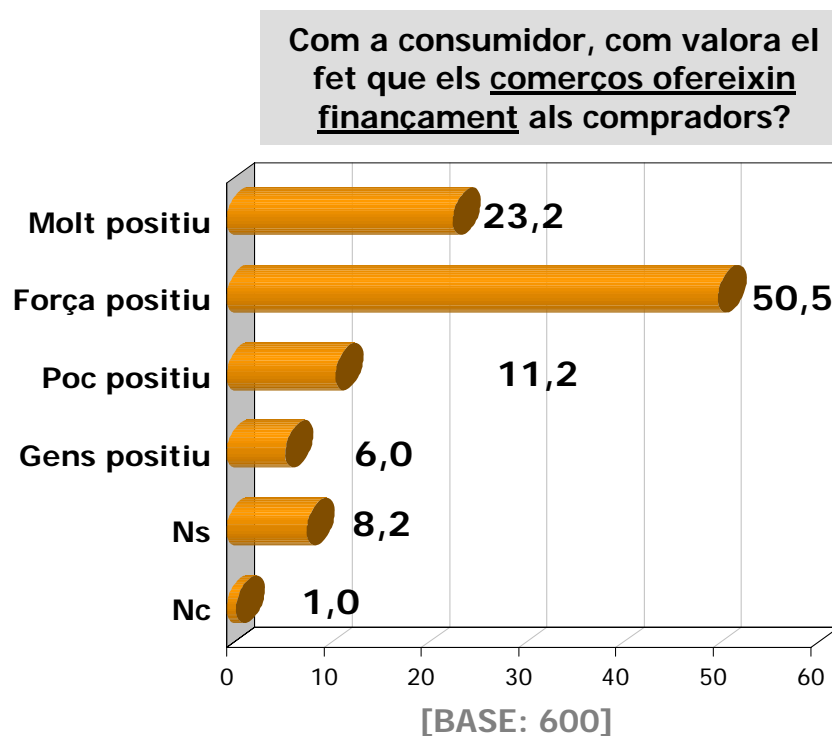
56

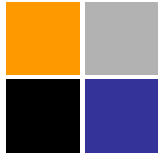
### 6.1. L'existència de formes de finançament

- ▶ La majoria dels consumidors majors d'edat (73,7%) considera que és positiu que els comerços ofereixin finançament als compradors.

Els que opinen el contrari suposen el 17,2% de la població adulta.

- ⇒ Entre els majors de 65 anys (55,6%) es detecta una menor proporció dels que valoren positivament l'existència d'aquesta opció de finançament de la compra.





## 6. Percepció i opinió ciutadana

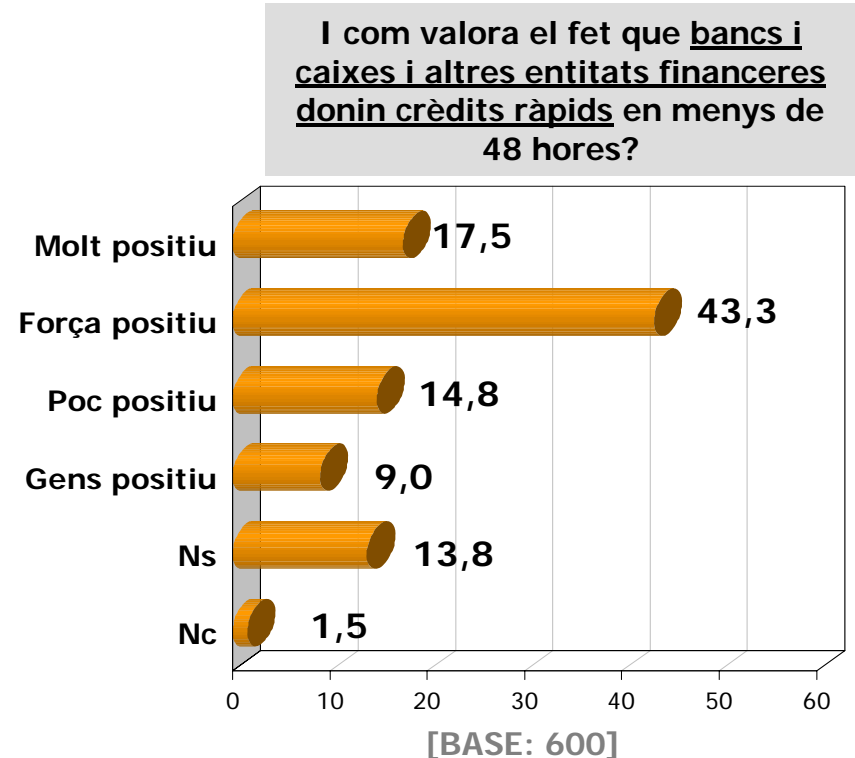
57

### 6.1. L'existència de formes de finançament

- ▶ També la majoria dels consumidors (60,8%) considera que és positiu que bancs i caixes i altres entitats financeres donin crèdits ràpids en menys de 48 hores.

La percepció negativa d'aquest fet està més estesa, ja que el **23,8% dels catalans considera que no és positiu** que es donin aquests tipus de crèdits

- ⇒ També en aquest cas, són els majors de 65 anys (44,4%) entre el que hi ha menys defensors d'aquesta opció de finançament.





## 6. Percepció i opinió ciutadana

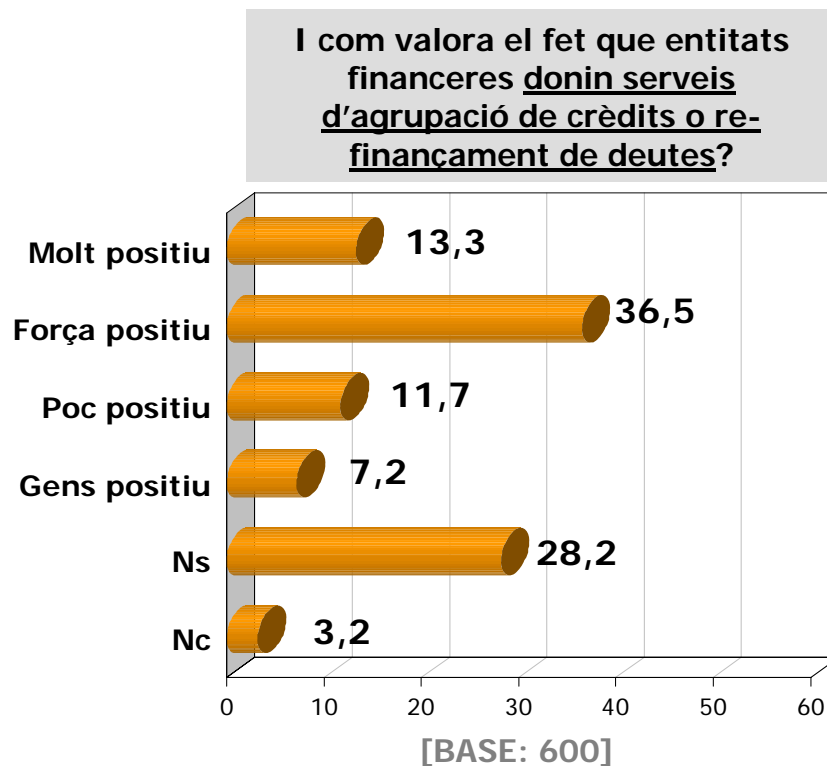
58

### 6.1. L'existència de formes de finançament

- ▶ En canvi, el fet que les entitats financeres donin serveis de reagrupament de crèdits o de re-finançament de deutes compta amb menys recolzament, principalment per que una part important de la població no té formada una opinió clara, el 28,2% no sap valorar-lo.

Tot a això, el 49,8% considera que és positiu que existeixi aquesta opció mentre que el 18,8% opina el contrari.

- ⇒ Els ciutadans de la demarcació de Tarragona (47,4%) són els que més dubtes tenen al respecte, juntament amb els majors de 65 anys (44,4%).
- ⇒ Entre els treballadors assalariats (61,3%) es detecta una major proporció dels que ho consideren positivament.





# 6. Percepció i opinió ciutadana

## 6.2. Oferta, informació i condicions d'accés

- ▶ Una part important dels consumidors (41,5%) considera que actualment existeixen massa formes de finançament.

A continuació, 1 de cada 3 catalans considera que és adequada l'oferta existent.

Menys del 10% considera que les opcions de finançament que existeixen actualment siguin insuficients.

- ⇒ No es detecten diferències significatives entre els segments analitzats en aquest punt.

### En la seva opinió, actualment...?

Diversitat de formes de finançament	Total
Existeixen <u>massa</u> formes de finançament (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	41,5
Existeixen el <u>nombre adequat</u> de formes de finançament per comprar (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	34,8
Existeixen <u>pocues</u> formes de finançament per comprar (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	9,5
Ns	13,2
Nc	1,0
[BASE]	[600]



## 6. Percepció i opinió ciutadana

60

### 6.2. Oferta, informació i condicions d'accés

- ▶ Al contrari que en el cas anterior, l'opinió més estesa és que els ciutadans tenen poca informació sobre les condicions que tenen els crèdits (40,5%).

De nou, però, 1 de cada 3 catalans entén que no hi ha ni massa ni massa poca.

Són pocs els ciutadans que consideren que els consumidors tenen molta informació.

- ⇒ Els ciutadans de 25 a 34 anys (61%) i els que viuen en un habitatge principal de lloguer (55,7%) es detecta un major percentatge dels que consideren que es té poca informació.

#### En la seva opinió, actualment...?

Informació disponible	Total
Els ciutadans tenen <u>molta</u> informació sobre les condicions que tenen els crèdits	11,7
Els ciutadans tenen la <u>informació adequada</u> sobre les condicions que tenen els crèdits	34,2
Els ciutadans tenen <u>poca</u> informació sobre les condicions que tenen els crèdits	40,5
Ns	12,3
Nc	1,3
<b>[BASE]</b>	<b>[600]</b>



## 6. Percepció i opinió ciutadana

61

### 6.2. Oferta, informació i condicions d'accés

- ▶ Quant a les facilitats que actualment existeixen per obtenir finançament, el més freqüent és que els consumidors catalans considerin que són les adequades.

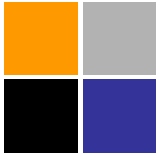
A continuació, 1 de cada 4 consideren que aquestes facilitats són excessives (25,7%), mentre que el 18,5% considera que són poques.

- ⇒ Els consumidors d'entre 55 i 64 anys (35,8%) són els que més consideren que hi ha massa facilitats per obtenir finançament.

En la seva opinió, actualment...?

Grau de facilitats	Total
Existeixen <u>massa facilitats</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu	25,7
Existeixen <u>facilitats adequades</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu	40,0
Existeixen <u>poques facilitats</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu	18,5
Ns	14,7
Nc	1,2
[BASE]	[600]





## 7. Paper de l'administració

7.1. Necessitat d'intervenció

7.2. Actuacions demandades

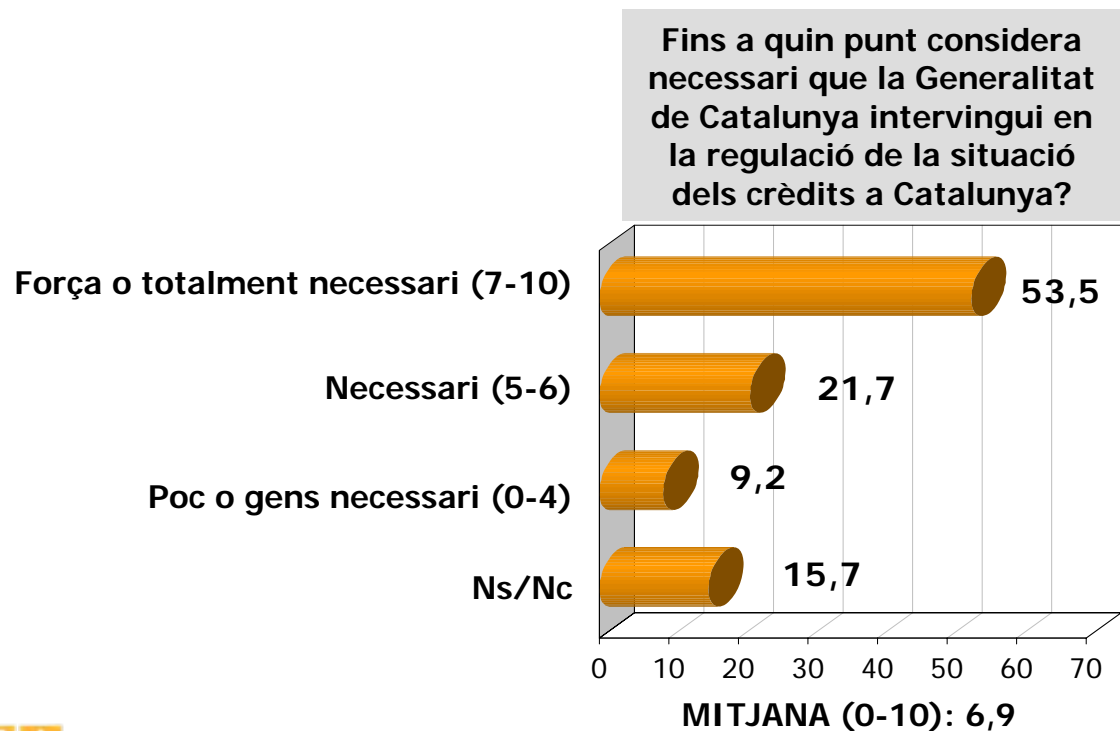
# 7. Paper de l'administració

## 7.1. Necessitat d'intervenció

- ▶ La majoria dels consumidors (53,5%) considera força o totalment necessari que la Generalitat de Catalunya intervingui en la regulació de la situació dels crèdit al país.

A més, el 21,7% ho considera necessari, mentre que tant sols el 9,2% no creu que sigui necessària la intervenció de la Generalitat. D'aquesta manera, en una escala de 0 a 10, la mitjana de necessitat és de 6,9 punts.

- ⇒ Els ciutadans de 25 a 34 anys (7,4), així com els majors de 65 anys (7,3), i els que resideixen de lloguer (7,6) destaquen per demanar més intensament que la Generalitat intervingui en la regulació.



[BASE: 600]

- ELS CRÈDITS RÀPIDS -

# 7. Paper de l'administració

## 7.2. Actuacions demandades

- ▶ El més freqüent és que els catalans no sàpiguen especificar cap mesura concreta, però només el 7,3% considera que la Generalitat no hagi de prendre'n cap.

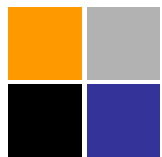
Les actuacions més demanades són les relacionades amb el major control i regulació de la situació actual dels crèdits a Catalunya (23,2%), tot i que en la majoria de casos no es matisa quina qüestió hauria d'estar més controlada o regulada, alguns aspectes concrets mencionats són el control d'interessos i comissions, assegurant-se del que el que paga el consumidor està dins la legalitat, o controlar el deute de les famílies, evitant que es puguin endeutar fins un límit raonable de la seva renda.

A continuació, l'11,8% dels catalans apostaria per mesures econòmiques més estructurals, com ara baixar els tipus d'interès i limitar el màxim, i d'altres mesures com abaixar els impostos i pujar sous i pensions, limitar el nombre d'entitats financeres, o controlar la inflació.

Una proporció similar (8,2%) optaria donar ajudes i subvencions col·lectius concrets, com joves, gent gran, etc... fins i tot, es menciona la possibilitat de donar crèdits socials i que la Generalitat creés una agència de crèdit per col·lectius necessitats.

Finalment, el 3,7% demanda més informació i assessorament per al consumidor, per exemple, explicant quines condicions han de tenir els crèdits que demanen, quins drets i deures tenen en contractar-lo i assessorant els ciutadans sobre el significat dels contractes que signen.

- ⇒ No es detecten perfils diferenciats significatius entre la ciutadania en aquesta qüestió.



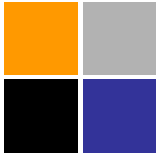
# 7. Paper de l'administració

## 7.2. Actuacions demandades

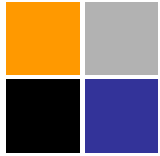
**Quina o quines mesures hauria de prendre la Generalitat davant la situació actual dels crèdits que poden obtenir els consumidors?**

- Resposta múltiple -

Mesures	Total
No sap especificar cap mesura	36,2
Major control i regulació	23,2
Major control regulació (no especifica en quin aspecte)	12,0
Control d'interessos i comissions (que siguin legals)	3,7
Controlar el deute de les famílies (que no superi el 40% de la renda...)	3,5
Altres mesures de control i regulació (que la publicitat i informació que es dona sigui certa, els abusos...)	7,0
Mesures econòmiques	11,8
Baixar i limitar els tipus d'interès i les comissions	6,8
Altres mesures econòmiques (apujar sous, pujar impostos...)	5,0
Ajudes i subvencions	8,2
Informació i assessorament	3,7
Donar més facilitats	2,2
Altres (fomentar l'estalvi, obligar a pagar...)	2,2
No hauria de prendre cap	7,3
Nc	10,7
[BASE]	[600]



## 8. Conclusions

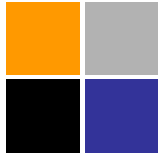


## 8. Conclusions

### 1

**Els ciutadans de Catalunya tenen la impressió de que la seva situació econòmica personal i familiar roman estable en els darrers anys. En l'actualitat es planteja una dualitat de situacions, ja que són tants els que poden estalviar com els que arriben justos o passen dificultats econòmiques.**

- ▶ **Són tants els que declaren que la seva economia domèstica ha millorat (23,5%), com els que perceben que ha empitjorat (23%).**
- ▶ **El 47,3% dels catalans majors d'edat afirma que actualment està estalviant i el 51,5% arriba justa a final de mes, dels quals el 7,2% afirma estar passant dificultats, ja que no arriba a final de mes, ha de recórrer als seus estalvis o s'està endeutant.**



## 8. Conclusions

### 2

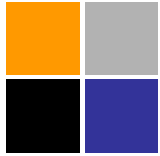
**Aquesta dualitat es tradueix també en el fet que són tants els que tenen algun tipus de finançament com els que no.**

**Les hipoteques i els crèdits per comprar són les principals fonts d'endeutament, que sovint es tenen a mateix temps.**

**Els crèdits ràpids de diners són encara una opció minoritària tot i que donada la seva recent aparició ja compten amb un volum important de ciutadans que en disposen.**

- ▶ **A aquestes formes de finançament cal afegir els deutes que es contrauen amb les targetes de crèdit, que el 6,8% de la població està pagant actualment.**

**Aquesta és a més, una estratègia més pels ciutadans quan han de comprar productes (23,2%) o quan necessiten diners (19,5%).**



## 8. Conclusions

### 3

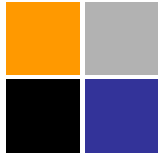
**Els crèdits de consum són una estratègia habitual pels ciutadans a l'hora de comprar ja que el 37,7% n'ha demanat algun o en disposa actualment, i són la forma de finançament que més persones pensen demanar en el futur més immediat. A més, la mitjana de crèdits al consum de que es disposa actualment és d'1,6.**

- ▶ Els vehicles i la llar són els principals productes i serveis pels quals es demana finançament a través d'un crèdit de consum.
- ▶ Aquests crèdits s'acostumen a demanar a bancs i caixes més que als propis establiments on es compren.

Entorn al 37% de la població que disposa o ha disposat d'aquests crèdits, els ha demanat directament en els comerços.

En aquests casos una part important (40,4%) no recorda a quina entitat se li ha sol·licitat el crèdit, mentre que el 22,2% els ha demanat a financeres vinculades a bancs i caixes.





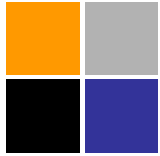
## 8. Conclusions

### 4

**La gran majoria dels consumidors no han tingut problemes amb els seus crèdits al consum.**

**No existeix un rebuig a l'existència de diversitat d'opcions, tot i que es mira amb precaució la recent aparició de sistemes de refinançament de deutes i l'excés d'oferta per part de moltes entitats.**

- ▶ **Amb la resta de crèdits analitzats, les bases de resposta no permeten analitzar la situació quants als problemes que els col·lectius que els demanen hagin pogut tenir.**



## 8. Conclusions

### 5

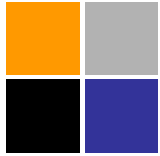
**La informació rebuda és l'adequada, en opinió dels consumidors que han contractat aquests finançaments.**

**Tot i això, els que l'han demanat directament a un comerç desconeixen més les condicions dels crèdits que han tenen o han tingut. En general, qüestions clau com el TAE i l'import de les comissions són les més desconegudes.**

- ▶ **La gran majoria està satisfet amb la informació que ha rebut o va rebre quan ha contractat el crèdit.**

**El coneixement de les condicions dels crèdits és inferior entre els que els han contractat directament a comerços que entre els que els han contractat amb entitats financeres.**

**Els ciutadans però, consideren que, en general, no es disposa d'informació suficient per a entendre el significat i l'abastament de les condicions que es pacten.**



## 8. Conclusions

### 6

**Els consumidors aposten per una major intervenció per part de la Generalitat de Catalunya en la situació dels crèdits al país, centrada en el control i regulació de les condicions i les situacions familiars que accedeixen a un excés d'endeutament**

- ▶ **Cal tenir present, que si bé les formes de finançament més recentment aparegudes no estan esteses entre percentatges importants de població, el volum de famílies i persones que signifiquen aquests baixos percentatges sí són rellevants.**

**FITXA TÈCNICA**

<b>TEMA:</b> Els crèdits ràpids		<b>DATA:</b> setembre de 2005	
<b>QUOTES:</b>			
<b>Lloc residència:</b>	<b>Gènere:</b>	<b>Edat:</b>	<b>Grandària del municipi:</b>
Barcelona ciutat ..... 1	Home..... 1	18-24 anys ..... 1	Més de 500.000 ..... 1
AMB ..... 2	Dona..... 2	25-34 anys ..... 2	De 100.001 a 500.000... 2
Resta Barcelona ..... 3		35-49 anys ..... 3	20.001-100.000 ..... 3
Girona ..... 4		50-64 anys ..... 4	5.001 - 20.000..... 4
Lleida ..... 5		65 o + anys..... 5	5.000 o menys..... 5
Tarragona..... 6			
<b>DATA:</b>		<b>HORA:</b>	

**Presentació:**

Bon dia / Bona tarda / Bona nit, el meu nom és \_\_\_\_\_ i sóc entrevistador/a de TIME CONSULTANTS, empresa especialista en enquestes d'opinió pública. En aquests moments estem realitzant un estudi sobre temes de consum i economia familiar. M'agradaria que em contestés, si no té inconvenient, unes preguntes.

Moltes gràcies per la seva col·laboració

**BLOC 1: PERCEPCIÓ DE L'ECONOMIA FAMILIAR**

Començarem amb unes preguntes relacionades amb l'economia familiar.

**P.1. En dels darrers anys la seva situació econòmica personal (o la de la seva família) ha...? [LLEGIR, NOMÉS RESPOSTA]**

- Millorat molt..... 1  
 Ha millorat..... 2  
 Està igual ..... 3  
 Ha empitjorat..... 4  
 Ha empitjorat molt ..... 5  
 (no llegir) Nc..... 99

**P.2. Quina de les següents frases que li llegiré descriu millor la seva situació econòmica personal (o la de la seva família) en aquests moments? [LLEGIR, NOMÉS RESPOSTA]**

- Estem estalviant molt ..... 1  
 Estem estalviant una mica ..... 2  
 Arribem justos a final de mes..... 3  
 No arribem a final de mes..... 4  
 Estem recorrent als nostres estalvis..... 5  
 Ens estem endeutant..... 6  
 (no llegir) Nc..... 99

**BLOC 2: CRÈDIT CONSUM****A. FORMES DE FINANÇAMENT DE CONSUM**

**P.3. Si en alguna ocasió ha necessitat finançament per fer compres de productes o serveis vostè ha...? [LLEGIR I ROTAR: DIFERENT DE COMPRA D'HABITATGE]**

Opcions	Sí	No
a. Utilitzat la/es targeta/es de crèdit	1	2
b. Demanat l'ajuda d'amics / familiars	1	2
c. Descoberts al compte	1	2
d. Demanat avançaments de la nòmina a la feina	1	2
e. Demanat avançaments de la nòmina al seu banc o caixa	1	2

<b>B. PASSAT</b>
------------------

**Pensant en el passat...**

**P.4. Em podria dir si en alguna ocasió ha adquirit algun producte o servei sol·licitant finançament...?** (amb un pagament a terminis o través d'un crèdit al consum)? [LLEGIR, MÚLTIPLE; DIFERENT DE COMPRA D'HABITATGE]

- Sí, he demanat finançament a un banc o caixa..... 1  
 Sí, he demanat finançament en l'establiment o comerç on l'he comprat..... 2  
 No, no he comprat mai demanant finançament ..... 3 → **Passar a P.7**  
 Nc ..... 99 → **Passar a P.7**

**P.5. Aproximadament quantes vegades ha adquirit algun producte o servei sol·licitant finançament?** (amb un pagament a terminis o través d'un crèdit al consum)?

- vegades  
 Nc ..... 99

**P.6. Per quin/quins productes o serveis ha demanat finançament?** [NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

- Cotxe..... 11  
 Moto..... 12  
 Televisor..... 21  
 Nevera..... 22  
 Rentadora roba ..... 23  
 Rentadora plats..... 24  
 Microones ..... 25  
 Forn ..... 26  
 Aspiradora ..... 27  
 DVD ..... 31  
 Vídeo..... 32  
 Equip música ..... 33  
 Càmera de fotos / vídeo ..... 34  
 Obres / reformes casa ..... 41  
 Aire condicionat ..... 42  
 Matalàs..... 43  
 Mobles cuina ..... 44  
 Mobles dormitori ..... 45  
 Ordinador (PC, portàtil) ..... 51  
 Impressora ..... 52  
 Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 Nc ..... 99

**C. PRESENT**

**P.7. Em podria dir si actualment està pagant la compra d'algun producte o servei pel que ha demanat finançament?** (amb un pagament a terminis o través d'un crèdit al consum)?  
[DIFERENT DE COMPRA D'HABITATGE]

Sí ..... 1  
No ..... 2 → **Passar a P.11**  
Nc ..... 99 → **Passar a P.11**

**P.8. Quants productes o serveis té finançats actualment?** (amb un pagament a terminis o través d'un crèdit al consum)?

finançaments actuals  
Nc ..... 99

[ATENCIÓ: NÚMERO DE FINANÇAMENTS NO D'ARTICLES]

**P.9. On ha demanat el finançament?**  
[LLEGIR, MÚLTIPLE]

A un banc o caixa ..... 1  
En el propi establiment o comerç .. 2  
Altres \_\_\_\_\_  
Nc ..... 99

**P.10. Per quin/quins productes o serveis ha demanat aquest finançament?**  
[NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

[MATEIXA BATERIA QUE P6]

**D. FUTUR**

**P.11. En els propers 3-4 mesos, té previst - o creu que és possible - comprar algun producte o servei demanant finançament** (amb un pagament a terminis o través d'un crèdit al consum)?  
[DIFERENT DE COMPRA D'HABITATGE]

Sí ..... 1  
No ..... 2 → **Passar a P.14**  
Nc ..... 99 → **Passar a P.14**

**P.12. On pensa demanar aquest finançament?** [LLEGIR, MÚLTIPLE]

A un banc o caixa ..... 1  
En el propi establiment o comerç .. 2  
Altres \_\_\_\_\_  
No ho sé encara ..... 98  
(no llegir) Nc ..... 99

**P.13. Per quin/quins productes o serveis pensa demanar finançament?** [NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

[MATEIXA BATERIA QUE P6]

**E. INFORMACIÓ REBUDA DE BANCS I CAIXES**

[SI (P4 = 1 o (P7 = 1 i p9 = 1))]

**M'ha comentat que actualment o en alguna ocasió, va finançar la compra de productes o serveis amb un banc o caixa.**

**P.14. Vostè diria que, en general, la informació que va rebre en el moment de sol·licitar el/s finançament/s va ser?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Molt adequada ..... 1  
Bastant adequada ..... 2  
Poc adequada ..... 3  
Gens adequada ..... 4  
(no llegir) Nc ..... 99

**P.15. Sap quantes quotes ha pagat / haurà de pagar en total?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.16. Sap quina quota mensual ha pagat / paga per aquest/s crèdit/s?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.17. Sap quins interessos ha pagat / paga per aquest/s finançament/s? Quin és el tipus d'interès nominal?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.18. I la Taxa Anual Equivalent (T.A.E)? Els interessos totals que es paguen per any?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.19. Sap quines comissions paga / haurà de pagar pel crèdit?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

## F. INFORMACIÓ REBUDA DE FINANÇAMENT D'ESTABLIMENTS

[SI (P4 = 2 o (P7 = 1 i p9 = 2)]

**M'ha comentat que actualment o en alguna ocasió, va finançar la compra de productes o serveis en el propi establiment on els va comprar.**

**P.20. Sap quina entitat financera li concedia el crèdit? [LLEGIR, MÚLTIPLE]**

No sabia que era una entitat financera .....3  
Sí, (notar) .....1  
Cofidis ..... 10  
Euro crédito (grupo Cetelem) ..... 11  
Mediatis (Banco Sigma Hispania) ..... 12  
Imagine (ABN Amro Bank) ..... 13  
Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
No, recorda l'entitat financera .....2  
(no llegir) Nc ..... 99

**P.21. En el moment de la contractació del finançament, qui li va donar la informació? [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]**

Establiment / botiga / centre comercial .....1  
Establiment Financer de Crèdit (la financera) 2  
Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
(no llegir) Nc ..... 99

**P.22. Vostè diria que la informació que va rebre en el moment de sol·licitar el finançament va ser? [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]**

Molt adequada ..... 1  
Bastant adequada ..... 2  
Poc adequada ..... 3  
Gens adequada ..... 4  
(no llegir) Nc ..... 99

**P.23. Sap quantes quotes ha pagat / haurà de pagar en total?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.24. Sap quina quota mensual ha pagat / paga per aquest/s crèdit/s?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.25. Sap quins interessos ha pagat / paga per aquest/s finançament/s? Quin és el tipus d'interès nominal?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.26. I la Taxa Anual Equivalent (TAE)? Els interessos totals que es paguen per any?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**P.27. Sap quines comissions paga / haurà de pagar pel crèdit?**

Sí ..... 1  
No ..... 2

**BLOC 3: CRÈDIT RÀPID de DINERS****A. FORMES DE FINANÇAMENT de DINERS**

**P.28. Si en alguna ocasió ha tingut la necessitat de disposar de diners en efectiu vostè ha...? [LLEGIR I ROTAR]**

Opcions	Sí	No
a. Utilitzat la/es targeta/es de crèdit	1	2
b. Demanat l'ajuda d'amics / familiars	1	2
c. Descoberts al compte	1	2
d. Demanat avançaments de la nòmina a la feina	1	2
e. Demanat avançaments de la nòmina al seu banc o caixa	1	2

**B. NOTORIETAT i FORMA D'INFORMACIÓ**

**P.29. Ha sentit a parlar / coneix els anomenats crèdits ràpids o immediats dels que es poden concedir en menys de 48 hores?**

Sí ..... 1

No ..... 2 → **Passar a P.45**

Nc ..... 99 → **Passar a P.45**

**P.30. D'on ha rebut informació? [LLEGIR, ROTAR]**

Opcions	Sí	No
a. Televisió	1	2
b. Radio	1	2
c. Premsa	1	2
d. Revistes	1	2
e. Internet	1	2
f. Familiar / Amic	1	2
g. El meu banc o caixa m'ha fet arribar informació (correu, telèfon...)	1	2
h. Una entitat financera que no és un banc o caixa m'ha enviat informació (correu, telèfon...)	1	2
i. Altres (anotar)		

**C. DISPOSICIÓ**

**P.31. Ha sol·licitat en alguna ocasió un d'aquest crèdits ràpids dels que es concedeixen en menys de 48 hores? [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]**

Sí, en més d'una ocasió ..... 1

Sí, en una ocasió ..... 2

No, mai ..... 3 → **Passar a P.41**

(no llegir) Nc ..... 99 → **Passar a P.41**

**P.32. Per quin/s motiu/s l'ha demanat? [NO LLEGIR, MÚLTIPLE]**

Per comprar producte / servei ..... 1

Despeses imprevistes ..... 2

Passava un mal moment econòmic ..... 3

Altres motius (anotar) \_\_\_\_\_

(no llegir) Nc ..... 99



**P.33. On l'ha demanat, a quina entitat?**  
[LLEGIR, MÚLTIPLE]

- En un banc o caixa ..... 1  
 En una entitat financera (anotar)  
   Cofidis ..... 20  
   Euro crédito (grupo Cetelem) ..... 21  
   Mediatis (Banco Sigma Hispania) ..... 22  
   Imagine (ABN Amro Bank) ..... 23  
   Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 No recorda quina entitat financera..... 98  
 (no llegir) Nc..... 99

**P.34. Quins requisits (documentació) li han demanat en fer la sol·licitud?**  
[NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

- DNI ..... 1  
 Nòmina ..... 2  
 Rebut bancari ..... 3  
 Fotocòpia compte corrent / llibreta ..... 4  
 Justificant pensió..... 5  
 Contracte de la hipoteca ..... 6  
 Altres (anotar) .....  
 No recorda..... 98  
 Nc ..... 99

**P.35. Vostè diria que la informació que ha rebut en el moment de sol·licitar el crèdit ha estat ...?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

- Molt adequada ..... 1  
 Bastant adequada ..... 2  
 Poc adequada ..... 3  
 Gens adequada ..... 4  
 (no llegir)Nc.....99

**P.36. Sap quantes quotes haurà de pagar en total?**

- Sí ..... 1  
 No..... 2

**P.37. Sap quina quota mensual ha de pagar per aquest crèdit?**

- Sí ..... 1  
 No..... 2

**P.38. Sap quins interessos ha de pagar per aquest finançament? Quin és el tipus d'interès nominal?**

- Sí ..... 1  
 No..... 2

**P.39. I la Taxa Anual Equivalent (TAE)? Els interessos totals que es paguen per any?**

- Sí ..... 1  
 No..... 2

**P.40. Sap quines comissions paga / haurà de pagar pel crèdit?**

- Sí ..... 1  
 No..... 2

**D. FUTUR****P.41. Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un crèdit ràpid dels que li poden concedir en menys de 48 hores?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

- Sí, segur ..... 1  
 És molt probable ..... 2  
 És poc probable ..... 3 → **Passar a P.46**  
 Segur que no ..... 4 → **Passar a P.46**  
 (no llegir) Nc..... 99 → **Passar a P.46**

**P.42. Per quin motiu creu que el demanarà?** [NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

- Per comprar producte / servei ..... 1  
 Passo un mal moment econòmic ..... 2  
 Despeses escolars / fills ..... 3  
 Per pagar altres crèdits..... 4  
 Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 (no llegir) Nc..... 99

**P.43. A quina entitat pensa sol·licitar un crèdit ràpid?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

- En un banc o caixa ..... 1  
 En una entitat financera (anotar)  
 Cofidis ..... 20  
 Euro crédito (grupo Cetelem) ..... 21  
 Mediatis (Banco Sigma Hispania) ..... 22  
 Imagine (ABN Amro Bank) ..... 23  
 Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 No sap encara a quina entitat financera 98  
 (no llegir) Nc..... 99

**P.44. Em sabria dir quin és el tipus d'interès mitjà que es paga per aquests tipus de crèdits?**

- % d'interès  
 No hi ha cap interès (el interès és 0) ..95  
 No el sap .....98  
 (no llegir) Nc.....99

#### BLOC 4: RE-AGRUPAMENT CRÈDITS

#### A. NOTORIETAT I FORMA D'INFORMACIÓ

**P.45. Ha sentit a parlar / coneix els anomenats serveis d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes que ofereixen alguns establiments financers?**

- Sí ..... 1  
 No ..... 2 → **Passar a P.52**  
 Nc ..... 99 → **Passar a P.52**

**P.46. D'on ha rebut informació?** [LLEGIR, ROTAR]

Opcions	Sí	No
a. Televisió	1	2
b. Radio	1	2
c. Premsa	1	2
d. Revistes		
e. Internet	1	2
f. Familiar / Amic	1	2
g. El meu banc o caixa m'ha enviat informació	1	2
h. Una entitat financera que no és un banc o caixa m'ha enviat informació	1	2
i. Altres (anotar)		

#### B. DISPOSICIÓ

**P.47. Ha contractat en alguna ocasió un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?**

- Sí, en més d'una ocasió ..... 1  
 Sí, en una ocasió ..... 2  
 No, mai ..... 3 → **Passar a P.51**  
 NC..... 99 → **Passar a P.51**

**P.48. On el va demanar, a quina entitat?** [LLEGIR, MÚLTIPLE]

- En un banc o caixa ..... 1  
 En una entitat financera (anotar)  
 Cofidis ..... 20  
 Euro crédito (grupo Cetelem) ..... 21  
 Mediatis (Banco Sigma Hispania) ..... 22  
 Imagine (ABN Amro Bank) ..... 23  
 Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 No sap a quina entitat financera ..... 98  
 (no llegir) Nc..... 99

**P.49. Quins requisits (documentació) li van demanar en fer la sol·licitud?**  
[NO LLEGIR, MÚLTIPLE]

DNI .....	1
Nòmina .....	2
Rebut bancari .....	3
Fotocopia compte corrent / llibreta .....	4
Justificant pensió .....	5
Contracte de la hipoteca .....	6
Altres (anotar) .....	
No recorda .....	98
Nc .....	99

**P.50. Vostè diria que la informació que va rebre en el moment de sol·licitar el crèdit va ser...?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Molt adequada .....	1
Bastant adequada .....	2
Poc adequada .....	3
Gens adequada .....	4
(no llegir) Nc .....	99

**C. FUTUR**

**P.51. Té la intenció de sol·licitar en els propers 3 o 4 mesos un servei d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Sí, segur .....	1
És molt probable .....	2
És poc probable .....	3
Segur que no .....	4
(no llegir) Nc .....	99

**BLOC 5: EXPERIÈNCIES AMB ELS CRÈDITS**

[SI (P4 = 1 o 2) o (p7 = 1) o (p31 = 1) o (p48 = 1 o 2)]

**P.52. Ha tingut vostè algun problema o incidència amb ...?** [LLEGIR, ATENCIÓ: NOMÉS ACTIVES LES OPCIONS QUE L'ENQUESTAT HA EXPERIMENTAT]

**P.53. Em podria dir quin ha estat aquest problema o incidència amb...?** [ANOTAR LITERAL; P53, NO RESPON SI P53 = 2]

Opcions	P52		P53
	Sí	No	
a. Crèdit al consum demanat a un banc o caixa	1	2	
b. Crèdit al consum demanat a una entitat financera (no banc o caixa)	1	2	
c. Crèdit ràpid de diners que ha demanat a un banc o caixa	1	2	
d. Crèdit ràpid de diners que ha demanat a una entitat financera (no banc o caixa)	1	2	
e. Servei d'agrupació o re-finançament de deutes que ha demanat a un banc o caixa	1	2	
f. Servei d'agrupació o re-finançament de deutes que ha demanat a una entitat financera (no banc o caixa)	1	2	

**BLOC 6: PERCEPCIÓ i OPINIÓ DE LA CIUTADANIA**

**P.54. Com a consumidor, com valora el fet que els comerços ofereixin finançament als compradors?**  
[LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Molt positiu .....	1
Força positiu .....	2
Poc positiu .....	3
Gens positiu .....	4
(no llegir) Ns .....	98
(no llegir) Nc .....	99

**P.55. I com valora el fet que bancs i caixes i altres entitats financeres donin crèdits ràpids en menys de 48 hores?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Molt positiu.....	1
Força positiu.....	2
Poc positiu.....	3
Gens positiu.....	4
(no llegir) Ns .....	98
(no llegir) Nc .....	99

**P.56. I com valora el fet que entitats financeres donin serveis d'agrupació de crèdits o re-finançament de deutes?** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Molt positiu.....	1
Força positiu.....	2
Poc positiu.....	3
Gens positiu.....	4
(no llegir) Ns .....	98
(no llegir) Nc .....	99

**P.57. En la seva opinió, actualment...** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Existeixen <u>massa</u> formes de finançament (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	1
Existeixen el <u>nombre adequat</u> de formes de finançament per comprar (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	2
Existeixen <u>poques</u> formes de finançament per comprar (per comprar, per obtenir diners en efectiu...)	3
(no llegir) Ns.....	98
(no llegir) Nc.....	99

**P.58. En la seva opinió, actualment...** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Els ciutadans tenen <u>molta</u> informació sobre les condicions que tenen els crèdits .....	1
Els ciutadans tenen la <u>informació adequada</u> sobre les condicions que tenen els crèdits .....	2
Els ciutadans tenen <u>poca</u> informació sobre les condicions que tenen els crèdits .....	3
(no llegir) Ns.....	98
(no llegir) Nc.....	99

**P.59. I, en la seva opinió, actualment...** [LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA]

Existeixen <u>massa facilitats</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu .....	1
Existeixen <u>facilitats adequades</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu .....	1
Existeixen <u>poques facilitats</u> per obtenir finançament de compres o diners en efectiu .....	1
(no llegir) Ns.....	98
(no llegir) Nc.....	99

**BLOC 7: PAPER DE L'ADMINISTRACIÓ**

**P.60. Fins a quin punt considera necessari que la Generalitat de Catalunya intervingui en la regulació de la situació dels crèdits a Catalunya? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens necessari i el 10 a totalment necessari.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (98 99)

**P.61. Quina o quines mesures hauria de prendre la Generalitat davant la situació actual dels crèdits que poden obtenir els consumidors? [ANOTAR LITERAL, MÚLTIPLE]**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

No hauria de prendre cap ..... 95

No sap especificar cap mesura ..... 98

Nc ..... 99

**BLOC 8: ALTRES QÜESTIONS SOBRE ENDEUTAMENT**

**P.62. Actualment, està pagant... [LLEGIR]**

Opcions	Sí	No
a. Hipoteca	1	2
b. Deute targetes de crèdit	1	2
c. Descobert de compte corrent	1	2

**BLOC 9: DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES I DE CLASSIFICACIÓ**

**P.63. Quantes persones viuen a la seva llar, incloent-li a vostè?**

Anotar número  Si = 1 Passar a p.65

Nc .....99

**P.64. I, vostè conviu amb...? [LLEGIR, 1 SOLA RESPOSTA]**

Parella sense fills .....1

Parella i fills menors de 18 anys .....2

Parella i fills majors de 18 anys .....3

Parella i fills tant majors com menors .....4

Amb la família d'origen (viuen amb els pares) .....5

Família monoparental amb fills menors .....6

Família monoparental amb fills majors .....7

Família monoparental en les que conviuen

tant fills majors com menors .....8

Altres (anotar) \_\_\_\_\_

(no llegir) Nc.....99

**P.65. La seva vivenda habitual és de... ? [LLEGIR, 1 SOLA RESPOSTA]**

Lloguer ..... 1

Propietat amb hipoteca.....2

Propietat sense hipoteca (ja pagat) 3

Altres (anotar) \_\_\_\_\_

(no llegir) Nc..... 99

**P.66. Em podria dir si Vostè és el cap de família?**Sí ..... 1 **No fer p68 ni p70**

No..... 2

**P.67. Quina és la seva situació professional actual? [LLEGIR, 1 SOLA RESPOSTA]****P.68. Quina és la situació professional del cap de família? [LLEGIR, 1 SOLA RESPOSTA]**

	P67	P68		P67	P68
<u>TREBALLADOR PER COMPTE PROPI</u>			<u>INACTIUS</u>		
Professionals 6 o més assalariats .....	1	1	Estudiants .....	25	25
Professionals 1-5 assalariats .....	2	2	Mestresses de casa .....	26	26
Professionals sense assalariats .....	3	3	Jubilats.....	27	27
Agricultors 6 o més assalariats .....	4	4	Incapacitats.....	28	28
Agricultors 1-5 assalariats.....	5	5	Busquen primera feina .....	29	29
Agricultors sense assalariats.....	6	6			
Empresaris 6 o més assalariats.....	7	7	<u>ANTERIORS ACTIUS</u>		
Empresaris 1-5 assalariats.....	8	8	Professionals 6 o més assalariats .....	30	30
Empresaris sense assalariats .....	9	9	Professionals 1-5 assalariats.....	31	31
			Professionals sense assalariats .....	32	32
<u>TREBALLADOR PER COMPTE ALIÈ</u>			Agricultors 6 o més assalariats .....	33	33
Directius 6 o més subordinats.....	10	10	Agricultors 1-5 assalariats .....	34	34
Directius 1-5 subordinats.....	11	11	Agricultors sense assalariats.....	35	35
Directius sense subordinats.....	12	12	Empresaris 6 o més assalariats.....	36	36
Quadres, 6 o més subordinats .....	13	13	Empresaris 1-5 assalariats.....	37	37
Quadres, 1-5 subordinats .....	14	14	Empresaris sense assalariats .....	38	38
Quadres sense subordinats.....	15	15	Directius 6 o més subordinats .....	39	39
Professionals 6 o més subordinats .....	16	16	Directius 1-5 subordinats .....	40	40
Professionals 1-5 subordinats .....	17	17	Directius sense subordinats.....	41	41
Professionals sense subordinats.....	18	18	Quadres, 6 o més subordinats.....	42	42
Agents comercials / venedors .....	19	19	Quadres, 1-5 subordinats.....	43	43
Administratius/ assimilats .....	20	20	Quadres sense subordinats .....	44	44
Treballadors especialitzats.....	21	21	Professionals 6 o més subordinats .....	45	45
Treballadors no especialitzats .....	22	22	Professionals 1-5 subordinats .....	46	46
---			Professionals sense subordinats .....	47	47
A l'atur .....	23	23	Agents comercials/venedors.....	48	48
			Administratius /assimilats.....	49	49
			Treballadors especialitzats.....	50	50
			Treballadors no especialitzats.....	51	51
			NC .....	99	99

**P.69. Quin nivell d'estudis ha finalitzat? [LLEGIR SI ÉS NECESSARI, 1 SOLA RESPOSTA]****P.70. I quin nivell d'estudis ha finalitzat el cap de família? [LLEGIR SI ÉS NECESSARI, 1 SOLA RESPOSTA]**

	P69	p70
No sap llegir (analfabet) .....	1	1
Sense estudis (sap llegir).....	2	2
Estudis Primaris incomplets (pre-escolar) .....	3	3
Ensenyament de 1º Grau (EGB 1ª etapa, ingrés, etc) / Va estudiar fins als 10 anys) .....	4	4
Ensenyament de 2º Grau – 1º Cicle (EGB 2ª etapa, 4º Batxillerat, Graduat Escolar, Aux. Administratiu, etc) / Va estudiar fins als 14 anys .....	5	5
Ensenyament de 2º Grau – 2º Cicle (BUP, COU, FP1, FP2, PREU, Batxillerat superior, Accés a la Universitat.....)	6	6
Ensenyament de 3º Grau (Esc. Universitàries, Enginyeries tècniques / Peritatge, Diplomats, ATS, Graduat social, Magisteri, 3 anys de carrera, etc.) .....	7	7
Ensenyament de 3º Grau Universitari (Facultats, Esc.tècniques superiors, licenciats, etc./ tots els cursos) .....	8	8
Nc .....	99	99