

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Posgrados

Creación de la Fintech: CreditFlash

Proyecto de investigación y desarrollo

**Jenny Stephanie Aguais Guachamin
Evelyn Yajaira Camacho Lapo**

**Carlos Córdova, Msc.
Director del Trabajo de Titulación**

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito
para la obtención del título de Máster en Gerencia Bancaria y
Financiera

Quito, 28 de junio de 2021

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
COLEGIO DE POSGRADOS

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Creación de la Fintech: CreditFlash

Jenny Stefanie Aguais Guachamin.
Evelyn Yajaira Camacho Lapo.

Santiago Mosquera, PhD
Director del Programa de Maestría en Gerencia Bancaria y Financiera

Hugo Burgos, PhD
Decano del Colegio de Posgrados

Carlos Córdova, Msc
Director del Trabajo de Titulación

Quito, 28 de junio de 2021

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombre del estudiante: Jenny Stephanie Aguais Guachamin.

Código de estudiante: 00215464

C. I.: 1724083173

Lugar, fecha: Quito, 28 de junio de 2021

Nombre del estudiante: Evelyn Yajaira Camacho Lapo.

Código de estudiante: 00214627

C. I.: 1105784167

Lugar, fecha: Quito, 28 de junio de 2021

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following graduation project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, por su apoyo incondicional, consejos y motivación para el logro de mis objetivos.

Jenny Stephanie Aguais Guachamin

Dedico este trabajo de titulación a Dios y a mi familia por su apoyo incondicional durante toda mi vida laboral y profesional.

Evelyn Yajaira Camacho Lapo

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios y a nuestras familias por su apoyo constante durante este proceso de preparación hacia el logro de nuestros objetivos.

Así mismo agradecemos a nuestros profesores por todo el conocimiento compartido, y a la Universidad San Francisco de Quito, por habernos acogido en este programa que nos permite prepararnos para ser mejores profesionales.

Jenny Stephanie Aguais/ Evelyn Yajaira Camacho

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de titulación propone la creación de una herramienta virtual que permita gestionar de forma eficiente la solicitud de acceso a crédito, a través de esta los clientes de las diferentes instituciones financieras podrán solicitar un crédito 100% digital ya que los requisitos e información necesaria estarán detallados dentro del interfaz de la misma. Los clientes completarán los datos y cargarán los requisitos en línea, es decir este sistema permitirá realizar enlace a las páginas de información de empresas públicas y privadas como Equifax, IESS, SRI, EEQ, EPMAPS, entre otras empresas de servicios básicos que nos permitirán obtener la información y datos crediticios de los clientes, además permitirá cargar fotos de ciertos requisitos, así como también se enlazará a la base de clientes de las instituciones financieras con el fin de obtener información de referencias bancarias, de esta manera se contará con una solicitud de crédito en tiempo real, una aprobación en línea, manejo de información legal y financiera con el fin de obtener una respuesta de forma inmediata. Esta herramienta nace con el fin de dar solución a las dificultades que a diario los usuarios tienen al requerir de manera urgente un crédito bancario, entre ellas el excesivo papeleo, disponibilidad de tiempo y largas filas.

Palabras clave: Herramienta virtual, solicitud, crédito, papeleo, disponibilidad de tiempo.

ABSTRACT

The development of this degree work proposes the creation of a virtual tool that allows to efficiently manage the request for access to loan, through this the customers of the different financial institutions will be able to request a 100% digital credit since the requirements and Necessary information will be detailed within its interface. Customers will complete the data and upload the requirements online, that is, this system will allow us to link to the information pages of public and private companies such as Equifax, IESS, SRI, EEQ, EPMAPS, among other basic service companies that will allow us to obtain the information and loan data of the customers, it will also allow to upload photos of certain requirements, as well as it will be linked to the customers base of financial institutions in order to obtain information on bank references, in this way there will be a request for credit in real time, an online approval, management of legal and financial information in order to obtain an immediate response. This tool was created in order to solve the difficulties that users have on a daily basis when they urgently require a bank loan, including excessive paperwork, availability of time and long lines.

Keywords: Virtual tool, application, loan, paperwork, time availability.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPITULO 1	13
PROBLEMA, MÉTRICA, Y ANÁLISIS REGULATORIO	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Métrica.....	16
1.3 Análisis regulatorio	16
CAPITULO 2	19
DISEÑO Y CREACIÓN	19
2.1 Customer Journey Map(CJM)	20
2.2 Prototipos.....	21
2.2.1 Prototipo 1 Servilleta.....	21
2.2.2 Prototipo 2 Modelo Operativo.....	22
2.2.3 Prototipo 3 Look and Feel.	23
2.3 Canvas de Propuesta de Valor	26
2.4 Estrategia de Implementación	27
CAPITULO 3	28
BUSINESS MODEL CANVAS	28
3.1 Segmento de Clientes	28
3.2 Propuesta de Valor	28

	10
3.3 Canales	28
3.4 Relación con el Cliente.....	28
3.5 Actividades Clave.....	29
3.6 Socios Clave	29
3.7 Recursos Clave	29
3.8 Estructura de Costos	30
3.9 Estructura de Ingresos	30
CAPITULO 4	32
LEVANTAMIENTO DE FONDOS Y CONCLUSIONES	32
4.1 Presupuesto de la Inversión	32
4.2 Usos de la Inversión	32
4.3 Fuentes de Financiamiento	32
4.3.1 Recursos propios.	32
4.3.2 Recursos de Terceros.....	33
4.4 Conclusiones.....	33
REFERENCIAS	35
ÍNDICE DE ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN.....	27
TABLA 2: BUSINESS MODEL CANVAS	31
TABLA 3: DESTINO DE CAPITAL	32

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: FACTORES DE RESTRICCIÓN DE CRÉDITO.....	15
FIGURA 2: CUSTOMER JOURNEY MAP (CJM).....	20
FIGURA 3: PROTOTIPO SERVILLETA.....	21
FIGURA 4: MODELO OPERATIVO	22
FIGURA 5: PROTOTIPO LOOK AND FEEL.....	23
FIGURA 6: CANVAS DE PROPUESTA DE VALOR	26

CAPITULO 1

PROBLEMA, MÉTRICA, Y ANÁLISIS REGULATORIO

1.1 Descripción del problema

A diario muchas personas necesitan de manera urgente un crédito bancario, pero deben enfrentarse al obstáculo de los requisitos, el papeleo, disponibilidad de tiempo, largas filas, estudios de riesgo, garantes y otros trámites engorrosos para el cliente, pero necesarias para las instituciones financieras.

Según el estudio “Diez desafíos regulatorios clave de 2020” publicado por KPMG, indica que la transparencia y regulación son los factores necesarios para afrontar y superar los retos que trae consigo la transformación digital. Este estudio asegura que:

“...Capital y liquidez; regulación diferenciada; responsabilidad penal corporativa; gobierno corporativo y controles; protección al consumidor financiero; protección de datos personales; ética y conducta; cumplimiento; ciberseguridad y riesgo de crédito son los elementos en los que el sector financiero debe poner especial atención en su proceso de transformación” (KPMG, 2020)

Partiendo de este enunciado, es preciso mencionar que en el sistema financiero ecuatoriano existen muchos procesos que se pueden mejorar, y entre ellos es la forma de acceder al crédito, para lo cual citaremos el artículo presentado por la Revista Lideres, en el que señala que está habiendo mejoras en algunas instituciones financieras en su modelo de prestación de servicios, pero aún falta mucho por hacer:

“Las ventanillas de las agencias bancarias tienen cada vez menos protagonismo en el país. Los problemas de movilización, los horarios de atención y las filas no han desaparecido, pero hoy en el Ecuador la mayoría de los usuarios prefiere reemplazar esa experiencia por un par de clics desde un computador o un celular.

Según la Superintendencia de Bancos, el 73% de las transacciones que se realizaron en instituciones financieras el 2017 se realizaron en canales electrónicos. Mientras que el Banco Central informa que la tasa de crecimiento del uso de los medios de pago digitales durante los últimos cinco años fue del 16%, pero entre 2016 y 2017 aumentó 30%...” (Líderes, 2018)

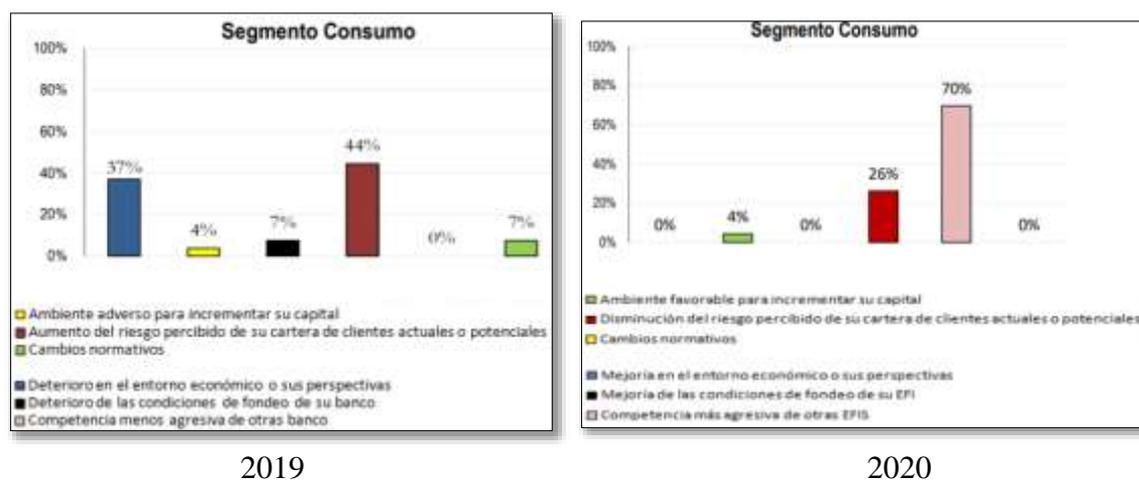
Según el Reporte Trimestral De Oferta y Demanda de Crédito publicado por el Banco Central del Ecuador en el segundo trimestre del 2019 menciona:

“FACTORES IMPORTANTES QUE EXPLICAN LAS MENORES RESTRICCIONES AL CRÉDITO.- La competencia más agresiva se mencionó como el motivo más relevante por el que los bancos fueron menos restrictivos al momento de otorgar un crédito de Consumo o de Vivienda durante el segundo trimestre de 2019; mientras que, en el segmento Productivo el factor principal fue la mejoría de las condiciones de fondeo y en los Microcréditos, los cambios normativos” (Banco Central del Ecuador, 2020)

Y haciendo comparación con el segundo trimestre del 2020, el mismo Reporte informa:

“FACTORES IMPORTANTES QUE EXPLICAN LAS MAYORES RESTRICCIONES AL CRÉDITO.- El aumento del riesgo percibido de su cartera de clientes y el deterioro en el entorno económico o sus perspectivas se mencionaron como los motivos más relevantes por los que los bancos fueron más restrictivos al momento de otorgar un crédito durante el segundo trimestre de 2020, en el cual la mayoría de las actividades económicas permanecieron totalmente paralizadas por alrededor de dos meses debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19” (Banco Central del Ecuador, 2020)

FIGURA 1: FACTORES DE RESTRICCIÓN DE CRÉDITO



Fuente: <https://www.bce.fin.ec/index.php/>

Elaboración: BCE

Comparando estos 2 informes, se evidencia que debido a la crisis sanitaria derivada del COVID-19, los bancos fueron más restrictivos al momento de otorgar créditos y por ende muchas personas se quedaron sin la posibilidad de acceder a un crédito.

Según el Boletín Macroeconómico publicado por la Asociación de Bancos de Ecuador ASOBANCA en agosto del 2020, consta:

“En el Estudio de Oferta y Demanda de Crédito del BCE, al segundo trimestre del año se evidencia un fuerte decrecimiento en las solicitudes de crédito recibidas en todos los segmentos: microcrédito (-100%), consumo (-95%), vivienda (-85%) y comercial (-87%). (ASOBANCA, 2020)

Analizando las cifras anteriores, se puede evidenciar que las Instituciones Financieras del Ecuador buscan incrementar su efectividad en el otorgamiento de créditos basado en una gestión adecuada del riesgo e incrementando la calidad de los servicios que brindan a sus clientes, para lo cual deben hacer uso de la tecnología.

En la actualidad, es el cliente quien debe gestionar y entregar documentos en las agencias de los bancos para aplicar a un crédito, y esperar en promedio 5 días laborables para

recibir una respuesta de que el crédito ha sido aprobado, o en su defecto recibe una llamada o mail mencionando la falta de documentación o que el crédito ha sido negado, esto nos lleva a pensar que realmente las instituciones financieras no están gestionando adecuadamente el otorgamiento de créditos y que no están aprovechando la tecnología de manera que les permita reducir tiempos y procesos al momento de otorgar un crédito.

1.2 Métrica

Al cierre de agosto, el saldo de la cartera bruta otorgado por la banca privada alcanzó un valor de USD 28.607 millones. Del total de financiamiento otorgado, USD 16.991 millones fueron destinados al crédito a la producción. El crédito destinado a sectores productivos, vivienda y microempresa se ubica en 59% del total. Por otro lado, el crédito destinado al consumo fue de 41% del total que equivale a un saldo de USD 11.615 millones. (ASOBANCA, 2020)

Según lo expuesto en la cita anterior, el problema a mejorar en el presente trabajo será el otorgamiento de crédito de consumo a las personas en Ecuador, al cierre de agosto de 2020 es el 41%.

1.3 Análisis regulatorio

El sistema financiero ecuatoriano, está regulado por la Superintendencia de Bancos a través de decretos y leyes que lo regulan amparadas en la Constitución de la Republica del Ecuador, en la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que en conjunto permiten que la gestión de los bancos sea transparente y asegurando los depósitos y prestación de servicios para los clientes.

En la Constitución de la Republica del Ecuador, se cita 2 artículos en los que menciona que el Estado fomentara el acceso al crédito con el fin de que los ciudadanos puedan impulsar su inclusión en la economía.

“Art. 308.- ...El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

“Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Para la implementación de la Fintech que se pretende desarrollar en este trabajo, se pone como base el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332, de 12 de septiembre de 2014, el artículo 416 de Código Orgánico Monetario y Financiero

“Artículo 416.- Servicios auxiliares. Las entidades financieras privadas en sus operaciones podrán requerir de servicios auxiliares prestados por otras sociedades no financieras, de acuerdo con las disposiciones de este Código.” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Analizando la cita anterior, se llega a determinar que la Fintech que se desarrollará encaja en el marco de Otras Sociedades no Financieras, y para definir las mismas se cita el Artículo 1 y 5 de la Resolución No. 382-2017-F, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

“Artículo 1.- Los servicios auxiliares serán prestados por personas jurídicas no financieras constituidas ante la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros como sociedades anónimas o compañías limitadas, cuya vida jurídica se registrará por la

Ley de Compañías, el objeto social de estas compañías será claramente determinado...”

(Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

“Artículo 5.- DE SOFTWARE BANCARIO Y DE COMPUTACIÓN. - este servicio auxiliar corresponde a la administración de aplicaciones y o plataformas tecnológicas que soportan las operaciones establecidas en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa vigente”. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

Citando el Artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se define la actividad en la que está encaminada el proyecto Fintech:

“Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

Sector financiero público y privado:

a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Una vez revisada la normativa vigente, se llega a la conclusión de si existe viabilidad jurídica para la implementación del proyecto, ya que la Fintech que se propone crear está inmersa en el marco regulatorio de Servicios Auxiliares al Sistema Financiero con base a la gestión de crédito del segmento de personas.

CAPITULO 2

DISEÑO Y CREACIÓN

Para el diseño y creación de nuestra aplicación, se realizó 10 encuestas (Ver Anexo 1) con el fin de medir la percepción que tienen las personas acerca del proceso actual de “Acceso a Crédito De Consumo”, con las que se puede identificar la necesidad de crédito y la urgencia con que este es requerido, así como también se puede evidenciar las etapas por las que atraviesa el consumidor para conseguir este crédito. También se puede apreciar el descontento que tienen los clientes sobre el excesivo tiempo empleado desde la recolección de requisitos hasta la aprobación o negación del crédito.

En base a lo expuesto anteriormente se construye el Customer Journey Map que presenta de forma resumida el viaje por el que atraviesa el consumidor actual.

2.1 Customer Journey Map(CJM)

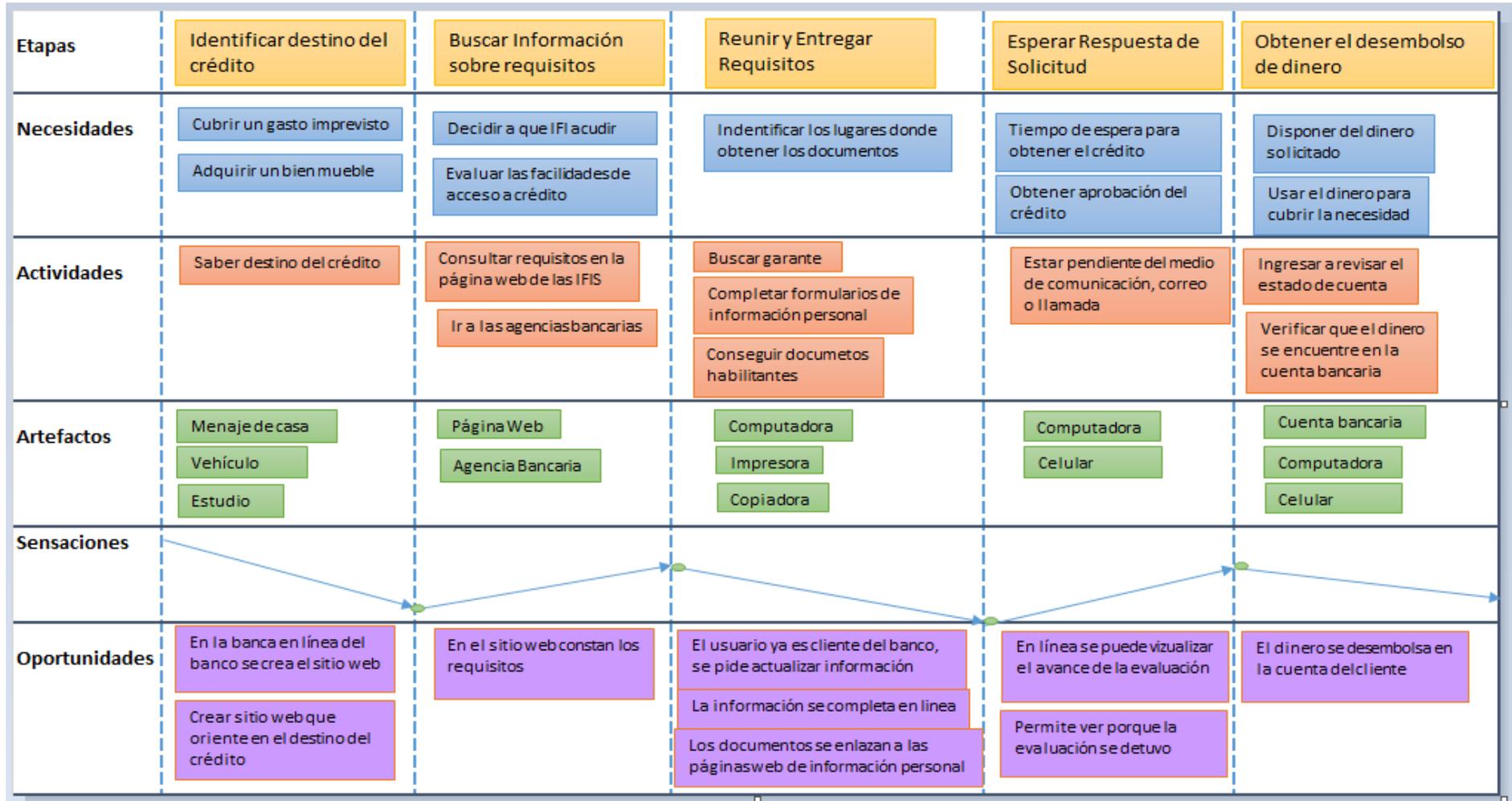


FIGURA 2: CUSTOMER JOURNEY MAP (CJM)

Fuente: 10 Encuestas

Elaboración: Autoras

2.2 Prototipos

2.2.1 Prototipo 1 Servilleta.

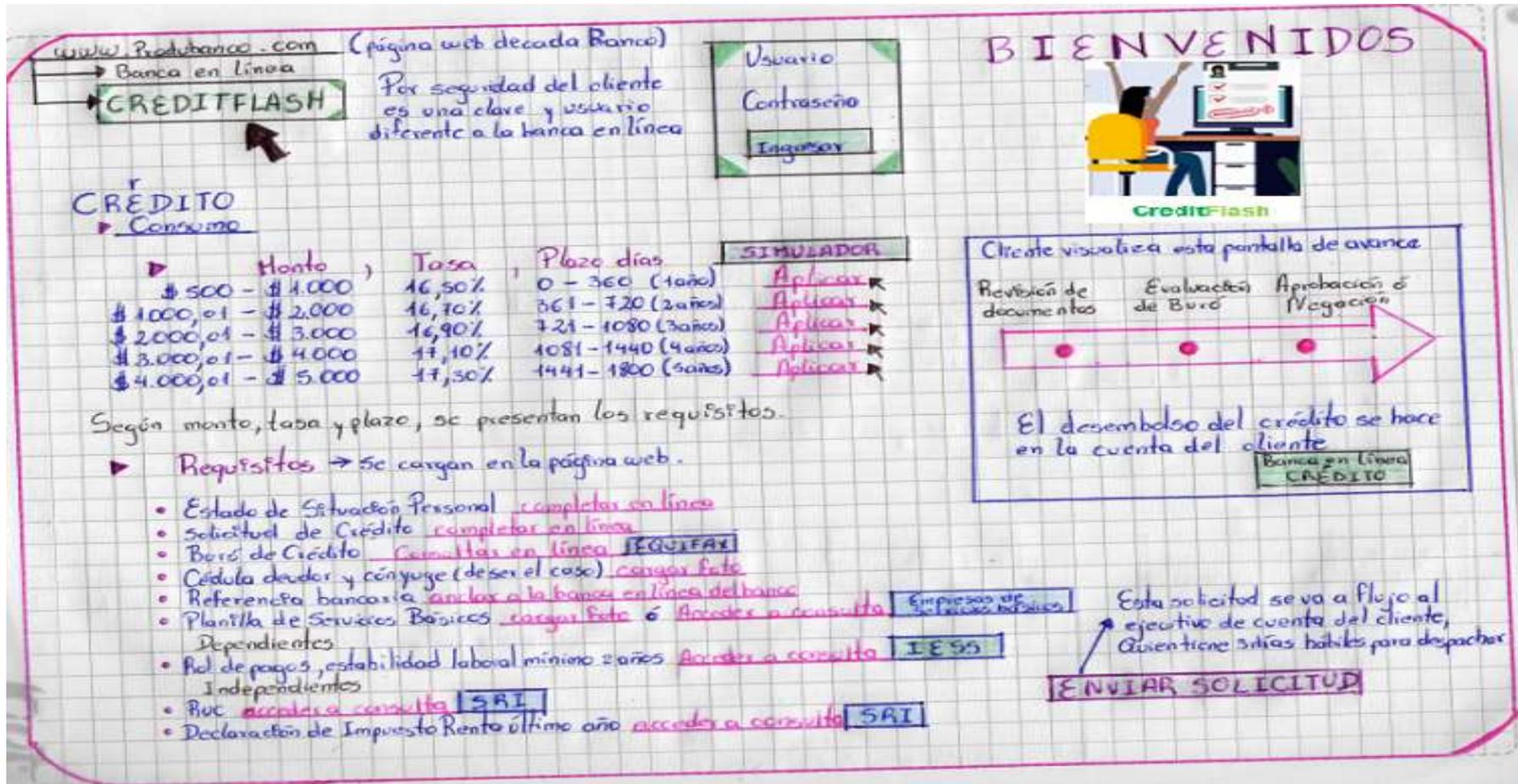


FIGURA 3: PROTOTIPO SERVILleta

Elaboración: Autoras

2.2.2 Prototipo 2 Modelo Operativo.

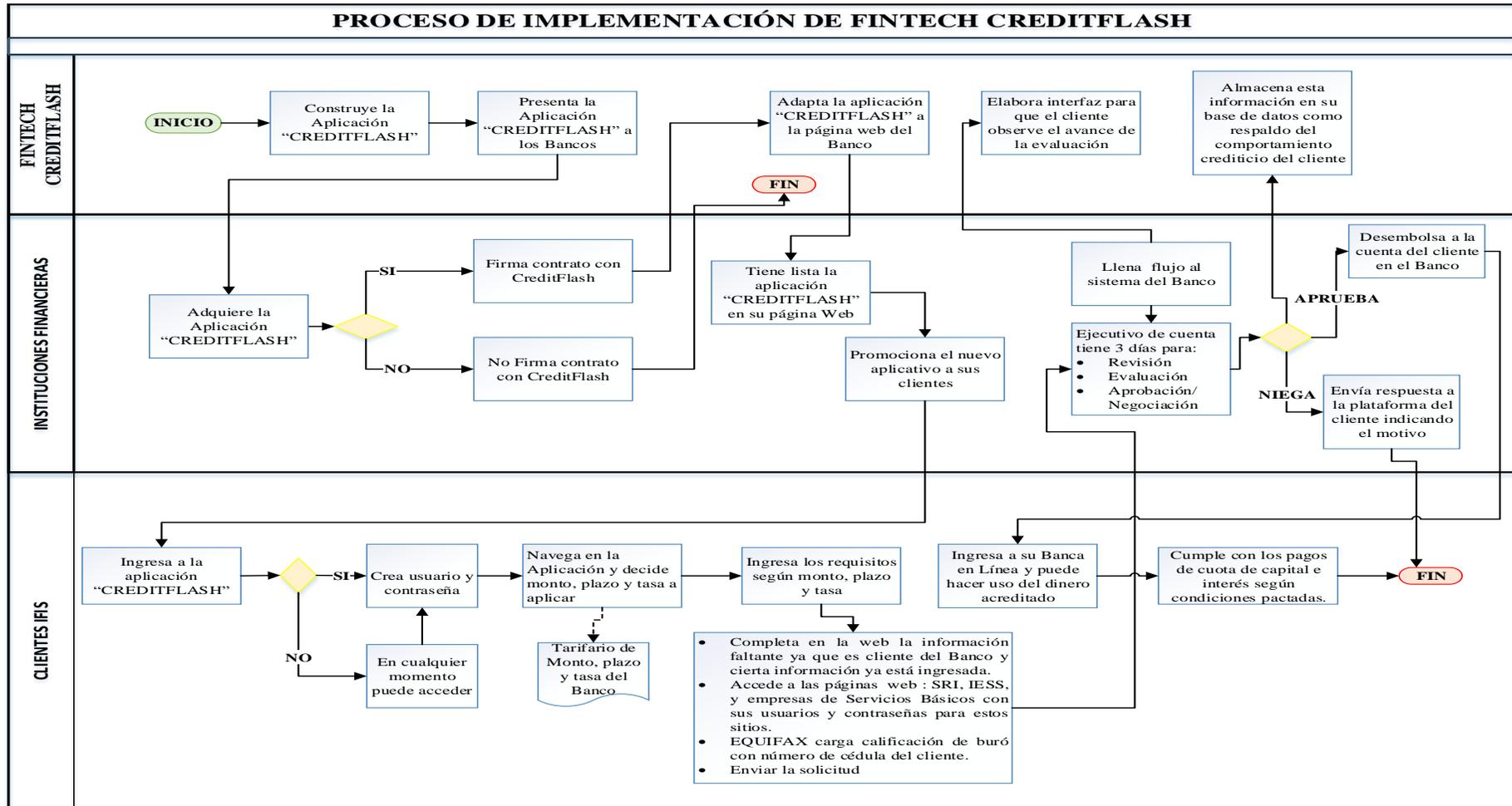


FIGURA 4: MODELO OPERATIVO

Elaboración: Autoras

2.2.3 Prototipo 3 Look and Feel.

FIGURA 5: PROTOTIPO LOOK AND FEEL



Buró de crédito [Consultar en línea](#)

Acceder con usuario y contraseña

EQIFAX

Cédula deudor y cónyuge (de ser el caso) [Cargar foto](#)

Referencia bancaria [Anclar a la banca en línea del banco](#)

Seleccionar cuenta

12001121315 AHO
02001121315 CTE

Planilla de servicios básicos [Cargar foto o Acceder a consulta](#)

Cargar foto

Acceder con usuario y contraseña

Seleccione la Empresa de Servicio Básico

EEQ
EPMAPS
INTERAGUA
CNEL
OTRAS

DEPENDIENTES

Rol de pagos, estabilidad laboral mínimo 2 años [Acceder a consulta](#)

Acceder con usuario y contraseña

INDEPENDIENTES

RUC [Acceder a consulta](#)

Declaración de Impuesto a la Renta ultimo año [Acceder a consulta](#)

Acceder con usuario y contraseña

SRI en línea

*RUC / C.I. / Pasaporte

*C.I. adicional

*Clave

Ingresar

Recuperar clave

Una vez completos todos los requisitos, el cliente podrá enviar su solicitud de crédito

ENVIAR SOLICITUD

Esta solicitud se va a flujo al sistema del banco y llega directamente al ejecutivo de cuenta del cliente. El ejecutivo de cuenta tiene 3 días hábiles para despachar esta solicitud, ya que con **CREDITFLASH** hemos logrado que el cliente complete la información correctamente, tenemos la calificación de buró actualizada, por tanto lo que en la actualidad toma 1 semana, ahora lo podemos hacer en 3 días.

Avance de evaluación su solicitud

REVISIÓN DOCUMENTOS **EVALUACIÓN BURÓ** **APROBACIÓN O NEGACIÓN**



Este puntero mostrará el avance de la evaluación

El desembolso del crédito se realiza en la cuenta del cliente

BANCA EN LÍNEA
CRÉDITO

2.3 Canvas de Propuesta de Valor

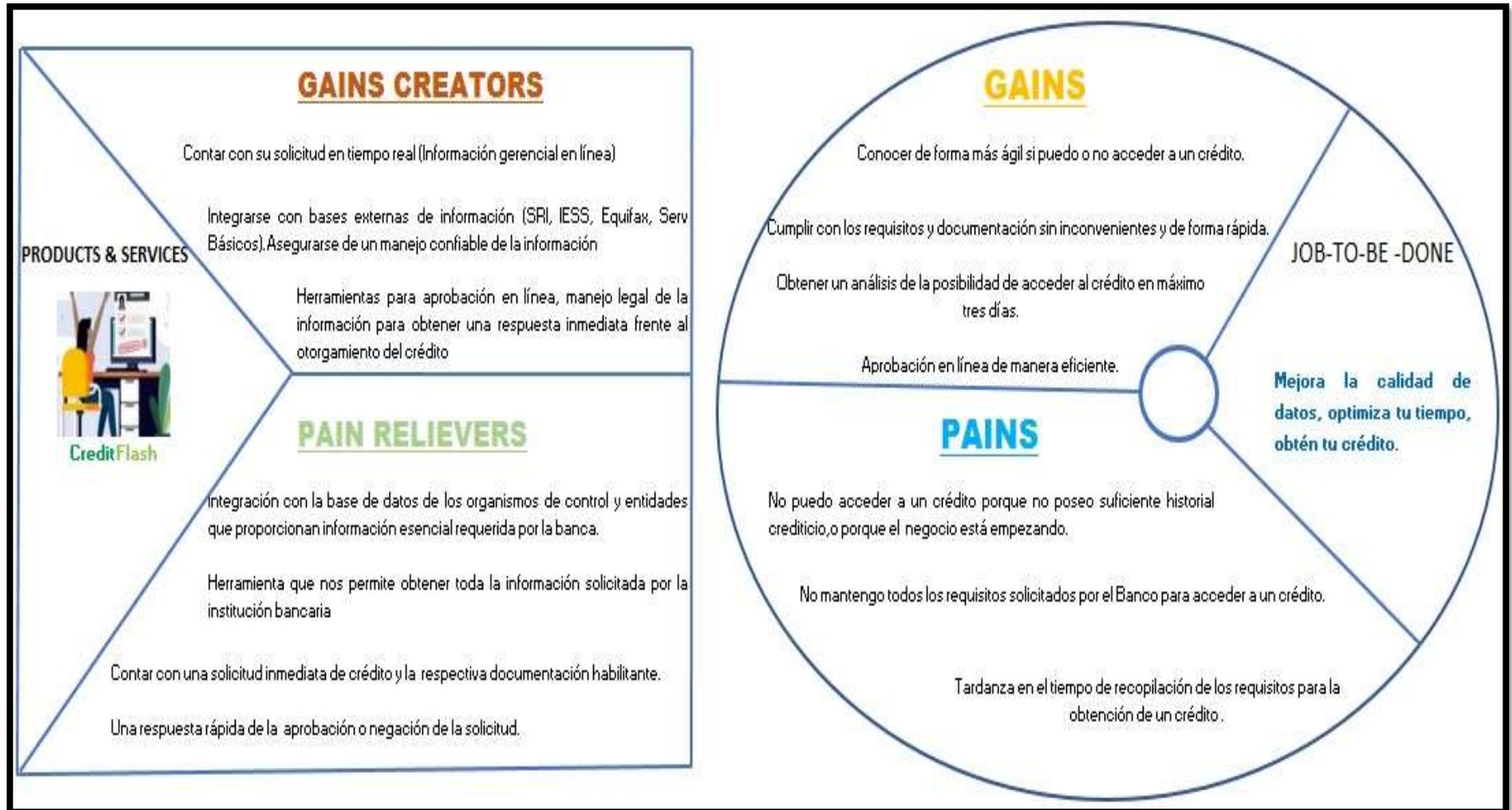


FIGURA 6: CANVAS DE PROPUESTA DE VALOR

Elaboración: Autoras

2.4 Estrategia de Implementación

Actores	Descripción	Incentivo
Usuario	1. Desea obtener un crédito. 2. Deside obtener el crédito con el banco en el que ya tiene su cuenta de ahorros o corriente. 3. Debe recopilar todos los requisitos.	1. Conseguir el préstamo con el banco con quien tiene su relación financiera. 2. Cubrir su necesidad de financiamiento para gastos imprevistos. 3. Optimizar el tiempo y utilización de recursos.
EQUIFAX	1. Tiene el score	1. Proporcionar información del comportamiento crediticio del cliente.
IESS	1. Tiene información sobre historial laboral y sueldos.	1. Proporcionar información de créditos que los clientes tengan en el banco.
SRI	1. Tiene información sobre actividad económica y declaraciones de impuestos.	1. Proporcionar información en caso de evasión de impuestos.
Empresas de Servicios Básicos	1. Poseen datos de dirección de vivienda	1. Facilitar el medio para pago de planillas.
Bancos	1. Oferta la herramienta digital a sus clientes. 2. Otorga créditos de forma inmediata. 3. Optimiza la utilización de sus recursos.	1. Genera mayores ingresos. 2. Incrementa su colocación de cartera. 3. Proporciona mejor servicio a sus clientes

TABLA 1: ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Elaboración: Autoras

CAPITULO 3

BUSINESS MODEL CANVAS

Para implementar la Fintech CreditFlash, a continuación, se presenta la idea del negocio, donde se describen cada uno de los componentes del Business Model Canvas:

3.1 Segmento de Clientes

Los clientes a los cuales vamos a llegar con la plataforma CreditFlash, son las instituciones Financieras del Ecuador, y los usuarios del servicio serán las personas o clientes que se encuentran dentro del segmento de crédito de consumo de las IFIS.

3.2 Propuesta de Valor

Aquí se describen las soluciones que aporta CreditFlash a los clientes: entre ellas, contar con solicitud de crédito en tiempo real, integrarse con bases externas de información crediticia, herramienta para evaluación y aprobación en línea, herramienta que nos permite gestionar de forma ágil y segura la información y requisitos legalmente estipulados, contar con una solicitud inmediata de crédito y la respectiva documentación habilitante.

3.3 Canales

Las plataformas tecnológicas que se utilizarán son App móvil y web autogestionable. La App móvil podrá ser utilizada en teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles. La web autogestionable permitirá acceder a los clientes y usuarios independientemente del equipo que utilicen (ordenador, teléfonos móviles, laptop, tablets).

3.4 Relación con el Cliente

Los clientes de CreditFlash serán las instituciones financieras, por lo que se tiene como objetivo presentar un modelo de servicio donde la gestión y recolección de requisitos, así como la verificación, evaluación y calificación para el usuario y cliente respectivamente, sea más ágil

y oportuna al otorgar un crédito, ahorrando tiempo, dinero y recursos, lo que permitirá aumentar su lealtad y tener una experiencia positiva del servicio.

3.5 Actividades Clave

Para el buen funcionamiento de CreditFlash es importante implementar tres actividades clave: 1.-Asegurar la conexión entre la IFI y CreditFlash, es decir que los servidores de conexión funcionen correctamente para no tener interrupciones del servicio. 2.- Gestión de Riesgo, esta actividad es fundamental para nuestros clientes las instituciones financieras, ya que estamos asegurando la calidad de información crediticia de los usuarios. 3.- Creación de confianza hacia la plataforma, es decir que las personas sientan seguridad al utilizar la plataforma y así se olviden de ir a las agencias a realizar el trámite presencial.

3.6 Socios Clave

Para la puesta en marcha de CreditFlash es de vital importancia: Primero. - la aprobación de funcionamiento que otorga la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para lo cual se realiza todos los trámites pertinentes y poder funcionar de forma legal. Segundo. - el proveedor de software para la implementación de los sistemas que se utilizaran en el intercambio de datos e información. Tercero. - Empresas Públicas y Privadas como Equifax, IESS, SRI, EEQ, EPMAPS, entre otras empresas de servicios básicos que nos permitirán obtener la información y datos crediticios de los clientes.

3.7 Recursos Clave

En el funcionamiento de CreditFlash, son indispensables los siguientes recursos: 1.- Recurso Humano, ya que es primordial contar con los mejores técnicos para que pongan en marcha el enlace y transmisión de datos entre las IFIS y CreditFlash. 2.- Recurso Tecnológico, tanto software y hardware que permita funcionar y monitorear el funcionamiento de la

plataforma. 3.- Banca en Línea, ya que la única forma para que los usuarios puedan acceder a la plataforma es enlazándose a la banca en línea propia de cada institución financiera.

3.8 Estructura de Costos

Se presenta los costos y gastos en los que incurrirá CreditFlash para iniciar su funcionamiento en el primer año: Como inversión inicial tenemos: Constitución de la Compañía 6%, Desarrollo y programación de la plataforma 41.3%, Equipos de computación 14.3%, Muebles de oficina 4.2%. Costo: mantenimiento y actualización de la plataforma 5.4%, consulta a Equifax por cada usuario 3%. Gastos Administrativos: sueldo Gerente 5.4%, sueldo Técnico en Sistemas 5.4%, sueldo contador 4.8%, Arriendo oficina 2.4%. Gasto servicios básicos: agua, luz, internet, teléfono 6%. Gastos de Ventas: Publicidad y eventos de presentación de la plataforma 1.8%.

3.9 Estructura de Ingresos

Para contabilizar la monetización de nuestra plataforma lo haremos a través de la venta de la licencia a las IFIs que representará el 25% de los ingresos, con lo cual estaremos cubriendo la mitad del costo de programación, y se cobrará una comisión a las IFIs por cada cliente que utilice la plataforma que representará el 75% de los ingresos.

En base a lo expuesto anteriormente, se presenta el resumen del Business Model Canvas de nuestra Fintech CreditFlash.

BUSINESS MODEL CANVAS

<p>6. Socios Clave</p> <p>La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros que otorga aprobación de funcionamiento.</p> <p>Proveedor de software para la implementación de los sistemas.</p> <p>Empresas Públicas y Privadas que nos permitirán obtener la información y datos crediticios de los clientes.</p>	<p>5. Actividades Clave</p> <p>1. Asegurar la conexión entre la IFI y CreditFlash.</p> <p>2. Gestión de Riesgo</p> <p>3. Creación de confianza hacia la plataforma.</p>	<p>2. Propuesta de valor</p> <p>Contar con solicitud de crédito en tiempo real.</p> <p>Integrarse con bases externas de información crediticia.</p> <p>Herramienta para evaluación y aprobación en línea.</p> <p>Herramienta que permite gestionar de forma ágil y segura la información y requisitos legales.</p> <p>Contar con documentos habilitantes de créditos de forma digital.</p>	<p>4. Relación con el cliente</p> <p>La gestión y recolección de requisitos, así como la verificación, evaluación y calificación de crédito, será más ágil y oportuna, ahorrando tiempo, dinero y recursos.</p>	<p>1. Segmento de clientes</p> <p>Cliente, son las Instituciones Financieras del Ecuador.</p> <p>Usuarios, son las personas o clientes del segmento de crédito de consumo.</p>
<p>7. Recursos Clave</p> <p>1.- Recurso Humano</p> <p>2.- Recurso Tecnológico</p> <p>3.- Banca en Línea</p>		<p>3. Canales</p> <p>Web autogestionable.</p> <p>App móvil.</p>		
<p>8. Estructura de Costos</p> <p>Inversión Inicial: 65.8% Constitución de la Compañía 6%, Desarrollo y programación de la plataforma 41.3%, Equipos de computación 14.3%, Muebles de oficina 4.2%.</p> <p>Costo: 8.4% Mantenimiento y actualización de la plataforma 5.4%, consulta a Equifax por cada usuario 3%.</p> <p>Gastos Administrativos: 18% Sueldo Gerente 5.4%, sueldo Técnico en Sistemas 5.4%, sueldo Contador 4.8%, arriendo de oficina 2.4%.</p> <p>Gasto servicios básicos: 6% Agua, luz, internet, teléfono 6%.</p> <p>Gastos de Ventas: 1.8% Publicidad y eventos de presentación de la plataforma 1.8%</p>			<p>9. Estructura de Ingresos</p> <p>Venta de la licencia a las IFIs que representará el 25% de los ingresos.</p> <p>Comisión a las IFIs por cada cliente que utilice la plataforma que representará el 75% de los ingresos.</p>	

TABLA 2: BUSINESS MODEL CANVAS

Elaboración: Autoras

CAPITULO 4

LEVANTAMIENTO DE FONDOS Y CONCLUSIONES

4.1 Presupuesto de la Inversión

Luego de haber analizado la viabilidad de CreditFlash, es indispensable plantear la estrategia de levantamiento de capital para su puesta en marcha, tomando en consideración que se empezará a operar desde la etapa inicial, el presupuesto estimado para la constitución y operación del primer año de la Fintech es de aproximadamente \$75.600.

4.2 Usos de la Inversión

A continuación, se presenta el detalle del destino de capital:

TABLA 3: DESTINO DE CAPITAL

Detalle	Monto	%
Constitución de la Compañía	4.500,00	6%
Recurso tecnológico	35.550,00	47%
Capital de Trabajo	9.900,00	18%
Capital Humano	11.700,00	13%
Propiedad, Planta y Equipo	13.950,00	15%
Total	75.600,00	

Elaboración: Autoras

4.3 Fuentes de Financiamiento

La estrategia de inversión para conseguir el capital para el funcionamiento de la Fintech se resume en:

4.3.1 Recursos propios.

El 26% del capital requerido se financiará con recursos propios, es decir cada una de las socias fundadoras aportará con 10.000 dólares proveniente de ahorros personales, dando un total de 20.000 dólares de recursos propios.

4.3.2 Recursos de Terceros.

Se ha identificado algunas alternativas de financiamiento en el mercado ecuatoriano, donde el riesgo de invertir en nuestra Fintech se compensa con la alta capacidad de crecimiento que podemos ofrecer. Luego de haber analizado, los principales actores de inversionistas ángeles, se acudirá a BuenTrip Hub, donde a cambio de participación accionaria, aportarán 30.000 USD, que representa el 40% del capital requerido.

BuenTrip Hub: Es un actor clave en el ecosistema de emprendimiento ecuatoriano. Su excepcional equipo es uno de los líderes del cambio en temas como inversión temprana para startups tecnológicas y mujeres en emprendimiento. Invierte directamente en proyectos relacionados a las TIC en etapa temprana y de crecimiento. (BuenTrip Hub, 2019)

Además, se buscará el financiamiento de 25.600 USD, a través de un crédito con la Corporación Financiera Nacional que representa el aporte del 34% del capital requerido. La CFN financia hasta el 70% de proyectos nuevos, a plazo según corresponda a activos fijos, hasta 10 años y capital de trabajo, hasta 3 años.

No se buscó financiamiento en las instituciones bancarias, debido que están enfocadas a proyectos en marcha y con niveles de ventas anuales establecidos.

4.4 Conclusiones

En base a los argumentos expuestos en los capítulos anteriores, concluimos:

El excesivo tiempo transcurrido entre aplicar a un crédito, recolectar y presentar requisitos en las agencias bancarias, recibir una respuesta de que ha sido aprobado, negado, o en su defecto mencionando la falta de documentación, nos lleva a pensar que realmente las instituciones financieras no están gestionando adecuadamente el otorgamiento de créditos, por lo que se evidencia la existencia de un mercado objetivo que requiere soluciones prácticas para

aprovechar la tecnología de manera que permita reducir tiempos y procesos al momento de otorgar un crédito.

Desarrollar una herramienta virtual que integre las principales bases u organizaciones que proveen información personal y crediticia de los usuarios del sistema financiero, nos permite contar con una solicitud de crédito en tiempo real, además de la gestión de requisitos y documentos digitales, asegurando el manejo confiable de la información, reducción de tiempo y comodidad para los usuarios.

La plataforma de gestión de crédito está enfocada a brindar soluciones tecnológicas a las diferentes instituciones financieras, permitiendo agilizar el otorgamiento de crédito de consumo, presentando un modelo de servicio donde la gestión y recolección de requisitos, así como la verificación, evaluación y calificación para el usuario y cliente respectivamente, sea más ágil y oportuna, ahorrando tiempo, dinero y recursos, lo que permitirá que los usuarios aumenten su lealtad y obtengan una experiencia positiva del servicio.

CreditFlash y su modelo de negocio es un proyecto sostenible para sus inversionistas, ya que representa un complemento para las instituciones financieras en el proceso de otorgamiento de crédito de consumo, y su nivel de aceptación de los usuarios otorga una rentabilidad al negocio.

REFERENCIAS

- ASOBANCA. (agosto de 2020). *Boletín Macroeconómico*. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/publicaciones/boletin-macroeconomico>
- ASOBANCA. (agosto de 2020). *Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/file/2813/download?token=sHk0loQf>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Reporte trimestral de Oferta y Demanda de Crédito*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/324-encuesta-trimestral-de-oferta-y-demanda-de-cr%C3%A9dito>
- BuenTrip Hub. (14 de mayo de 2019). *El espacio para tu despegue*. Obtenido de <https://www.buentriphub.com/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de <https://www.financoop.net/documentos/septiembre2014/Reg%20%20Oficial%20332%20do%20suplemento%20COMF,%2012-09-2014.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financ. (22 de mayo de 2017). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion-382-2017-F.pdf?dl=0>
- KPMG. (2020). *10 key regulatory challenges of 2020*. Obtenido de <https://home.kpmg/co/es/home/insights/2019/12/10-desafios-regulatorios-para-2020.html>
- Líderes, R. (14 de febrero de 2018). *El uso de la banca digital creció un 30% en el Ecuador el año pasado*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/banca-digital-ecuador-tecnologia-informe.html>

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A 37

ANEXO A: 10 ENCUESTAS REALIZADAS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE “ ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO”.

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Consuelo Guachamin

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si, para arreglar el techo de mi casa

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Tuve que ir a la agencia del banco donde tengo mi cuenta de ahorros.

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

El proceso fue muy demorado, tuve que buscar y recopilar toda la información, mucha de esta documentación tuve que solicitar que me ayuden a descargar de las páginas de internet, cédulas, planillas de servicios básicos, contratos con mis arrendatarios, pagos a un contador externo para obtener mis declaraciones, adicionalmente tuve que ir varias veces, hasta que todos los requisitos se encuentran de acuerdo a los parámetros que el banco necesita.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

Tuve respuesta a los 15 días de que si me iban a otorgar el crédito

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7

Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione:

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Muy satisfecho

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

KATHERINE CAMACHO

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si para completar la compra de mi carro

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Ingrese a la pagina web del banco

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue un poco complicado, y se va mucho tiempo, además de que me pidieron garante y mi garante también debía reunir los requisitos

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

se demoraron casi 1 semana y después me llego un correo diciendo que la copia de cedula de mi garante no estaba legible.

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

Me dijeron que me negaban el crédito porque he tenido pendiente una deuda de unos productos de Yambal, y la deuda era solo \$20 y me dijeron que debía pagar esa deuda y luego entraba a evaluación nuevamente.

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

MARGARITA LAPO

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

si necesité para comprar las listas de útiles escolares de mis hijos

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Fui al banco a preguntar que requisitos debía entregar

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue fácil pero si me tomo unos días, porque me pidieron garante y hasta conseguir los documentos míos y de mi garante, y aparte mi garante era casado también debía presentara requisitos de la esposa.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

En 5 días laborables ya me llamaron a informar de que si me iban a dar el préstamo.

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Muy satisfecho

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Ines Guachamin

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si,

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Tuve que ir a la agencia de mi banco más cercano

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Me tomó mucho tiempo recopilar la información

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

Se tardaron al rededor de 15 días

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Giovanni Aguais

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Sí, necesitaba para poder empezar un emprendimiento

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Por internet, aunque al ir al banco de interés, nunca coincidieron y me pidieron más documentos.

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Complicado y demoroso, muchos de los requerimientos se los puede obtenerse en un periodo de 8 a 15 días, dependiendo quién nos pueda asesorar y/o ayudar.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

2 semanas.

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SÍ, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

Faltaban más documentos que demuestren mi estabilidad laboral.

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Joel Gómez Sánchez

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si, para hacer unos arreglos mecánicos a mi vehículo

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Fui al banco a averiguar

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Un poco complicado porque no tenía los roles de pago y tuve que ir a la empresa y la señorita que nos entrega los roles de pago estaba de vacaciones, entonces tuve que esperar que regresara para que imprima y firme los roles de pago.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

1 semana

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Muy satisfecho

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Sylvia Marlene Sánchez Sánchez

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si para comprar una computadora y poner internet en mi casa para las clases virtuales de mis hijos

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Tuve que ir al banco y ahí me entregaron una hoja con todos los requisitos necesarios

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue complicado y demanda de mucho tiempo

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

Se tardaron 2 semanas

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

Porque yo soy trabajadora independiente y no tenía roles de pago ni garantía de bienes, pero soy una persona muy solvente ya que vendo frutas en el mercado Mayorista y mis ingresos si me respaldaban para poder cumplir con la deuda

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

MIGUEL VALDEZ

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si para la compra de muebles de mi sala y comedor

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Busqué los requisitos en la página web del banco

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue fácil pero si me tomo algunos días conseguirlos

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

1 semanas pero yo tuve que llamar a averiguar, y recién ahí me informaron que había completado mal el formulario de datos personales.

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Muy satisfecho

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

Daniel Álvarez

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si, para completar el pago del semestre de mis estudios

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Por la página web del banco

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue complicado ya que me pidieron garante y mi garante era casado entonces también tenía que firmar la esposa, y también nos pidieron muchos documentos de mi garante y su esposa.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

2 semanas

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

ACCESO A CRÉDITO DE CONSUMO

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer que tan fácil o complicado es para las personas acceder a un crédito de consumo en una institución financiera por un monto comprendido entre \$1.000 y \$5.000 dólares.

NOMBRE:

SILVIA GUAYCHA

1.- ¿Algunas vez ha necesitado un crédito de consumo y cuál era el destino?

Si para comprarme unos trajes que eran necesarios para mi nuevo trabajo.

2.- ¿Cómo se informó sobre los requisitos necesarios para aplicar al crédito?

Me fui al banco a averiguar los requisitos

3.- ¿Qué tan fácil o complicado fue obtener los requisitos?

Fue complicado, ya que hace unos meses que no trabajaba entonces me pidieron garante, y reunir mis requisitos y los de mi garante si nos tomó algunos días, a más de eso no tenía una planilla de servicios básicos vigente y hasta por eso me tarde en entregar los requisitos.

4.- Una vez entregados los requisitos ¿Cuánto tiempo se tardó la institución financiera en evaluar su solicitud de crédito?

Se demoraron 1 semana en darme un respuesta

5.- Después de haber cumplido con los requisitos y documentos solicitados por la institución financiera ¿Le otorgaron el crédito? Seleccione

- Si la respuesta es SI, continúe a la pregunta 7
- Si la respuesta es NO, continúe a la pregunta 6

6.- Si su respuesta anterior fue NO ¿Cuál es el motivo por el que le negaron el crédito?

Me negaron el crédito porque según el banco, yo no tenía estabilidad laboral.

7.- En una escala del 1 al 3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en relación al proceso actual de acceso al crédito?

Seleccione

Nada satisfecho



Poco satisfecho



Muy satisfecho



This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms