**CUESTIONARIO SOLIDARIO ESTUDIO BASE TARJETA DE CRÉDITO.**

NUEVA PANTALLA

Las respuestas a esta encuesta son voluntarias. Hábitus - MillwardBrown Ecuador protegerá la información de datos personales que usted brinda libremente, la cual nos permitirá realizar la presente investigación. Esta será utilizada únicamente para cumplir con esta tarea y la almacenaremos en nuestra base de datos de encuestados.

**PANTALLA DE BIENVENIDA.**

**Le aseguramos que esta encuesta...**

* Es para propósitos de investigación de mercados únicamente.
* Al final de la encuesta le preguntaremos algunos datos personales para demostrarle a nuestros clientes la veracidad de la información recopilada.
* Es de participación voluntaria.

**Antes de que empiece…**

* El encuestador va a ingresar algunos datos y luego lo dejará continuar solo.
* Esta encuesta le tomará entre 30 y 35 minutos.

**Para completar la encuesta...**

* Seleccione su(s) respuesta(s) marcándolas en la pantalla.
* Haga click en ‘Continuar’ (>>) para seguir con la siguiente pregunta.

NUEVA PANTALLA / NEW SCREEN

**SCR1**. **¿Usted, o algún miembro de su familia trabaja en… ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Publicidad |  |  | TERMINE |
| Investigación de Mercados |  |  |
| Marketing |  |  |
| Bancos  Instituciones financieras |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  | CONTINUE |
|  |  |  |
| Ninguno de estos |  |  |

RESPUESTA MULTIPLE POSIBLE. NO ROTAR

**SCR2. EDAD**

**Por favor escriba su edad en el cuadro de abajo.**

ESCRIBA

MUESTRA EL CUADRO. LIMITE A 2 DÍGITOS. CIERRE SI NO CUMPLE CON EL RANGO DE EDAD. SI CUMPLE CON EL RANGO DE EDAD, CONTINÚE

RANGOS DE EDAD

Menor a 18– TERMINAR

18 a 34 – CONTINUAR

35 a 44 - CONTINUAR

45 a 65 - CONTINUAR

Más de 65 – TERMINAR

**SI NO ESCRIBE SU EDAD, MOSTRAR EL CUADRO DE RANGOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| Menos de 18 | TERMINE |
| 18 a 35 años | CONTINÚE |
| 35 a 45 años | CONTINÚE |
| 45 a 65 años | CONTINÚE |
| Mayor de 65 | TERMINE |

**SCR3.** POR FAVOR INDIQUE SU GENERO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Hombre | 1 | Continuar |
| Mujer | 2 | Continuar |

**SCR4.** POR FAVOR INDIQUE CIUDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Quito | 1 | Continuar |
| Guayaquil | 2 | Continuar |
| Cuenca | 3 | Continuar |
| Ibarra | 4 | Continuar |
| Manta / Portoviejo | 5 | Continuar |
| Machala | 6 | Continuar |

PREGUNTE A TODOS

*Nota para el programador: Las cuotas son Quito 200, Guayaquil 200, Machala 70, Manta / Portoviejo 70, Ibarra 70, Cuenca 70.*

**SCR6. ¿Es usted titular de una tarjeta de crédito?**

|  |  |
| --- | --- |
| Si | Continuar |
| No | Termine |

**USOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**Q1b. De la siguiente lista por favor dígame ¿cuál/cuales tarjetas de crédito conoce o a oído mencionar? Seleccione todas las tarjetas que conozca.**

*Lista de tarjetas de crédito. Alia aparece sola sin Banco Solidario.*

*Nota: Respuesta Múltiple.*

**Q1. De la siguiente lista por favor dígame ¿cuál/cuáles tarjetas de crédito tiene actualmente? Seleccione todas las tarjetas que tenga.**

Lista de tarjeta de créditos y las categorias de cada emisor. (es decir Visa Platinum del Pichincha, etc)

*Nota: Respuesta Múltiple*

**Q1d. De la siguiente lista por favor dígame ¿Cuál/cuáles tarjetas de crédito tuvo algún momento pero ya no la tiene?**

Lista de tarjetas de crédito

*Nota para el programador: 1.- Preguntar solo si tiene más de una tarjeta; 2.- Respuesta única 3.- Traer menciones de Q1.*

Qxxx Si de todas las tarjetas del mercado solo pudiera tener una tarjeta de crédito ¿De la siguiente lista de tarjetas cual tendría?, escoja solo una.

mostrar lista de tarjetas de crédito. Aquí debe salir Alia SOlidario

**Q2.- Coménteme por favor, en sus propias palabras, ¿Cuál es para usted el uso más importante que le da a las tarjetas de crédito?**

*Registre:\_\_\_\_\_\_\_*

**Q1a.- Ahora le voy a mostrar un listado con las tarjetas de crédito que usted tiene y le voy a pedir que las ordene con respecto a cuanto las utiliza.** Mostrar todas las tarjetas de crédito que tiene.

***Q1c.- ¿Qué en especifico hace que xxx sea la tarjeta que más usa?***

*Abierta: Registre*

**Q3.- Le voy a mostrar un listado de usos que uno le puede dar a una tarjeta. Señale por favor, cuales son los pagos que realiza con sus tarjetas de crédito. Por favor seleccione todas las opciones que apliquen.**

*Nota al programador: rotar opciones. Respuesta múltiple*

* Avances de efectivo
* Alimentación
* Vestimenta
* Colegio/universidades
* Salud
* Telefonia celular/internet
* Servicios basicos
* seguros
* Compras grandes (electrodimesticos, motos, etc)

Q4. Por favor, me puede decir cuando realiza el pago de (opción en Q3) ¿Qué tarjeta de crédito generalmente utiliza? Y ¿Por qué?

*Traer opciones en Q1. (Tarjetas de crédito que tiene)*

*Preguntar para todas las opciones de pago en Q3.*

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS NOS AYUDARAN A CONOCER EL GRADO DE CONOCIMEINTO DE LOS SERVICIOS Y COSTOS DE LAS TARJETAS QUE POSEE. PARA SU TARJETA DEL TIPO QUE APARECE EN LA PARTE SUPERIOR LE VOY A PEDIR QUE MARQUE SI CONOCE O NO CADA UNO DE LOS ELEMENTOS QUE LE VOY A MOSTRAR.

**Q5a.Hablando de la tarjeta de crédito que más utiliza, ¿Conoce usted…**

1. El cupo total de la tarjeta (Si/No)

Q5a2. ¿Cuál es la tarifa mensual que paga por su plan de millas o plan de recompensas de su tarjeta de crédito que más utiliza?

Opción de respuesta: $\_\_\_\_\_ , no sé.

Q5a3. ¿Cuál es la tarifa anual de renovación de la tarjeta de crédito que más usa?

Opción de respuesta: $\_\_\_\_\_ , no sé.

Q5a4. ¿Cuál es la tasa de interés que cobra la tarjeta de crédito que más usa?

Opción de respuesta: \_\_\_\_\_% , no sé.

AHORA HABLEMOS DE ALGUNOS SERVICIOS…

**Q5b1 . ¿Tiene contratado con su tarjeta (xxxx) seguros? No estamos hablando de seguros que paga con su tarjeta sino de seguros ofrecidos por su tarjeta.**

Sí cuento, No cuento, No se

**Q5b1.1 ¿Cuánto paga mensualmente por estos?**

Registre $:\_\_\_ ; No se

**Q5b2 . ¿Sabe si su tarjeta (xxxx) cuenta con servicios de asistencia?**

Sí cuento, No cuento, No se

**Q5b2.1 ¿Cuánto paga mensualmente por estos?**

Registre $:\_\_\_ ; No se

**Q5b3 . ¿Sabe si su tarjeta (xxxx) cuenta con servicios de asistencia durante sus viajes al exterior?**

Sí cuento, No cuento, No se

**Q5b3.1 ¿Cuánto paga mensualmente por estos?**

Registre $:\_\_\_ ; No se

**AVANCES DE EFECTIVO:**

**SOLO PARA AQUELLOS QUE SELECCIONARON “AVANCE DE EFECTIVO” EN Q3. CASO CONTRARIO PASAR A Q7.**

**Q6.1. Usted me dijo que realiza avances con tarjetas de créditos. ¿Me puede decir cuál es el principal uso que le da al dinero de estos avances de efectivo?**

Registre\_\_\_

**Q6.2 ¿Cual es el cupo para avances con el que cuenta en su tarjeta más usada ~~princial~~?**

Registre en dólares al mes por favor:$\_\_\_\_\_ ; No se

**Q6.3. ¿Cual sería para usted el monto de cupo ideal, osea el que quisiera tener en esta tarjeta?**

Registre en dólares al mes por favor:$\_\_\_\_\_; No se

**Q6.4. ¿Con que fercuencia hace avances de efectivo?**

* Todos los días
* 4 a 6 veces por semana
* 2 o 3 veces a la semana
* Una vez a la semana
* 2 o 3 veces al mes
* Una vez al mes
* Una vez cada 2 meses
* Una vez cada 3 meses
* Una vez cada 4 meses
* Una vez cada 5 meses
* Una vez cada 6 meses
* Una vez al año
* Con menos frecuencia
* Nunca

**Q6.5. Generalmente ¿De qué monto suelen ser estos avances? Digame un aproximado por favor.**

Registre en dólares por avance: $\_\_\_

**Q6.6. ¿Por donde hace el avance de efectivo? Muestre las opciones.**

* Internet
* Cajero automático
* Oficinas del banco / ventanilla

**Q6.7 De estos medios para realizar un avance de efectivo, ¿cuál es su preferido?**

* Cajero automático
* Oficinas del banco / ventanilla
* Internet

**Q6.8 En una escala del 0 al 10 donde 0 es extremadamente lento y 10 es extremadamente rápido evalue la rapidez en obtener un avance de efectivo con su tarjeta de credito.**

0 <-> 10

**PROBLEMAS CON TC**

**Q7. Cuenteme ¿Ha tenido problemas con alguna de sus tarjetas de crédito?**

* Sí
* No

**Q7.1 ¿Con cuál (es)?**

*Nota al programador: mostrar listado de tarjetas que posee.*

**Q7.2 ¿Cuales son los problemas más importantes que ha tenido?**

ABIERTA, profundizar

**Q71.1 ¿Cuál fue el motivo principal para que usted haya cancelado su tarjeta de crédito… Traer ocion de Q1d?**

*Nota al programador: Preguntar para todas las tarjetas en Q1d.*

**ESTADO DE CUENTA – Solo para la tarjeta que más utiliza. Si tiene ALIA preguntar para Alia.**

NUEVA PANTALLA: Por favor en la nueva pantalla poner la siguiente nota.

Nota: Para las siguientes preguntas por favor tenga en cuenta únicamente a …(Traer respuesta de Q1a.) Por favor presione >> para continuar.

**Q9. ¿Cómo recibe su estado de cuenta?**

* Por correo electronico

Seguir a Q9a.

* Impreso, me llega a la casa/Oficina
* Lo reviso directamente desde la página web del banco
* Mensaje de texto

Seguir a Q12.

* No me llega el estado de cuenta

**Q9a. Por favor ordene desde lo que más se fija a lo que menos se fija al momento de ver su estado de cuenta:**

* pago mínimo,
* total consumido en el mes,
* saldo total a pagar,
* pago sugerido,
* fecha de pago,
* detalle de gastos.

**Q10. ¿Generalmente su estado de cuenta le llega?**

* Antes de la fecha de pago
* Despues de la fecha de pago

**Q12. ¿Usted recibe llamadas telefónicas recordándole que se acerca la fecha de pago de su tarjeta?**

* Si
* No

**PREGUNTAR Q13 SOLO A QUIENES RESPONDIERON “Si” en Q12**

**Q13a. ¿Cuál de las siguientes opciones describen mejor lo que usted opina sobre estas llamadas? ROTAR ORDEN**

* Me son muy utiles para recordarme del vencimiento
* No me sirven pero no me molestan
* Me molestan porque yo tengo muy presente las fechas de vencimiento
* Me molestan porque siento que me están presionando por el pago

**Q14.¿Cómo prefiere que le notifiquen que debe hacer su pago? ESPONTANEA CON OPCIONES PRECODIFICADAS ROTAR ORDEN**

* Llamada telefónica su celular
* Llamada telefónica a su hogar
* Llamada telefónica a su trabajo
* Mensaje de texto
* Correo electronico
* No quiero que me notifiquen
* Otro:\_\_\_

**HÁBITOS DE PAGO**

**Q15. ¿Generalmente cómo paga su tarjeta de crédito… (Traer respuesta en Q1A.)? ROTAR (todas las de opción múltiple)**

PREGUNTAR POR TODAS LAS TARJETAS EN Q1.

* En el banco / Ventanilla
* En servipagos o servicios de pagos centralizados (Mi vecino, Pago ágil, etc)
* Por transferencia bancaria en Internet.
* Por cajero automático

**Q16. Usando una escala del 0 al 10 donde 0 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho esta con este medio de pago?**

* (escala del 0 al 10)

**Q17 ¿Me puede indicar el por qué de su respuesta anterior?**

* ABIERTA

**Q21. Hablando de su tarjeta… (Traer respuesta de Q1a.) Generalmente usted paga? ROTAR**

* Pago el monto mínimo
* Pago el monto sugerido
* Pago el total de consumos del mes
* Pago el total de la deuda
* Pago más del monto sugerido pero no el total de la deuda
* No pago dentro del lapso que me da el banco sino cuando tengo dinero para cubrir la deuda.

**Q20. En su opinión ¿Hasta cuanto tiempo le parece razonable que el banco espere antes de reportarle a la central de riesgos, si no pagó a tiempo su tarjeta?**

* ABIERTA en días.

**Q21. Ha tenido en los últimos 3 meses dificultad en reunir el dinero apra el pago de su tarjeta de credito.**

* Sí
* No

**Q21.1 Cuénteme, ¿Qué acciones esta tomando para solucionar esta dificultad?**

* Abierta:

**ATRIBUTOS DE PRODUCTO TARJETA DE CREDITO**

**Q23. A continuación verá varias frases, para cada una de ellas, por favor seleccione el logo de la marca o marcas con las que asocia esa frase. Usted probablemente no dispone de esas tarjetas de crédito, pero por favor responda de acuerdo con lo que usted haya visto u oído acerca de ellas. (RM). ~~(~~MOSTRAR marcas que se mencionaron en** Q1)

1. Rapidez para obtener efectivo
2. Es aceptada en todo lado
3. Permite pagar servicios con débitos automáticos
4. Permite pagar la totalidad de mis consumos a fin de mes
5. Claridad y transparencia en lo que me ofrece y cobra
6. Cobra bajas tasas de interés
7. Ofrece varias opciones de diferidos
8. Devuelve hasta el 1% de los consumos
9. Es aceptada internacionalmente
10. Ofrece las mejores ofertas y descuentos
11. Es prestigiosa
12. Ayuda a salir adelante, a progresar
13. Tiene el mejor programa de millas/recompensas
14. Ayuda en casos de emergencia
15. Tiene el mejor servicio al cliente
16. Es confiable
17. Le tengo miedo / recelo

Rotar atributos

**PROFUNDIZACIÓN TARJETA ALIA**

**Q27. ¿A qué tarjeta de crédito se parece la tarjeta ALIA?**

* Mostrar lista (incluir cuota facil)

**DEMOGRAFICOS**

**Demog 1. Cuenteme por favor, ¿Tiene usted acceso a internet ya sea en su casa, trabajo o telefono movil?**

* Si
* No

**Demog 1a. Por favor registre su ocupación principal. Ocupación (entregado Esteban)**

**Demog 1b. ¿Cuál es el nivel de educación que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?**

1. **Educación escolar incompleta o menos**
2. **Educación escolar completa.**
3. **Educación media incompleta (incluyendo media técnica)**
4. **Educación media completa o técnica incompleta.**
5. **Universitaria incompleta o técnica completa.**
6. **Universitaria completa.**
7. **Postgrado (master, PhD o equivalente)**
8. **Maestria o doctorado (Phd).**

**Demog 1c. ¿ Cuál es el trabajo de la persona que aporta el principal ingreso de este hogar?**

a) Trabajos menores ocasionales e informales (lavado, limpieza, servicio doméstico ocasional, niñera, cuidador de autos, limosna).

b) Oficio menor, obrero, jornalero, servicio doméstico con contrato.

c) Obrero calificado, maestro mayor, micro empresario (taxi, ambulante, kiosco, comercio pequeño, micromercado).

d) Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de almacén. Técnico especializado. Profesional independiente como contador, músico, diseñador. Profesor primario o secundario.

e) Ejecutivo medio (gerente y subgerente). Gerente general de empresa mediana o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo, dueño de hacienda).

f) Alto ejecutivo (gerente general) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas o grandes. Profesionales independientes de gran prestigio (líderes en su rama).

**Demog 2 ¿Usa correo electrónico?**

* Si
* No

**Demog 3. ¿tiene usted un telefono inteligente?**

* Si
* No

**Demog 4. ¿Tiene usted una cuenta de facebook?**

* Si
* No

**Demog 5.** Usa su cuenta de facebook?

* Si
* No

**FILTRO NSE**