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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |