**Guía de entrevista**

**Objetivos:**

* Identificar necesidades y frustraciones en relación al producto.
* Conocer conducta de ahorro, control de gastos y otros hábitos financieros.

**Inicio:**

Buenas tardes, *Usuarix*; somos Laura y Karla, de la agencia UX Laboratoria. Esta entrevista es para conversar contigo acerca de ti y tu interacción con algunos productos y servicios financieros.

Antes que nada, ¿estás de acuerdo con que grabemos el audio de esta entrevista? Ten la seguridad de que ninguna de tus respuestas serán juzgadas y la grabación no será usada ni divulgada fuera de esta investigación. Además, contar tu sinceridad será de mucho valor para nosotras el estudio que estamos realizando.

**Conociendo al usuario (Warming up):**

* ¿Cuál es tu nombre?
* ¿Cuántos años tienes?
* ¿En qué distrito vives?
* ¿A qué te dedicas?
* ¿Percibes algún ingreso económico actualmente?
* ¿Qué tipo de celular usas (modelo y sistema operativo)?
* ¿Qué aplicaciones usas con más frecuencia?

**Guía de preguntas:**

***Sobre uso de productos bancarios (incluye aplicación de banco):***

1. ¿Cuentas con un producto bancario (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta corriente, libreta de ahorro)? ¿Cuál?
2. ¿De qué banco o bancos?
3. ¿Cuánto tiempo tienes este servicio contratado?
4. ¿Qué canales de atención usas para hacer transacciones (ventanilla, web, app, cajeros)?
5. ¿Tu banco tiene aplicación móvil?
6. ¿Tienes instalada esta aplicación en tu móvil?
7. ¿Con cuánta frecuencia usas esta aplicación?
8. ¿Qué operaciones sueles realizar o cuál es la más frecuente?
9. ¿Qué es lo que te gusta más de esta aplicación?
10. ¿Qué operación es más fácil de usar?
11. ¿Existe alguna opción de tu app que no entiendas?
12. Explica una operación que realices en tu app actual.
13. ¿Qué agregarías y/o quitarías a esta aplicación de tu banco?
14. ¿Crees que la aplicación de tu banco es segura? (¿La aplicación de tu banco te transmite seguridad?) ¿Qué te hace sentir esa seguridad/inseguridad?
15. ¿Recomendarías esta aplicación a alguien más?

***Sobre conducta de ahorro, gestión de gastos y otros hábitos financieros:***

1. ¿Te consideras una persona que ahorra? ¿Por qué?

*Si la respuesta es No:*

1. ¿De qué forma crees que podrías generar en ti el hábito del ahorro?

*Si la respuesta es Sí:*

1. ¿De qué forma sueles ahorrar (cuentas bancarias, por terceros, juntas)?
2. ¿Has realizado alguna vez un ahorro en conjunto (con otras personas)?
3. ¿Con qué frecuencia ahorras?
4. ¿Has adquirido alguna vez un plan de ahorro en tu entidad bancaria?
5. ¿Cuéntanos sobre la última vez que realizaste un ahorro (cuánto, para qué, dónde, cómo)?
6. ¿Llevas un control de tus gastos? ¿Por qué? Si la respuesta es Sí: ¿De qué forma?
7. ¿Alguna vez haz hecho uso o haces uso de alguna aplicación móvil u otro medio similar para realizar el control de tus gastos?

*Si la respuesta es Sí:*

1. ¿Cuál es el nombre de esta aplicación? ¿Cómo funciona?
2. ¿Qué es lo más te gusta? ¿Qué es lo que menos te gusta?
3. ¿Cómo descubriste esta aplicación? ¿La recomendarías?
4. Si pudieras agregarle otra función ¿cuál sería?

*Si la respuesta es No:*

1. Si pudieras descargar una aplicación que te ayude a ahorrar, ¿cómo te gustaría que fuera? ¿cómo te gustaría que funcionara?
2. Volviendo a hablar sobre la aplicación de tu banco ¿te permite gestionar tus gatos o te permite ahorrar? ¿Lo hace de la forma en que te gustaría?

**Debrief:**

De las cosas que hemos conversado, ¿hay alguna cosa que quisieras agregar o comentar que pudiera darnos mayor información sobre tu uso de aplicaciones financieras orientadas al ahorro y gestión de gastos? Muchas gracias por tu tiempo, hasta otra oportunidad.