**Nombre Completo:**

Alfonso Elías Valdez.  
**Edad**

21

**Ocupación:** Estudiante. **Zona en la que vive**

Chincha

**Si tiene una cuenta bancaria**

Sí

**En qué bancos tiene cuentas**

Scotiabank

Anteriormente en el: BBVA.

**Cuál es la que más le gusta y qué le interesa (Banco principal)**

Me gustaba más la del BBVA, pero fue solo por el trabajo.

Porque la app del BBVA era más agradable visualmente, mejor organizada y cargaba más rápido; la del SCOTIABANK es roja y gris, no me agrada mucho.

**Los bancos a los que se encuentra afiliados poseen alguna aplicación**

Sí, SCOTIABANK Perú.

**Detailed Interview**

**Bancos Roundabout**

* **¿Por qué has decidido ser cliente de este banco y apoyarlo?**

No me cobraron por aperturar la cuenta, es decir no necesité un monto mínimo para abrirla (0 soles), tampoco me cobran mantenimiento.

* **¿Qué significa este banco para ti?**

Solo es un banco. De hecho si me ofrecieran mejores beneficios me cambiaría de banco.

* **¿Qué tan seguido haces operaciones de forma presencial?**

Casi nunca, exagero si digo que son 5 veces al año. Porque no lo necesito.

* **En el caso que haya menor frecuencia a una visita mensual. ¿Qué necesitas para que esto pase más a menudo?**

Solo he ido para hacer depósitos a mi cuenta o a otras y por giros.

* **¿Cuáles son los procedimientos que normalmente hace en el banco? (virtualmente)**

En la app, pago servicios, consulto mi saldo.

Pagos como: Telefonía celular, mi instituto. Hago compras online pero en otras apps donde enlazo mi tarjeta.

* **¿Utiliza la banca digital de ese banco?**

Sí.

* **¿Qué tan seguido utiliza la banca digital?**

Regularmente, 4 veces a la semana. Últimamente con más frecuencia porque he comprado online y los pedidos no llegan, así que he estado viendo si me reembolsan.

* **Desde qué dispositivos se conecta. Usualmente**

Desde mi teléfono móvil.

* **¿Podría mostrarte normalmente que hace cuando ingresa a la banca digital?**El usuario ingresa a la app, con nro de tarjeta – ingresar – menú de seguridad captcha de imagen previamente escogida (sí o no), y un dato secreto, Inicia sesión (demora mucho en cargar), clave de cajero -ingresa-

**Menú:** consulta de saldo (mayor uso), transferencias, pagos.

Al hacer pagos busco mi servicio y debo introducir token.

* **Seguridad en la banca móvil Roundabout:**
* **¿Qué tan seguro siente que es la banca móvil de su banco?**

Sí, muy seguro.

* **¿Cuál es la medida de seguridad que utiliza su banco para las transacciones? Aplicación de passwords, validacíon con SM**

Clave Token.

* **¿Alguna experiencia que quisiera contar? (Malas)**

La primera vez que me descargué la app no podía hacer pagos, se colgaba.

**Uso de la banca móvil Roundabout:**

* **¿Cuándo fue la última vez que utilizo la banca móvil? ¿Cómo se sintió? (Opcional, según las respuestas previas)**

Ayer sábado 3, consulté mi saldo.

* **¿Qué le motiva a utilizar la banca móvil de su banco?**

La flojera de ir hasta el banco, ahorrar tiempo.

**¿Sientes que ahorras tiempo al realizar transacciones por la banca móvil? ¿En qué casos?**

Sí, cuando debo hacer pago de servicios, consultas y transferencias a terceros.

* **¿Qué te parece Interesante de la app de banca móvil?**

Me parece igual a todas, porque todas te ofrecen lo mismo, solo cambia el lado visual y los tiempos de carga. La app del BCP me parece pésima, se lagea mucho, en general la de todas. La mejor app en mi opinión es la del Interbank, porque tiene mejor combinación de colores, no he visto que se demore en cargar, tiene mejor formato.

**Otras preguntas**

* **¿Has utilizado la banca móvil de otro banco? ¿Qué te pareció? (Benchmark)**

Sí, la del BBVA, en servicio igual que la de SCOTIABANK, pero con mejores colores.

Entre la del BBVA y la del Interbank, la app de este último es mejor de lejos.

* **¿En qué momentos te has sentido incómodo usando la banca móvil del (banco x)? y ¿En qué momento te has sentido cómodo?**

A veces, solo cuando demora en cargar.

* **¿Qué considera que hace diferente la banca móvil de la presencial?**

En el ahorro del tiempo.

* **¿Qué cosas mejorarías de la banca móvil de tu banco?**

Que sea más atractiva visualmente (diseño) y que no demore en cargar, es muy lagg!!!.

**Adicional:** El entrevistado posee solo una cuenta de ahorros, tarjeta de débito.

**Nombre Completo:**

Gabriela Sotelo.  
**Edad**

24

**Ocupación:** Trabaja en el zoológico. **Zona en la que vive**

La tinguiña, Ica.

**Si tiene una cuenta bancaria**

Sí.

**En qué bancos tiene cuentas**

Banco de la Nación.

**Cuál es la que más le gusta y qué le interesa (Banco principal)**

No es que me encante, tampoco me parece mala, pero me sirve.

**Los bancos a los que se encuentra afiliados poseen alguna aplicación**

En realidad no sé, solo uso la web del BN.

**Detailed Interview**

**Bancos Roundabout**

* **¿Por qué has decidido ser cliente de este banco y apoyarlo?**

Porque es el banco del estado, abrí esta cuenta hace ya 4 años exclusivamente para ahorros, y sé que mi dinero esté seguro.

* **¿Qué significa este banco para ti?**

El lugar donde mi dinero está a salvo.

* **¿Qué tan seguido haces operaciones de forma presencial?**

Todos los fines de mes voy a ventanilla a retirar dinero.

* **En el caso que haya menor frecuencia a una visita mensual. ¿Qué necesitas para que esto pase más a menudo?**

No es el caso.

* **¿Cuáles son los procedimientos que normalmente hace en el banco?**

Retiros, depósitos, giros.

* **¿Utiliza la banca digital de ese banco?**

Solo la web para consultar mis movimientos.

* **¿Qué tan seguido utiliza la banca digital?**

En muy pocos casos, tal vez 1 vez cada dos meses, solo cuando pierdo mis vouchers y no estoy segura de cuánto dinero me queda en la cuenta.

* **Desde qué dispositivos se conecta. Usualmente**

Al entrar a la web, generalmente lo hago desde mi computadora personal y en muy pocas ocasiones desde mi celular.

* **¿Podría mostrarte normalmente que hace cuando ingresa a la banca digital?**(web – multired virtual), ingresa el nro de tarjeta, clave de internet y captcha de texto.
* **Seguridad en la banca móvil Roundabout:**
* **¿Qué tan seguro siente que es la banca móvil de su banco?**

Al inicio me daba un poco de temor por los ciber robos, pero ahora cada vez que ingreso al multired virtual ya sé que me encuentro en una zona segura.

* **¿Cuál es la medida de seguridad que utiliza su banco para las transacciones? Aplicación de passwords, validacíon con SM**

Virtualmente no sé, porque nunca lo he hecho.

* **¿Alguna experiencia que quisiera contar? (Malas)**

Olvidé mi clave en dos ocasiones y tuve que ir a hacer los trámites presencialmente, hubiera preferido hacerlo online.

**Uso de la banca móvil Roundabout:**

* **¿Cuándo fue la última vez que utilizo la banca móvil? ¿Cómo se sintió? (Opcional, según las respuestas previas)**

La de multired virtual, hace dos semanas.

* **¿Qué le motiva a utilizar la banca móvil de su banco?**

No perder tiempo yendo al cajero a consultar mi saldo.

**¿Sientes que ahorras tiempo al realizar transacciones por la banca móvil? ¿En qué casos?**

Siempre hago transacciones de forma presencial, por costumbre y porque es más seguro.

* **¿Qué te parece Interesante de la app de banca móvil?**

Del multired virtual, que es simple y sencillo.

**Otras preguntas**

* **¿Has utilizado la banca móvil de otro banco? ¿Qué te pareció? (Benchmark)**

No.

* **¿En qué momentos te has sentido incómodo usando la banca móvil del (banco x)? y ¿En qué momento te has sentido cómodo?**

Se me hace cómodo cuando ahorro tiempo. Incómoda nunca.

* **¿Qué considera que hace diferente la banca móvil de la presencial?**

Que ahorra tiempo.

* **¿Qué cosas mejorarías de la banca móvil de tu banco?**

Los colores me parecen sobrios y carga rápido, no mejoraría nada.

**Adicional:** La entrevistada posee tarjeta de débito, ya que es VISA suele usarla para comprar cosas presencialmente.

**Nombre Completo:**

Saira Mendoza Medrano.  
**Edad**

25

**Ocupación:** Laboratorista en BIASTER.

**Zona en la que vive**

Urb. Santa Rosa, Ica.

**Si tiene una cuenta bancaria**

Sí

**En qué bancos tiene cuentas**

Interbank

**Cuál es la que más le gusta y qué le interesa (Banco principal)**

Interbank

**Los bancos a los que se encuentra afiliados poseen alguna aplicación**

Sí

**Detailed Interview**

**Bancos Roundabout**

* **¿Por qué has decidido ser cliente de este banco y apoyarlo?**

Porque la empresa en la que laboro me deposita mensualmente el dinero a la cuenta del Interbank.

* **¿Qué significa este banco para ti?**

El canal de pago entre la empresa y yo.

* **¿Qué tan seguido haces operaciones de forma presencial?**

Todos los fines de semana hago retiros en cajeros y solo una vez fui al mismo banco, esto para hacer los trámites para obtener la tarjeta.

* **En el caso que haya menor frecuencia a una visita mensual. ¿Qué necesitas para que esto pase más a menudo?**

No es el caso.

* **¿Cuáles son los procedimientos que normalmente hace en el banco?**

En el banco ninguno, solo la primera vez hice la apertura de mi cuenta.

* **¿Utiliza la banca digital de ese banco?**

Sí.

* **¿Qué tan seguido utiliza la banca digital?**

Muy frecuentemente, hasta 4 veces por semana.

* **Desde qué dispositivos se conecta. Usualmente**

Prefiero usar mi celular porque es más práctico.

* **¿Podría mostrarte normalmente que hace cuando ingresa a la banca digital?**El usuario ingresa a la app de Interbank y revisa su estado de cuenta.

No presenta ninguna dificultad en hacerlo. Refiere que el proceso es fácil y nunca antes ha tenido inconvenientes.

**Seguridad en la banca móvil Roundabout:**

* **¿Qué tan seguro siente que es la banca móvil de su banco?**

Muy segura.

* **¿Cuál es la medida de seguridad que utiliza su banco para las transacciones? Aplicación de passwords, validacíon con SM**

Password.

* **¿Alguna experiencia que quisiera contar? (Malas)**

Ninguna, siempre me ha ido bien usando la app.

**Adicional:** La entrevistada cuenta con una tarjeta de débito y suele realizar pagos, transacciones y compras presenciales.

**Uso de la banca móvil Roundabout:**

* **¿Cuándo fue la última vez que utilizo la banca móvil? ¿Cómo se sintió? (Opcional, según las respuestas previas)**

El viernes 2/03. Fue normal, siempre lo hago.

* **¿Qué le motiva a utilizar la banca móvil de su banco?**

Saber si ya me hicieron el depósito de mi sueldo.

**¿Sientes que ahorras tiempo al realizar transacciones por la banca móvil? ¿En qué casos?**

Sí; cuando tengo que hacer pagos (transacciones a la cuenta de otra persona o empresa.)

* **¿Qué te parece Interesante de la app de banca móvil?**

Nunca me había preguntado eso, no interesante, yo diría beneficioso el hecho de que sea simple y me ayude a cubrir necesidades como saber cuándo ya poder retirar mi dinero y hacer pagos.

**Otras preguntas**

* **¿Has utilizado la banca móvil de otro banco? ¿Qué te pareció? (Benchmark)**

No.

* **¿En qué momentos te has sentido incómodo usando la banca móvil del (banco x)? y ¿En qué momento te has sentido cómodo?**

Siempre me siento cómoda.

* **¿Qué considera que hace diferente la banca móvil de la presencial?**

Obviamente el no tener que apersonarme, ahorra tiempo y dinero.

* **¿Qué cosas mejorarías de la banca móvil de tu banco?**

Nada en particular, como ya indiqué me ayuda mucho.

**Nombre Completo:**

Paola Flores Ugarte  
**Edad**

28

**Ocupación:** Estudiante.

**Zona en la que vive**

Jesus María

**Si tiene una cuenta bancaria**

Sí

**En qué bancos tiene cuentas**

BBVA, CMR y BCP

Tarjetas de crédito 🡪 CMR

Cuentas de Ahorro 🡪 BBVA, BCP

**Cuál es la que más le gusta y qué le interesa (Banco principal)**

BBVA

**Los bancos a los que se encuentra afiliados poseen alguna aplicación**

Sí

**Detailed Interview**

**Bancos Roundabout**

* **¿Por qué has decidido ser cliente de este banco y apoyarlo?**
* Por qué me ofrecieron la cuenta y me pareció interesante que esté libre de costos de mantenimiento.
* ¿**Qué significa este banco para ti?**

Un medio para realizar transferencias interbancarias.

* **¿Qué tan seguido haces operaciones de forma presencial?**

Una vez al mes cada vez que deseo hacer transferencias interbancarias al BCP.

* **En el caso que haya menor frecuencia a una visita mensual. ¿Qué necesitas para que esto pase más a menudo?**

No es el caso.

* **¿Cuáles son los procedimientos que normalmente hace en el banco?**

En el banco ninguno, solo la primera vez hice la apertura de mi cuenta.

* **¿Utiliza la banca digital de ese banco?**

Sí.

* **¿Qué tan seguido utiliza la banca digital?**

Muy frecuentemente, hasta 4 veces por semana.

* **Desde qué dispositivos se conecta. Usualmente**

Prefiero usar mi celular porque es más práctico.

* **¿Podría mostrarte normalmente que hace cuando ingresa a la banca digital?**El usuario ingresa a la app de Interbank y revisa su estado de cuenta.

No presenta ninguna dificultad en hacerlo. Refiere que el proceso es fácil y nunca antes ha tenido inconvenientes.

**Seguridad en la banca móvil Roundabout:**

* **¿Qué tan seguro siente que es la banca móvil de su banco?**

Muy segura.

* **¿Cuál es la medida de seguridad que utiliza su banco para las transacciones? Aplicación de passwords, validacíon con SM**

Password.

* **¿Alguna experiencia que quisiera contar? (Malas)**

Ninguna, siempre me ha ido bien usando la app.

**Adicional:** La entrevistada cuenta con una tarjeta de débito y suele realizar pagos, transacciones y compras presenciales.

**Uso de la banca móvil Roundabout:**

* **¿Cuándo fue la última vez que utilizo la banca móvil? ¿Cómo se sintió? (Opcional, según las respuestas previas)**

El viernes 2/03. Fue normal, siempre lo hago.

* **¿Qué le motiva a utilizar la banca móvil de su banco?**

Saber si ya me hicieron el depósito de mi sueldo.

**¿Sientes que ahorras tiempo al realizar transacciones por la banca móvil? ¿En qué casos?**

Sí; cuando tengo que hacer pagos (transacciones a la cuenta de otra persona o empresa.)

* **¿Qué te parece Interesante de la app de banca móvil?**

Nunca me había preguntado eso, no interesante, yo diría beneficioso el hecho de que sea simple y me ayude a cubrir necesidades como saber cuándo ya poder retirar mi dinero y hacer pagos.

**Otras preguntas**

* **¿Has utilizado la banca móvil de otro banco? ¿Qué te pareció? (Benchmark)**

No.

* **¿En qué momentos te has sentido incómodo usando la banca móvil del (banco x)? y ¿En qué momento te has sentido cómodo?**

Siempre me siento cómoda.

* **¿Qué considera que hace diferente la banca móvil de la presencial?**

Obviamente el no tener que apersonarme, ahorra tiempo y dinero.

* **¿Qué cosas mejorarías de la banca móvil de tu banco?**

Nada en particular, como ya indiqué me ayuda mucho.