[Muestra] Guía para Entrevistas

Instituciones Financieras

**NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ORGANIZACIÓN:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_\_\_\_\_**

**CARGO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**UBICACIÓN: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**FECHA:** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| INTRODUCCIÓN |
| * Presente a cada miembro del equipo * Antecedentes de la institución * Antecedentes del programa * Objetivos para la entrevista, por ejemplo: * “Desearíamos hablar con usted hoy para obtener más conocimientos acerca de su institución financiera, los clientes a los que presta servicios y los productos que ofrece”. |
| PROPÓSITO |
| Comprender el panorama competitivo de los servicios financieros para jóvenes, específicamente qué otras instituciones financieras están ofreciendo servicios financieros para jóvenes y cómo funcionan. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREAS DE INVESTIGACIÓN | PREGUNTAS PARA INDAGAR |
| 1. Clientes | * ¿A quién presta usted servicio en la actualidad (grupos clave de clientes – especialmente entre las personas de bajos ingresos, PYMES, empleados asalariados)? ¿Hombres/mujeres, edad, urbanos/rurales? (-% de ingresos de cada uno) * ¿Qué clientes constituyen sus prioridades para el crecimiento? |
| 1. Visión del Mercado comercial /de microfinanzas | * ¿Cuál es su historial de participación en este mercado? ¿Por qué entró en este mercado? * ¿En qué clientes observa el más rápido crecimiento actualmente (crecimiento previsto)? * ¿Retos para atender a los clientes no bancarizados / subatendidos en el futuro? |
| 1. Mercado de ahorros | * Crecimiento previsto * Actual cultura/actitud de ahorros * ¿Cómo se revierte una cultura de crédito (si procede)? |
| 1. Ahorros para jóvenes | * ¿Qué ofrece usted ahora? * ¿Por qué (cuál es el objetivo)? * ¿Es el producto sostenible por sí mismo? Si no, ¿cómo está subvencionado? * ¿Cuáles son las características de la cuenta? * ¿Cuál es su estrategia de mercadeo? * ¿Cuál es su estrategia de educación financiera? * ¿Quién utiliza las cuentas? * ¿Cuál es la estrategia para el futuro? |
| 1. Desarrollo de Productos | * ¿Cuál es la filosofía detrás del diseño de su producto? * ¿Cuáles de sus productos han funcionado bien? ¿Por qué? |
| 1. Competencia | * ¿A quiénes ve como competidores – por qué? * ¿Cómo diferencia su marca de otros proveedores de primer piso y de microfinanzas? * ¿Cuál es su propuesta de valor singular (por ej.: horarios bancarios más prolongados, asequibilidad, facilidad de acceso del personal o la gerencia)? |
| 1. Servicios bancarios sin sucursales / Canales de distribución alternativos | * ¿Qué tipo de tecnología sin sucursales utiliza usted actualmente? * ¿Afronta usted algunos retos internos? * ¿Qué tipos de barreras existen para la aceptación por parte de los clientes? * ¿Hacia dónde considera usted que se dirige esto en el futuro? |
| 1. Responsabilidad Social Corporativa (CSR) | * ¿Cuál es su estrategia, específicamente enfocada hacia los jóvenes y la educación? |
| 1. Datos | * ¿Podría usted suministrar datos de cuentas, específicamente el total de prestatarios, total de depositantes, total de depositantes activos, total de la cartera de depósitos, total de la cartera de préstamos, etc. (desglosados por género, por producto)? * ¿Dónde podemos obtener sus últimos estados financieros? |
| MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO. SUS APORTES SON MUY VALIOSOS PARA LA INVESTIGACIÓN QUE ESTAMOS LLEVANDO A CABO. | |