ANEXO

Cuestionario para determinar el Perfil del Usuario Transaccional

de la banca en la ciudad de Guayaquil

|  |  |
| --- | --- |
| **SECCION 1: *DATOS PERSONALES*** | |
| **1.1) Sexo**: F (0) M (1) |  |
| **1.2) Edad:** 18 - 20 años (1)  21 - 25 años (2)  26 – 30 años (3)  31 – 35 años (4)  36 – 40 años (5)  41 – 45 años (6)  46 – 50 años (7)  más de 51 años (8) | **1.3 )Ubicación Domiciliaria:** Norte(1)  Centro (2)  Sur (3)  Este (4)  Oeste (5) |
| **1.4) Estado Civil:** Soltero (1)  Casado (2)  Divorciado (3)  Viudo (4)  Otro, cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_ (5) | **1.5) Ocupación actual:** Estudia (1)  Trabaja (2)  Estudia y Trabaja (3)  Desempleado (4)  Cesante (5)  Sólo quehaceres domésticos (6)  Jubilado (7) |
| **SECCION 2: *DATOS SOBRE SUS CUENTAS*** | |
| * 1. **La *transacción* que va a realizar es en:** * Cta. Ahorros (1) * Cta. Cte. (2) * Pólizas (3) * Tarjeta de Crédito (4) * Crédito (5) * Tarjeta de Débito (6) * Fondos de Inversión (7) * Otras. Cuá?\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (8) | * 1. **Cuánto *tiempo tiene Ud. como cliente* del banco?** * Menos de 1 año (1) * Entre 1 y 2 años (2) * Entre 3 y 4 años (3) * Entre 5 y 6 años (4) * Más de 6 años, Cuántos?\_\_\_\_\_ (5) |
| **2.3) Qué *tipo de transacción* va a realizar?**   * Retiro (1) * Depósito (2) * Transferencia (3) * Pago de Servicios (4) * Pago de Impuestos (5) * Otra. Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (6) | * 1. **Es Ud*. PROPIETARIO* de la Cta.** **De la cual va a realizar la transacción?** * Si (1) * No (2) |
| **SECCION 3: *DATOS SOBRE EL MOVIMIENTO TRANSACCIONAL*** | |
| **3.1) Qué *servicios* del banco utiliza con mayor frecuencia?** | |
| 3.1.1) Cuenta Corriente  * Depósitos en Cuentas (1) * Retiro/Cobros de Cheques (2) * Chequeras (3) * Tarjeta de Débito (4) * Giros Nacionales (5) * Transferencias al Exterior (6) * Pago de Servicios (7) * Otros.Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_ (8) | 3.1.2) Cuenta Ahorros  * Depósitos en Cuentas (1) * Retiros en Cuentas (2) * Tarjeta de Débito (3) * Transferencias (4) * Giros Nacionales (5) * Pagos de Servicios (6) * Otros. Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_ (7) |
| 3.1.3) Servicios  * Pago de Pensiones Estudiantiles (1) * Pago de Pensiones Jubilados (2) * Pago a Proveedores (3) * Recaudación de Impuestos (4) * Recaudación de Cobranzas (5) * Banca Electrónica, Bca.Virtual (6) * Transportación de Valores (7) * Pago de Servicios Públicos (8) * Otros.Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_ (9) | 3.1.4) Otros  * Adelanto Efectivo (1) * Solicitud de Créditos (2) * Servicios de Inversiones (3) * Otros, Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (4) |
| 3.3) En qué horario realiza sus transacciones con *mayor frecuencia?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | |
| **3.4) Cuál de las *agencias usa con mayor frecuencia* para realizar sus transacciones?**   * Matriz (P.Icaza y Pichincha) (1) * Unicentro (2) * Urdesa (3) * Alborada (4) * Policentro (5) * 9 de Oct. Y Machala (6) * FINANSUR (7) * Malecón 2000 (8) * Portete (9) * Mall del Sol (10) * Bahía (11) * Agurirre (12) * Centenario (13) * Pto Marítimo (14) * Km 6½ Vía Daule (15) * Mercado Caraguay (16) * Otra, Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (17) | |
| **3.5) Con que *frecuencia AL MES* visita las agencias del banco?. De:**   * 1 a 3 veces mensuales (1) * 4 a 5 veces mensuales (2) * 6 a 10 veces mensuales (3) * 10 a 15 veces mensuales (4) * 16 a 20 veces mensuales (5) * más de 21 veces al mes (6) | |
| **3.6) Las *tarifas por uso de servicios* le parecen:**   * Altas (1) * Razonables (2) * Bajas (3) | |
| **3.7) Qué *transacciones adicionales desearía* que el banco le ofrezca?**   * Compra de boletos (Avión, teatro, cine, estadios, etc) (1) * Actualización de datos (2) * Otros (3) * Ninguno (4) | |
| **3.8) Qué *medios transaccionales* Ud. Prefiere y con qué *FRECUENCIA AL MES* los utiliza?**   * Medios Automatizados (Cajeros Automáticos) (1)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Medios Personalizados (Ventanillas) (2)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Banca Virtual (3)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Banca Electrónica (4) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Multifonos (5) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |