

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Postgrados

Empresa Fintech: TARJETEANDO

Pablo Andrés Gonzáles Montalvo

**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, 1 de julio de 2019

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

COLEGIO DE POSGRADOS

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Empresa Fintech: TARJETEANDO

Nombre del Estudiante: Pablo Andrés Gonzáles Montalvo

Carlos Córdova, Msc.
Director del Trabajo de Titulación

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

Hugo Burgos, PhD
Decano del Colegio de Postgrados

Quito, 1 de julio de 2019

© 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 el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:

Nombre: Pablo Andrés Gonzáles Montalvo

Código de Estudiando: 00202817

CI: 1003007950

Lugar, Fecha: Quito, 1 de julio del 2019

DEDICATORIA

Esta tesis esta dedica a:

A Dios quien me ha dado la oportunidad de despertar cada mañana.

A mi madre por su amor y apoyo incondicional, quien me ha enseñado que somos lo que entregamos.

A mi padre y hermanos por toda su paciencia, confianza y cariño, por tener la palabra adecuada en el momento indicado.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi agradecimiento con la Universidad San Francisco de Quito y cada uno de sus docentes, quienes me dieron la oportunidad de crecer en conocimiento, aptitudes y sobre todo en valores.

De igual manera mi agradecimiento a mis compañeros, quienes sin duda han sido la mejor experiencia durante este periodo.

RESUMEN

En la actualidad uno de los mayores problemas que enfrenta la sociedad es la falta de educación financiera, ya que el desconocimiento de los productos que otorgan las entidades financieras tanto en beneficios como costos los vuelven vulnerables al momento de hacer uso de cualquiera de estos productos, lo que en muchos de los casos ha desencadenado en problemas críticos en las finanzas personales de cada individuo y por ende en su crecimiento económico.

Este problema se ve originado por la falta de información a través de las instituciones financiera que si bien es cierto se encuentran obligadas a transparentar el detalle de sus productos bancarios, no es de fácil acceso para los usuarios finales.

Es por eso que al identificar este problema la presente tesis busca mitigar la incertidumbre al momento de seleccionar una tarjeta de crédito, a través de un mall web de todas las ofertas que presenta el sector financiero para que así los clientes puedan tener una guía de los productos que se acoplen mejor a sus necesidades y puedan sacarle provecho.

A través de esta herramienta se fomenta la educación financiera ya que se muestra de manera integral todos los beneficios y costos que genera una tarjeta de crédito.

Este proyecto busca llegar de una mejor manera a los clientes con productos personalizados y permitirá impulsar la competitividad entre las entidades del sector financiero, mejorando sus beneficios, disminuyendo costos y pudiendo ofertar productos segmentados para todos sus potenciales clientes.

ABSTRACT

Nowadays one of the biggest problems that society faces is the deficiency of financial education, since the lack of knowledge of the products that the financial entities grant in terms of both benefits and costs make them vulnerable when making use of any of these products, what in many cases has triggered in critical problems in the personal finances of each individual and therefore in their economic growth.

This problem is caused by the lack of information through financial institutions that although they are obliged to be transparent with the details of their banking products, it is not easy for final users to access.

That is why, in identifying this problem, the thesis seeks to mitigate the uncertainty when selecting a credit card, through a web mall of all the offers presented by the financial sector so that clients can have a guide to the products that fit better to their needs and can take advantage of it.

Through this tool we encourage financial education by showing in an integral way all the benefits and costs that generates a credit card.

This project seeks to reach customers with personalized products in a better way and will boost competitiveness among financial entities, improving their benefits, reducing costs and offering segmented products for all potential clients.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INDICE DE CONTENIDOS	6
CAPÍTULO I:	11
PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO	11
1. Problemática	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Situación Actual del Ecuador	14
1.3 Detalle del Problema	16
2. Análisis Regulatorio	17
2.1 Constitución de la Fintech	17
2.2 Código Monetario y Financiero	18

2.3 Ley de Propiedad Intelectual	19
CAPÍTULO II:	21
DISEÑO Y CREACIÓN.....	21
1. Customer Journey Map	21
2. Prototipos	23
2.1 Prototipo 1.....	23
2.2 Prototipo 2.....	24
2.3 Prototipo 3.....	25
3. Propuesta de Valor	32
CAPÍTULO III:.....	33
Modelo de Negocio CANVAS	33
1. CANVAS	33
CAPÍTULO IV:.....	37
FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	37
CONCLUSIONES:	39

BIBLIOGRAFIA.....40

INDICE DE ANEXOS.....42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Colocación de Tarjetas de Crédito	12
Figura 2: Ventajas y Desventajas – Tarjetas de Crédito	13
Figura 3: Número de Tarjetas de Crédito por Emisor	14
Figura 4: Participación de la Marca de tarjeta de Crédito (Junio 2018)	15
Figura 5: Customer Journey Map.....	15
Figura 6: Prototipo 1.....	17
Figura 7: Prototipo 2.....	18
Figura 8: Prototipo 3.....	19
Figura 9: Canvas.....	34
Figura 10: Modelo CANVAS.....	35

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Crecimiento de Colocación de Tarjetas de Cerdito por Emisor. 15

Tabla 2: Participacion de Fuentes de Financiamiento.....38

CAPÍTULO I:

PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO

1. Problemática

1.1 Antecedentes

En la actualidad la falta de una educación financiera a nivel mundial ha ocasionado que se tomen decisiones en base al desconocimiento sin identificar que este puede ser el detonante de futuros problemas financieros.

El desconocimiento o la ignorancia financiera se ha convertido en un indicador influyente sobre las finanzas personales en las cuales se distingue entre dos tipos, la primaria, que es cuando una persona no sabe ni siquiera que carece de conocimientos y otra es la reconocida, cuando el individuo sí percibe su ignorancia pero no sabe que esta tiene consecuencias importantes para su vida. (Devjani, 2015)

Actualmente el sistema financiero ofrece una gran cantidad de productos y servicios, con el fin de otorgar financiamiento a quien lo necesite en busca de canalizar sus ingresos y pagos con el fin de cumplir un objetivo, ya sea esta de obtener un bien o un servicio. Si bien es cierto el financiamiento permite la obtención de metas pero no siempre son bajo las condiciones más adecuadas para quien lo necesita.

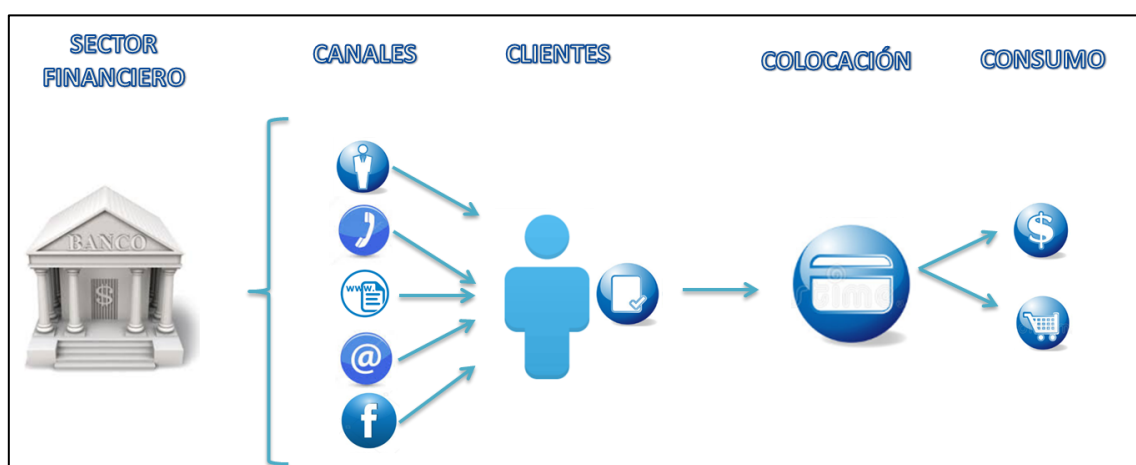
Dentro del catálogo de productos de financiamiento que ofrece el mercado financiero se encuentra la Tarjeta de Crédito, que no es más que un cómodo instrumento financiero que le permite realizar compras ahora y pagarlas más adelante, el cual establece la relación que si paga algo usando crédito, contrae una deuda. (Union, 2013)

A través del uso de estos plásticos las instituciones financieras cobran un interés por el uso de las mismas, estas están numeradas y por seguridad tienen una banda magnética o microchip y una clave para su uso. (BAN, 2016)

Siendo este uno de los medios favoritos al momento de realizar una compra ya que mediante un estudio realizado por parte de, Google y American Express, se identificó que 4 de cada 10 encuestados usan con mayor frecuencia su tarjeta de crédito por encima de la de débito, tendencia que se ha ido incrementando entre los millennials mayores (entre 26 y 35 años) y los adultos jóvenes (entre 36 y 45 años), teniendo como razón principal la posibilidad de hacer pagos en mensualidades sin intereses (9 de cada 10 utilizan este recurso) como un beneficio al momento de tener una libertad financiera (FORBES, 2017).

Este producto es de relativa fácil obtención para los clientes ya que no exige requisitos complejos para su aprobación, lo que la hace accesible al momento de otorgar financiamiento.

Figura 1: Colocación de Tarjetas de Crédito



Fuente: Banco Diners Club del Ecuador
Elaboración: Propia

Dentro de las ventajas y desventajas con las que cuentan las tarjetas de crédito son las siguientes (Union, 2013).

Figura 2: Ventajas y Desventajas – Tarjetas de Crédito

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Es cómoda, pues se puede usar en muchos sitios, en comercios, por teléfono o por Internet. • Puede manejar su presupuesto mejor, al tener un estado de cuentas mensual con detalles de todas sus compras. • Es más seguro que llevar un montón de efectivo encima. • Usted no será responsable de los cargos si le roban la tarjeta, siempre que lo comunique inmediatamente. • Puede crear historial de crédito. • Puede obtener obsequios como millas de pasajero asiduo, puntos y descuentos. • Necesitará una tarjeta de crédito para reservar autos rentados, hoteles o billetes de avión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen un cargo por pagar con retraso. • Le puede llevar a tener deudas y afectar a su historial de crédito negativamente si no la usa correctamente. • Le pueden cobrar interés extra si supera el límite de crédito. • Le cobrarán interés si no paga el saldo completo cada mes. • Si no lleva un control de sus compras, en ocasiones es difícil saber cuánto ha gastado antes de que llegue el estado de cuentas mensual. • Los términos y condiciones pueden ser confusos, y en ocasiones solo están en inglés.

El uso de la tarjeta de crédito ofrece un sinnúmero de beneficios así como también generan costos los cuales son aceptados al momento de la firma del contrato.

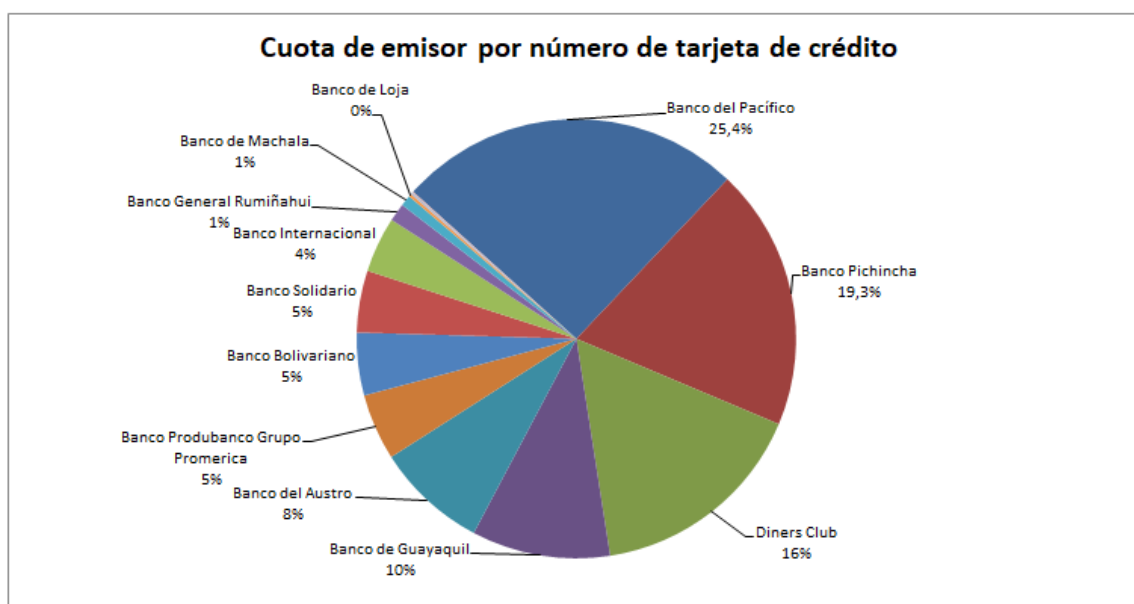
El desconocimiento de las distintas opciones de tarjetas de crédito que ofrece el mercado, hace que los clientes acepten la primera opción como la alternativa que se ajusta a sus necesidades sin analizar si realmente es lo que buscan para poder tener libertad financiera y poder hacer un uso adecuado de este producto de financiamiento. Es necesario en primer lugar, analizar las necesidades como usuario para elegir la que más le conviene y utilizar el crédito de la tarjeta de un modo responsable, ya que este producto suele tener un costo anual que se especifica en el contrato; es indispensable estar al tanto de las comisiones por emisión, renovación y mantenimiento de la tarjeta,

además de por la retirada de efectivo y consulta de movimientos en cajeros automáticos.
(BBVA, 2017)

1.2 Situación Actual del Ecuador

A julio del 2018 en Ecuador existen 3'017.599 de tarjetas de crédito colocadas en el mercado conforme lo indicada la Superintendencia de Bancos, las cuales se encuentran distribuidas por Banco Emisor de la siguiente manera:

Figura 3: Número de Tarjetas de Crédito por Emisor



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Dirección de estudios y gestión de la información – Subdirección de estadísticas y estudios

En el cual se ha encontrado un crecimiento entre enero y julio del 2018 de un 5.35%, con un incremento de 161.409 tarjetas colocadas por entidad, conforme la tabla que se detalla a continuación:

**Tabla 1: Crecimiento de Colocación de Tarjetas de Cerdito por Emisor.
(Enero – Julio 2018)**

Emisor	enero 2018	julio 2018	Variación	%
Banco del Pacifico	711.360	763.607	52.247	7,34%
Banco Pichincha	551.486	592.316	40.830	7,40%
Diners Club	461.161	496.415	35.254	7,64%
Banco de Guayaquil	291.521	307.581	16.060	5,51%
Banco del Austro	242.658	235.775	-6.883	-2,84%
Banco Produbanco Grupo Promerica	136.394	153.331	16.937	12,42%
Banco Bolivariano	132.550	138.705	6.155	4,64%
Banco Solidario	133.273	134.515	1.242	0,93%
Banco Internacional	120.086	118.876	-1.210	-1,01%
Banco General Rumiñahui	38.343	39.987	1.644	4,29%
Banco de Machala	24.584	23.610	-974	-3,96%
Banco de Loja	5.911	6.196	285	4,82%
Banco Amazonas	4.573	4.409	-164	-3,59%
Banco Comercial de Manabí	2.291	2.277	-14	-0,61%
Banco Procredit	0	0	0	0,00%
Total	2.856.191	3.017.600	161.409	5,65%

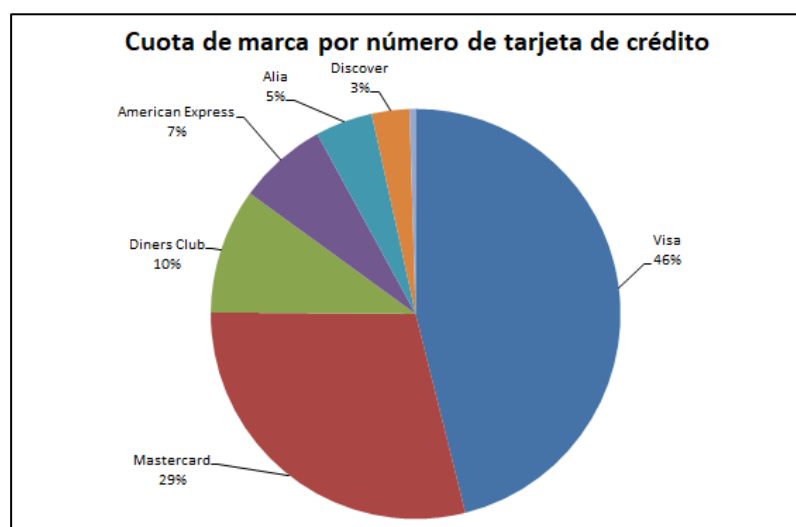
Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Propia

Como podemos ver el mercado de tarjetas de crédito se mantiene con una tendencia creciente, ya que las entidades financieras han aprovechado y potencializado sus marcas para poder realizar una mayor captación de mercado.

A continuación podemos ver el posicionamiento de las marcas dentro del mercado financiero ecuatoriano.

Figura 4: Participación de la Marca de tarjeta de Crédito (Junio 2018)



Fuente: Información financiera remitida por las entidades controladas por la SB.

Elaboración: Dirección de estudios y gestión de la información – Subdirección de estadísticas y estudios

Como podemos ver en el gráfico anterior con el 46% del mercado se encuentra posicionada la marca Visa seguido por MasterCard y Diners Club, con el 29% y 10% respectivamente, es decir los productos ofrecidos por estas 3 marcas ocupan el 85% del mercado de Tarjetas de Crédito.

Con los datos mencionados anteriormente podemos determinar que 2'564.960 de tarjetahabientes han optado por las marcas Visa, MasterCard y Diners, ya sea por su cobertura, alianzas, planes de financiamiento o recompensas, entre otros.

1.3 Detalle del Problema

Con el fin de poder determinar el nivel de satisfacción del cliente sobre sus productos financieros se realizó el acercamiento con uno de los 3 Bancos con mayor colocación de tarjetas de crédito del mercado, que por motivos de confidencialidad se lo denominará como BANCO X, quien indicó que alrededor del 18% de las colocaciones realizadas por la entidad se reciben reclamos por insatisfacción del producto, dentro de los cuales se hace referencia a costos de renovación, planes de recompensa o por la inclusión de productos anclaje como seguros de desgravamen, a los que el Banco opta por realizar un seguimiento de exoneración de costos el primer año, cambio de producto o eliminación de productos atados, con el fin de poder mejorar la experiencia del cliente y mantenerlo.

Tomando en cuenta el porcentaje indicado por el BANCO X, y sobre la información obtenida de la Superintendencia de Bancos sobre la colocación de tarjetas se puede determinar que alrededor de 543.168 tarjetahabientes han presentado insatisfacción sobre su tarjeta de crédito obtenida.

Bajo esta primicia se puede identificar que existe un alto número de clientes que desconocían sobre las condiciones del producto que aceptaron, es decir no se realizó un análisis minucioso de las opciones ofrecidas por las instituciones financieras ya sea esta por desconocimiento o siendo netamente un tema cultural de falta de educación financiera, el mismo caso se refleja en las personas que aún no disponen de una tarjeta de crédito y pasan por alto todo el análisis que se debe realizar para acceder a este tipo de productos para poder obtener financiamiento acorde a sus necesidades para poder tomar decisiones acertadas para garantizar su futuro financiero.

Bajo el presente trabajo de investigación se busca mitigar la incertidumbre al momento de seleccionar una tarjeta de crédito, orientando al cliente a ver la opción más acertada acorde a sus necesidades.

2. Análisis Regulatorio

La creación de la Fintech se la realizará amparado bajo el siguiente marco legal.

2.1 Constitución de la Fintech

La Fintech se creará originalmente como Persona Natural a través del Registro Único de Contribuyentes (RUC) el cual es el medio que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, para fines tributarios, es individual e irreplicable, el cual está compuesto por trece dígitos y varía según el tipo de contribuyente, con el fin de poder realizar una actividad económica como se lo menciona en el Reglamento de la Ley de Registro Único de Contribuyentes “**Art. 3.-** De la Inscripción Obligatoria.- Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes

o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes...” (REGLAMENTO A LA LEY DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, 2006)

EL RUC de la Fintech Tarjeteando, se la creará bajo el siguiente objeto: *“Operador de sitios web que funcionan como portales de internet, como los sitios de medios de difusión que promocionan contenidos que se actualizan periódicamente y los que utilizan un motor de búsqueda para generar y mantener amplias bases de datos de direcciones de Internet y de contenidos en un formato que facilite la búsqueda.”*

(CIU).

Conforme a los resultados financieros que vaya generando y posterior de operar como Persona Natural, siempre y cuando supere las siguientes condiciones:

- Capital propio superior a 9 fracciones básicas desgravadas del Impuesto a la Renta;
- Ingresos brutos anuales superiores a 15 fracciones básicas desgravadas; o,
- Costos y gastos anuales superiores a 12 fracciones básicas desgravadas.

La Fintech deberá pasar de Persona Natural a una Sociedad Anónima que prestará sus servicios como un Portal Web.

2.2 Código Monetario y Financiero

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, define a los servicios auxiliares de las actividades financieras en su **Art 433** los siguientes:

1. De software bancario;
2. Transaccionales;
3. De transporte de especies monetarias y de valores;

4. De pagos;
5. De cobranza;
6. De redes y cajeros automáticos;
7. Contables;
8. De computación;
9. De tenencia de edificios destinados exclusivamente al uso de oficinas por parte de una entidad financiera; y,
10. Otros que fueren determinados por la Superintendencia de Bancos, en la órbita de su competencia.

Para la presente Fintech, no califica dentro de los servicios antes mencionados, ya que operará como un Portal web, quedando fuera de este marco legal, conforme se realizó el acercamiento con el Ab. Manuel Zurita (Zurita, 2018).

2.3 Ley de Propiedad Intelectual

Con el objetivo de poder garantizar el portal web y la plataforma comparativa de la Fintech es necesario registrar la patente de la misma como creación de un portal web, para lo cual se deberá acudir al Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI), quien respalda en la : “**Art. 121.** Se otorgará patente para toda invención, sea de productos o de procedimientos, en todos los campos de la tecnología, siempre que sea nueva, tenga nivel inventivo y sea susceptible de aplicación industrial.” Así también menciona en el: “**Art. 124.** Se considerará que una invención es susceptible de aplicación industrial cuando su objeto puede ser producido o utilizado en cualquier actividad productiva, incluidos los servicios.” (IEPI, 2006)

Bajo lo antes mencionado se respalda la invención de la plataforma comparativa a través de un portal web en el Ecuador, con el fin de poder ofrecer un canal exclusivo para ofrecer al mercado financiero nacional.

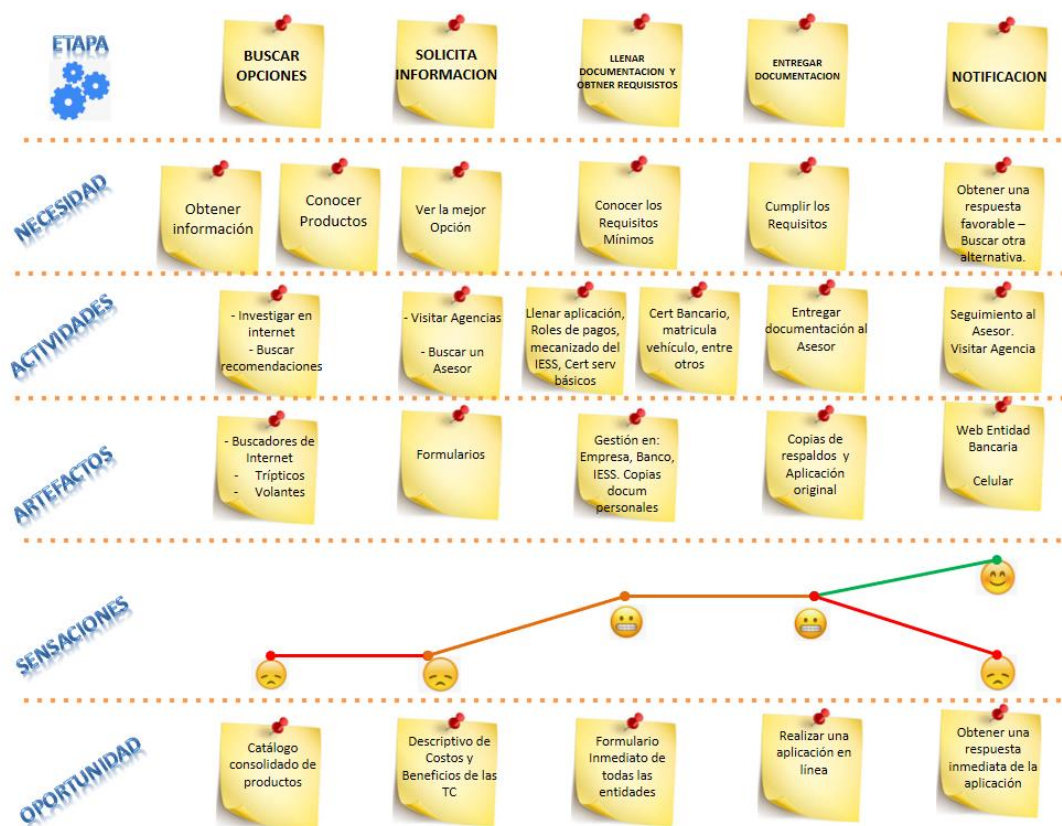
Adicionalmente es necesario indicar que la información que utilizará la Fintech sobre los productos que ofrece el sistema financiero es información pública que por ley debe ser entregada al organismo de control que para este caso es la Superintendencia de Bancos.

CAPÍTULO II: DISEÑO Y CREACIÓN

1. Customer Journey Map

En base a la problemática mencionada en el Capítulo 1 y con el fin de poder solventarla, a continuación detalló mi propuesta de solución en base a la creación de Tarjeteando, Fintech que busca mitigar la incertidumbre al momento de seleccionar una tarjeta de crédito a través de un comparador de tarjetas que ofrece la mejor alternativa dentro del mercado acorde a las necesidades de los clientes.

Figura 5: Customer Journey Map



Elaboración: Propia

Es indispensable conocer el mapa del proceso que realizan los clientes para poder obtener una tarjeta de crédito, y de esta manera identificar los problemas a los que se enfrentan y en base a esta buscar una oportunidad y solventarla.

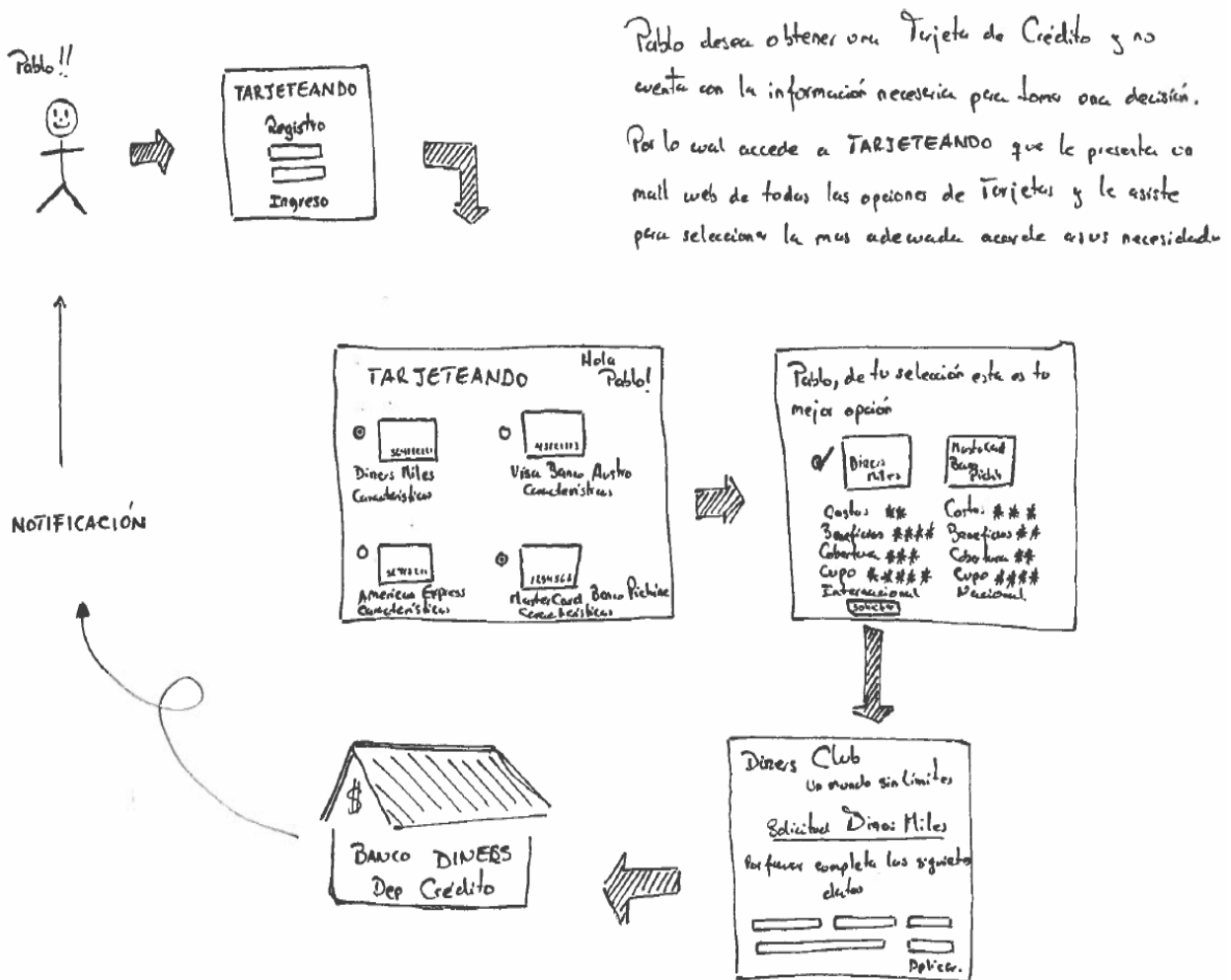
Es por eso que se pudo determinar a través del Customer Journey Map en la Figura 5 que la experiencia de los clientes es negativa en las actividades de Búsqueda de Opciones y Solicitar Información, ya que no pueden encontrar información de una manera rápida y consolidada de los productos que ofrece el mercado financiero en cuanto a tarjetas de crédito, por tal motivo a continuación presento los prototipos desarrollados con el fin de solventar la problemática.

2. Prototipos

2.1 Prototipo 1

A continuación se muestra un esquema a breves rasgos de la solución que se plantea para poder solventar la necesidad de poder disponer de un medio que consolide la oferta del mercado financiero en cuando a Tarjetas de Crédito

Figura 6: Prototipo 1

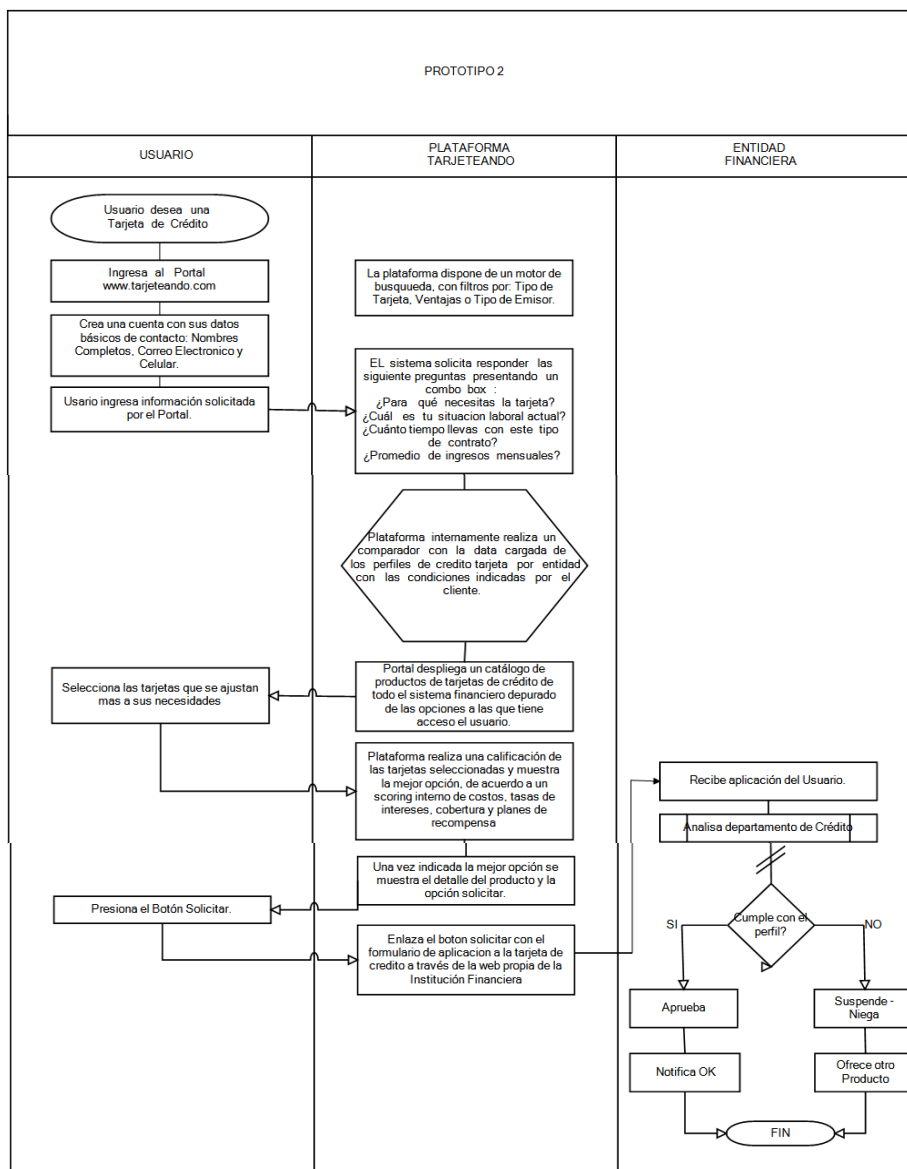


Elaboración: Propia

2.2 Prototipo 2

El prototipo 2 presenta la solución de una manera más clara en cuanto al proceso que se propone en el prototipo 1, para poder solventar la selección de un producto; en la cual se detallando a través de un esquema, el flujo del proceso del cliente para la obtención de su tarjeta de crédito, como se visualiza en la Figura 7.

Figura 7: Prototipo 2

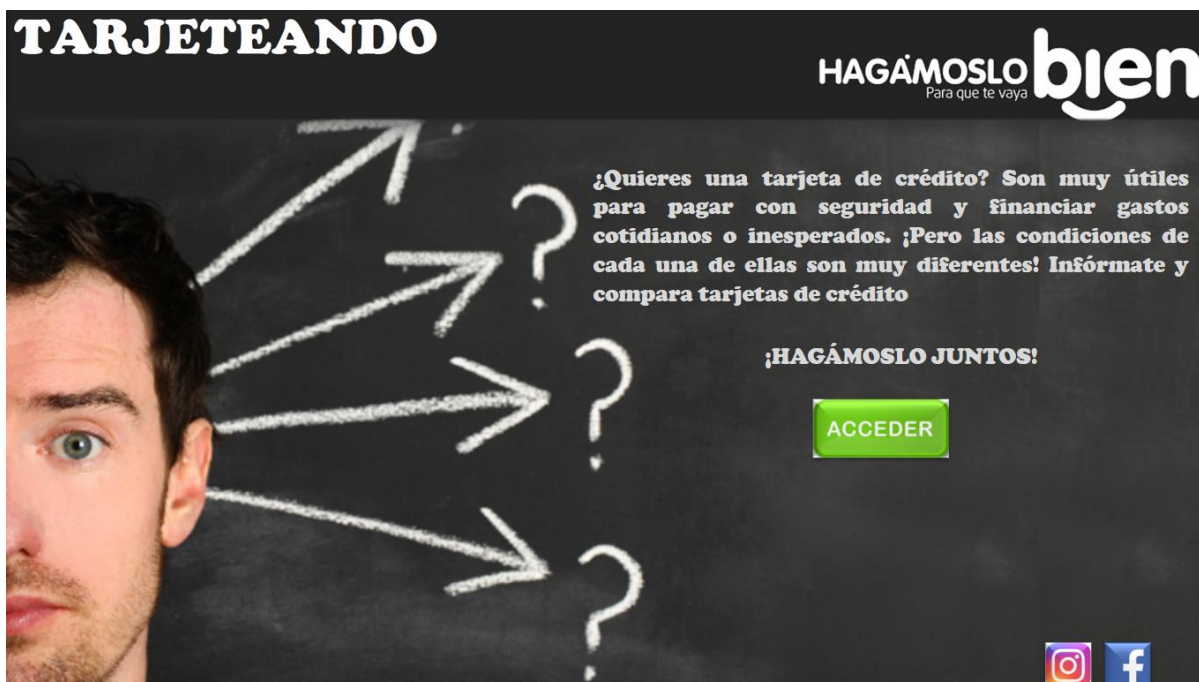


Elaboración: Propia

2.3 Prototipo 3

A continuación se muestra la propuesta final del portal web como la solución a mitigar la incertidumbre del cliente al seleccionar una tarjeta de crédito.

Figura 8: Prototipo 3



TARJETEANDO

HAGÁMOSLO bien

Para que te vaya

Bienvenido Pablo

Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA
QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar

Nombre o entidad

Tipo de tarjeta

Crédito

Débito

Prepago

Ventajas

Gratuita

Ideal para viajar

Forma de Pago

Descuentos en Comercios

Bajos Costos

Emisor

Diners Club

Visa

Mastercard

American Express



REGRESAR

VALORACION DE LA TARJETA VISA TITANIUM PLATINUM MILES

Costo de Mantenimiento

★★★★★

Promociones y Descuentos

★★★★★

Cupo

★★★★★

Plan de Recompensas

★★★★★

Ideal para viajar - Cobertura

★★★★★

9

Razones por las que contratar

- ✓ Forma de pago mínimos o totales.
- ✓ Plan de recompensas, acumulación de millas.
- ✓ Aceptación a Nivel Nacional e Internacional

Asistencias

Programa de recompensas Miles de AmericanAirlines. Asistente Personal Visa Concierge. Servicio al viajero frecuente. Promociones y beneficios en el mundo. Seguros y asistencias. Cobertura mundial. Crédito rotativo.

Al ser un cliente Visa Platinum, Usted cuenta con TITANIUM LuxuryHotels, el programa más completo de beneficios en los mejores hoteles del mundo. Más de 900 alternativas lo esperan con beneficios especiales en sus reservas:

Garantía de Mejor Tarifa
Upgrade de Habitación (basado en disponibilidad a la hora del check-in)
Check-out extendido hasta las 3pm
Desayuno continental
Estatus de huésped VIP



Asistente personal



Reposición de tarjeta • Adelanto de efectivo de emergencia

TARJETEANDO

HAGÁMOSLO bien

Para que te vaya

Bienvenido Pablo

Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA
QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar

Nombre o entidad

Tipo de tarjeta

Crédito

Débito

Prepago

Ventajas

Gratuita

Ideal para viajar

Forma de Pago

Descuentos en Comercios

Bajos Costos

Emisor

Diners Club

Visa

Mastercard

American Express



REGRESAR

VALORACION DE LA TARJETA DISCOVER MORE

Costo de Mantenimiento

★★★★★

Promociones y Descuentos

★★★★★

Cupo

★★★★★

Plan de Recompensas

★★★★★

Ideal para viajar - Cobertura

★★★★★

8

Razones por las que contratar

- ✓ Forma de pago mínimos o totales.
- ✓ Cashback (Tu dinero de vuelta).
- ✓ Aceptación a Nivel Nacional e Internacional red Diners Club

Asistencias

- Acumulas Discover Cashback en todos tus consumos.*
- Accedes a pagos flexibles por crédito rotativo, así sólo cancelas un monto mínimo mensual de tu estado de cuenta.
- En promociones de temporada acumulas un mayor porcentaje de Discover Cashback.
- Accedes a compras electrónicas en tus tiendas favoritas.
- Te ofrecemos un innovador modelo de atención al cliente, a través de contact center, página web o redes sociales.
- Disfrutas de los beneficios Vitalcard, pagando con tu tarjeta en la red de Farmacias Fybca

TARJETEANDO

HAGÁMOSLO **bien**

Para que te vaya

Bienvenido Pablo

Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA
QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar

Tipo de tarjeta

Crédito

Débito

Prepago

Ventajas

Gratuita

Ideal para viajar

Forma de Pago

Descuentos en Comercios

Bajos Costos

Emisor

Diners Club

Visa

Mastercard

American Express

Muy bien Pablo.... ¡HAGÁMOSLO JUNTOS!

Empecemos

¿Para qué necesitas la tarjeta?

Hacer compras

Aplazar pagos

Disponer de efectivo

Otras opciones

¿Cuál es tu situación laboral actual?

Indefinido

Temporal

Funcionario

Autónomo

Desempleado

Pensionista / Jubilado

Estudiante

REGRESAR
Continuar

TARJETEANDO

HAGÁMOSLO **bien**

Para que te vaya

Bienvenido Pablo

Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA
QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar

Tipo de tarjeta

Crédito

Débito

Prepago

Ventajas

Gratuita

Ideal para viajar

Forma de Pago

Descuentos en Comercios

Bajos Costos

Emisor

Diners Club

Visa

Mastercard

American Express

¿Cuánto tiempo llevas con este tipo de contrato?

Hasta 6 meses

De 6 meses a 1 año

Más de 1 año

¿Cuál es tu promedio de ingresos mensuales?

Hasta \$499

De 500 Hasta 999

Entre \$1000 a \$1499

Entre \$1500 a \$2000

Más de \$2000

REGRESAR
Continuar

TARJETEANDO HAGÁMOSLO **bien**
 Para que te vaya

Bienvenido Pablo
 Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar
 Nombre o entidad

Tipo de tarjeta
 Crédito
 Débito
 Prepago

Ventajas
 Gratuita
 Ideal para viajar
 Forma de Pago
 Descuentos en Comercios
 Bajos Costos

Emisor
 Diners Club
 Visa
 Mastercard
 American Express

Ordenado por Destacados

Diners Club Miles
 Tipo de tarjeta: Crédito
 Red de cajeros: BANRED
 Plan de Recompensas: Acumulación de Millas
 Costos: Anuales
 9.110
 Cuota anual Gratis
 + detalles
 Comparar

Visa Titanium Platinum Miles
 Tipo de tarjeta: Crédito
 Red de cajeros: BANRED
 Plan de Recompensas: Acumulación de Millas
 Costos: Anuales
 8.5 /10
 Cuota anual Gratis
 + detalles
 Comparar

Discover More
 Tipo de tarjeta: Crédito
 Red de cajeros: BANRED
 Plan de Recompensas: Cash Back
 Costos: Anuales
 8.5 /10
 Cuota anual Gratis
 + detalles
 Comparar

Comprar ahora

TARJETEANDO HAGÁMOSLO **bien**
 Para que te vaya

Bienvenido Pablo
 Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA QUIENES SOMOS

COMPARANDO

TARJETEANDO HAGÁMOSLO **bien** Para que te vaya **Bienvenido Pablo** Cerrar sesión

EDUCACIÓN FINANCIERA QUIENES SOMOS

Filtrar por

Buscar
Nombre o entidad

Tipo de tarjeta
 Crédito
 Débito
 Prepago

Ventajas
 Gratuita
 Ideal para viajar
 Forma de Pago
 Descuentos en Comercios
 Bajos Costos

Emisor
 Diners Club
 Visa
 Mastercard
 American Express

VALORACION DE LA TARJETA DINERS CLUB MILES

Costo de Mantenimiento ★★★★★
 Promociones y Descuentos ★★★★★
 Cupo ★★★★★
 Plan de Recompensas ★★★★★
 Ideal para viajar - Cobertura ★★★★★

9,5

Razones por las que contratar
 Forma de pago totales, permite un mejor manejo de las finanzas personales. Pagas lo que consumes.
 Plan de recompensas, acumulación de millas.
 Aceptación a Nivel Nacional

TU MEJOR OPCION ES?

Diners Club Club Miles
Solicitar tarjeta

TITANIUM Miles VISA
Solicitar tarjeta

VALORACION DE LA TARJETA VISA TITANIUM PLATINUM MILES

Costo de Mantenimiento ★★★★★
 Promociones y Descuentos ★★★★★
 Cupo ★★★★★
 Plan de Recompensas ★★★★★
 Ideal para viajar - Cobertura ★★★★★

9

Razones por las que contratar
 Forma de pago minimos o totales.
 Plan de recompensas, acumulación de millas.
 Aceptación a Nivel Nacional e Internacional

REGRESAR

https://servicios.interdin.com.ec/solicitudesDiners/pages/ingresoSolicitante2Prin.jsp

Diners Club INTERNATIONAL

Solicitud de Tarjeta Principal

1) DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos
 Fecha de Nacimiento (dd-mm-aaaa)
 Instrucción/Profesión Estado Civil
 Ciudad
 Teléfono 1 Hora a contactar
 Teléfono 2 Hora a contactar
 Teléfono Celular
 Email

Nivel de Educación culminado:
 Primaria Secundaria Superior Diplomado Maestría

Tiene familiares que son actualmente socios Diners Club?
 Pertenece a Clubes Sociales?

2) DIRECCION DE VIVIENDA
 Calle Principal No. Calle Transversal
 Barrio/Sector Ciudad
 Edificio Piso Num. Departamento

3) REFERENCIAS BANCARIAS
 Banco Cuentas Ahorros

4) PATRIMONIO
 ¿Tiene patrimonio?

5) INGRESOS PROPIOS COMPROBABLES
 Valor
 ¿Trabaja en Relación de Dependencia?
 ¿Tiene Negocio Propio?

6) INGRESOS CONYUGUE COMPROBABLES (Si aplica)
 Valor
 ¿Trabaja en Relación de Dependencia?
 ¿Tiene Negocio Propio?

SELECCIONA LA TARJETA QUE DESEA SOLICITAR:
 Diners Club Internacional Diners Club Miles Horizontal Diners Club AAdvantage

Elaboración: Propia

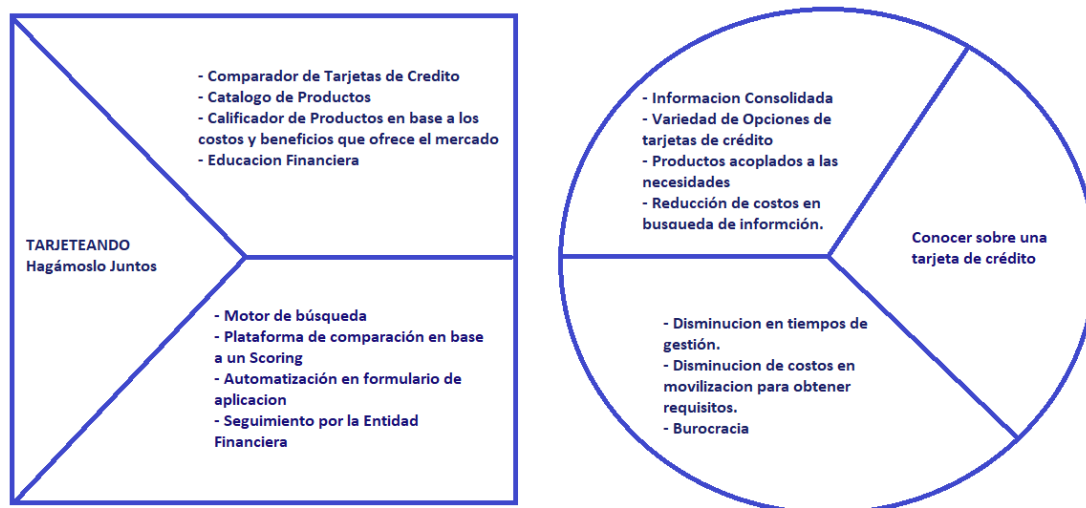
La solución ofrece al cliente un comparador de tarjetas de crédito en la cual ingresa sus datos básicos en cuanto a estabilidad laboral e ingresos, y la plataforma realiza un análisis de los datos ingresados y realiza un comparativo de los distintos perfiles del sistema financiero, y presenta los productos a los que es calificado, el cliente podrá seleccionar la tarjeta que más se

ajuste a sus necesidades y se enlazará con el link del formulario de la entidad a la cual pertenece el producto, en el caso de no cumplir con el perfil la entidad financiera contactada ofrecerá otro producto.

3. Propuesta de Valor

A continuación se presenta la propuesta de valor a través del modelo Canvas:

Figura 9: Canvas



La propuesta de valor que se muestra en la Figura 9 indica el detalle de lo que busca la Fintech Tarjeteando a través del uso de una plataforma comparativa enfocada en los clientes, orientada a ofrecer la mejor alternativa de tarjetas de crédito para enlazarla directamente con la Entidad Financiera a través de su portal y realizar la aplicación en línea, optimizando tiempo tanto para el cliente como para la entidad financiera al momento de colocar su producto.

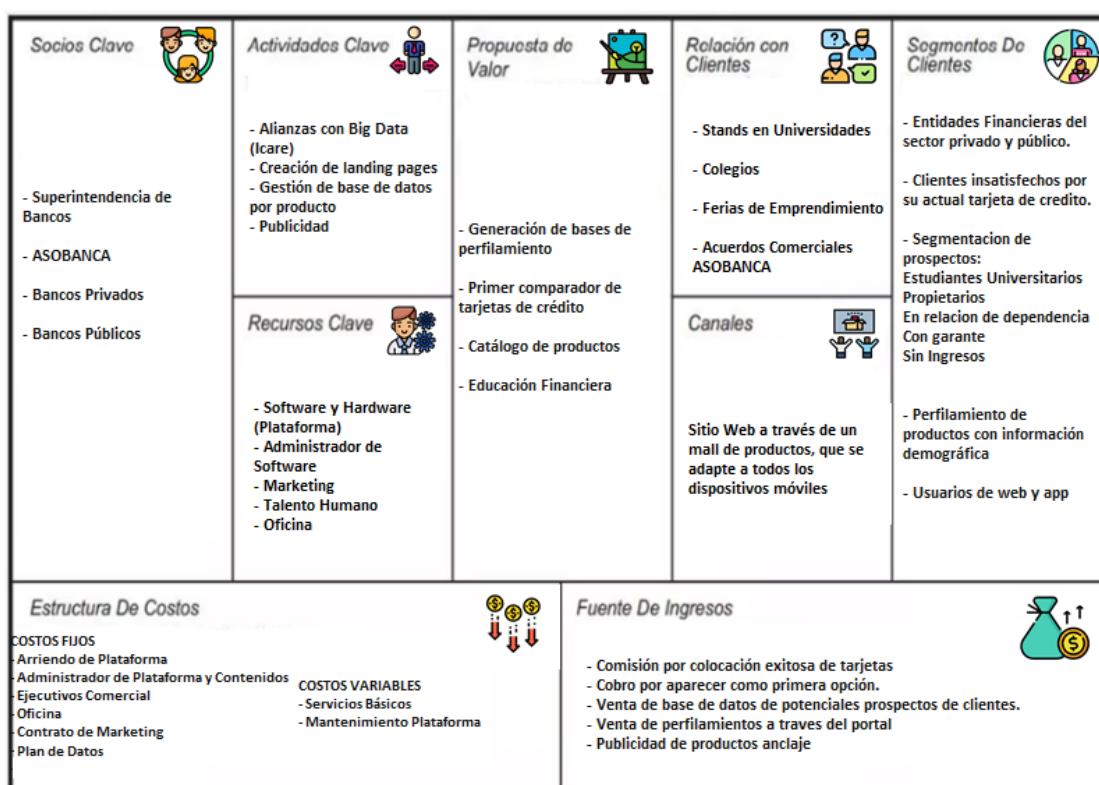
CAPÍTULO III:

Modelo de Negocio CANVAS

1. CANVAS

Una vez identificada la propuesta de valor a continuación se muestra el esquema de Negocio a través del Modelo CANVAS, en el cual podemos identificar todos los participantes internos y externos de la solución planteada de una manera sencilla y ágil, con el fin de poder determinar la viabilidad de la Fintech.

Figura 10: Modelo CANVAS



Elaboración: Propia

A continuación, se detalla una breve descripción de todos los 9 factores del modelo:

Socios Clave

Los socios clave para la Fintech, constituyen la fuente de información que permitirá la consolidación de la data de las distintas ofertas de valor que otorgan las entidades del sector financiero, para ello la Superintendencia de Bancos es el input más importante ya que por ley todas las entidades bajo su control deben presentar la información integral de todos sus productos, lo cual será visible para todos los clientes a través de Tarjeteando.

Actividades Clave

Dentro de las actividades clave están las que permitirán el flujo del proceso a través del mall web, para lo cual se busca la obtención de Alianzas con empresas de manejo de Big Data, que ofrezcan poder llegar de una manera rápida a segmentos de público objetivo, a través de la creación de publicidad focalizada y creación de landing pages.

Recursos Clave

Los recursos clave que permitirán la estabilización y gestión del portal web: son el hardware y software que conforman la plataforma de comparación para Tarjeteando, los recursos humanos que gestionen la segmentación de posibles prospectados para la colocación de tarjetas de crédito, por medio de Marketing en redes sociales entre otros.

Propuesta de Valor

La propuesta de valor busca la consolidación de las ofertas de valor emitidas por las entidades del Sector Financiero a través de un comparativo que se ajuste a las condiciones de los clientes prospectados. Adicionalmente a la información ingresada

por los clientes se busca recopilar sus datos y condiciones financieras que permitan la generación de una base perfilamiento atractiva para los Bancos.

Relación con Clientes

La relación con los clientes se busca manejarla directamente a través de convenios comerciales en las que se les ofrezca un nuevo canal con una experiencia digital y rápida para el cliente a través de una segmentación específica. Dentro de las relaciones directas están los stands dentro de Universidades en las que se potencialice “Mi primera tarjeta de Crédito” como producto de una asesoría web.

Canales

El canal por el cual llegará Tarjeteando a sus prospectados es a través de un portal web que funciones como un mall de productos del sistema bancario mostrando distintas alternativas que se ajusten a los clientes potenciales.

Segmento de Clientes

En base a que los clientes a los que está orientada el portal web son las entidades del Sector Financiero, se busca ofrecer una segmentación de público objetivo personalizada: clientes insatisfechos con su actual producto de tarjeta de crédito y prospección de clientes (estudiantes universitarios, propietarios, relación de dependencia, con garante o sin ingresos).

Estructura de Costos

Dentro de los rubros más importantes se permitirán el funcionamiento de los costos son los siguientes:

- Arriendo de la plataforma
- Talento humano que realice la gestión de contenidos y control de la estabilidad de la plataforma.
- Espacio físico en donde desarrollará las actividades la empresa.
- Proveedor de gestión de marketing y big data
- Costos variables propios del giro del negocio en cuanto a mantenimiento de la plataforma y servicios básicos.

Fuente de Ingresos

Tarjeteando generará ingresos a través de la colocación exitosa de tarjetas de crédito por entidad financiera, es decir, se cobrará una comisión por tarjeta colocada a por el canal del mall web, también busca vender base de datos de perfilamiento (prospección de clientes) y de satisfacción del cliente en línea, así como el cobro por publicidad de productos anclaje (Seguros o programas de asistencia entre otros).

CAPÍTULO IV:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

En base a lo detallado en el capítulo anterior pudimos identificar todos los aspectos internos y externos sobre la solución planteada, podemos continuar con el detalle de las fuentes de financiamiento que busca el presente proyecto.

Con el fin de impulsar la iniciativa de TARJETEANDO se busca poder participar en concursos de laboratorios de innovación y emprendimiento de organismos nacionales como internacionales.

Los laboratorios de innovación y emprendimiento buscan el desarrollo de proyectos Fintech que promueven la educación financiera, a lo que se ajusta Tarjeteando, ya que esta orientado a mitigar la incertidumbre al momento de seleccionar una tarjeta de crédito, a través de un mall web que muestre el detalle de los beneficios y costos que ofrece una tarjeta de crédito.

Dentro de los organismos nacionales que ofrecen este tipo de impulsos a los emprendimientos de innovación se encuentra los siguientes:

El reto Lab2Change bajo el auspicio de Diners Club, busca financiar proyectos e ideas de soluciones disruptivas en el mercado financiero y tecnológico a través del uso de la plataforma tecnológica del organismo impulsador.

La Alianza para el Emprendimiento y la Innovación del Ecuador que buscan fomentar el emprendimiento como base del desarrollo productivo del Ecuador, a través de financiamiento de capital de trabajo a los proyectos con alto potencial de innovación.

Dentro de los organismos internacionales que promueven el desarrollo de proyectos de investigación e innovación se encuentran la Unión Europea con un fondo específico para proyectos de investigación de todo tipo.

Así también Tarjeteando busca el financiamiento a través de recursos de inversionistas “Ángel” que promueven proyectos de innovación y educación financiera, en la que se busca tener un inversionista como socio en la conformación de la empresa y aprovechar el mentoring que pueda otorgar a Tarjeteando para poder consolidarse dentro del mercado y poder ubicarse de manera estratégica. Gran parte de estos inversionistas se encuentran en Europa especialmente en España en la que se busca promocionar la presente solución a través de la Unión Europea y la Embajada Española en Ecuador.

La participación de las fuentes de financiamiento para el presente proyecto busca que los dueños de la idea tengan control en la toma de decisiones es por eso que se mantendrán como accionistas mayoritarios.

Tabla 2: Participación de Fuentes de Financiamiento.

FUENTE	PARTICIPACION
Fuentes de Financiamiento (Capital Angel)	40%
Fuente Originada por Ideador (Laboratorios – Concursos)	55%

Elaboración: Propia

CONCLUSIONES:

En la actualidad uno de los problemas más grande que afronta la sociedad es la falta de educación financiera, el desconocimiento de las ventajas y desventajas de la selección de un producto financiero, desencadena graves problemas en todos los individuos y sus familias y por ende generando retraso económico en el país.

El uso de metodologías ágiles permite identificar de una manera rápida un problema con todas las alternativas de solución, al realizar el Journey del Cliente en la selección de producto financiero encontramos varios hechos relevantes en los que se puede trabajar una solución efectiva a través de varios prototipos que reúnen todas las alternativas para asegurar la correcta selección de una tarjeta de crédito.

Tarjeteando busca ofrecer un mall web que permita mitigar la incertidumbre al seleccionar una tarjeta de crédito ofreciendo todas las alternativas que se ajusten a las necesidades del consumidor final con las que pueda sacar el mayor provecho en sus finanzas personales.

Bibliografía

(s.f.).

BAN, E. (06 de 2016). *PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA*. Recuperado el 02 de 09 de 2018, de <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>

BBVA. (05 de 07 de 2017). *www.bbva.com*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sabemos-de-verdad-que-es-y-como-funciona-una-tarjeta-de-credito/>

CIU. (s.f.). *SRI*. Recuperado el 15 de 09 de 2018, de CIU - SRI: www.sri.gob.ec

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, C. (20 de OCTUBRE de 2008).

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi, Manabi, Ecuador:
<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>.

Devjani, R. y. (2015). 'The Anatomy of Ignorance: Diagnoses from Literature'. En R. y. Devjani, *'The Anatomy of Ignorance: Diagnoses from Literature'*. Ed. Matthias Gross y Linsey McGoey.

FORBES, M. (12 de 07 de 2017). *AMERICA RETAIL*. Recuperado el 10 de 09 de 2018, de <https://www.america-retail.com/opinion/opinion-cual-es-la-forma-de-pago-favorita-de-los-millennials/#>

IEPI. (28 de Diciembre de 2006). *SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES*. Quito, Pichincha, Ecuador: <https://www.propiedadintelectual.gob.ec/>.

LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES, E. (04 de Agosto de 2004). *LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES*. Quito, Pichincha, Ecuador: SRI.

REGLAMENTO A LA LEY DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, R. (29 de Diciembre de 2006). REGLAMENTO A LA LEY DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, RUC. *REGLAMENTO A LA LEY DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, RUC.* Quito, Pichincha, Ecuador: REGLAMENTO A LA LEY DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES.

Union, L. C. (2013). *Latino Community Credit*. Recuperado el 02 de 09 de 2018, de http://latinoccu.org/site/assets/Tarjetas-de-cr%C3%A9dito_ESP.pdf

Zurita, M. (15 de 09 de 2018). *Constitucion Fintech*. (P. Gonzáles, Entrevistador)

INDICE DE ANEXOS

Anexo a: Entrevistas.....	43
----------------------------------	-----------

ANEXO A: ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

Nombre: María José Salazar

Edad: 31 años

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Solicite a través del call center la emisión de una tarjeta de crédito, me enviaron el formulario lo llene y envíe y me enviaron la tarjeta a la dirección solicitada

¿En dónde buscas información de TC?

En las páginas web de las tarjetas con los numero de atención al cliente

¿Que buscas en una TC?

Que sea flexible y me de opciones de pago y control sobre mis diferidos, que tenga un ágil y oportuno servicio al cliente.

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Creo que hay mucha facilidad para obtener una tarjeta de crédito, ahora solo se comunican contigo y te indican que ha sido aprobada tu tarjeta.

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Creo que son necesarios cumplir con ciertos requisitos, previo a la emisión pues, así como cliente también te aseguras que puedas cumplir con las responsabilidades derivadas de manejar una tarjeta de crédito.

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si cubre mis expectativas puesto que me da facilidad como cliente de manejar mis diferidos, la tarjeta es aceptada en todos los locales y los portales web y servicio al cliente me ayudan a ahorrar tiempo en trámites, mi experiencia en general muy buena.

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Debe haber un balance entre ambos, como cliente claro que se exige costos accesibles, pero sin descuidar los beneficios.

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si estoy satisfecho, los beneficios son rapidez en manejo de mis propios pagos y diferidos pues los hago a través del portal web, sin intervención de terceros, la tarjeta es aceptada en todos los locales nacionales e internacionales, el servicio al cliente es oportuno, nunca he tenido que acercarme a una agencia a resolver ningún problema.

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Menores costos

ENTREVISTA 2

Nombre: Ma. Fernanda Grijalva

Edad: 34

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Oficinas Agencia Matriz

¿En dónde buscas información de TC?

Suelo buscar en red, buscando páginas de internet relacionadas

¿Que buscas en una TC?

Que pueda ser accesible en varios lugares y con la cual pueda realizar compras y avances cuando lo requiera

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

El periodo de entrega de la tarjeta debería ser más ágil

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Creo que son los básicos que pide toda institución bancaria, sin embargo en las referencias bancarias pienso no se debería solicitar el número de cuenta debido a que es información privada

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si cubre, tengo buena experiencia puesto que en donde la he requerido está disponible y sobre todo por seguridad la prefiero a tener efectivo en mi poder

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Mayores beneficios

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Descuentos en varios lugares, cupo con el cual puedo solventar necesidades incluso las más urgentes, promociones, aplica seguros, aplicación de servicios

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Que no me dejara utilizarla en lugares en el extranjero

ENTREVISTA 3

Nombre: Mauro López

Edad: 30

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Ninguno, todas me llamaron a ofrecer. Pero en el caso de necesitar lo haría directamente en la agencia.

¿En dónde buscas información de TC?

En ningún lado, por el manejo que vi en mis padres aprendí como se manejan y cuales son.

¿Que buscas en una TC?

Seguridad para transaccionar en cualquier sitio y momento.

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Me parece inadecuado. Ya que no es consistente entre todos los clientes y las categorías de tarjetas que otorgan.

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Que si se cumplirían para el 100% de los clientes y se mantuviese actualizado siempre sería correcto. Como no lo es, es ineficiente.

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Entre todas complementan la expectativa final, pero una sola no la cumple. Una tarjeta no entrega las millas que deberían entregar, otra tiene un cupo fijo que no permite flexibilidad como la otra, el diseño de una es mejor que otra, la categoría de una es mejor que otra.

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Sin costo. Alto beneficio como en US.

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Como te digo, entre todas cumplen una expectativa que debería ser cubierta en una sola.

Millas 1 a 1

Cupo variable

Diseño

Categoría

Seguros

Accesos salas VIP

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Categoría y acreditación de millas.

ENTREVISTA 4

Nombre: Belén Gomezjurado C.

Edad: 36

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Ninguno, el banco que emite la tarjeta se contactó conmigo y me enviaron a mi trabajo.

¿En dónde buscas información de TC?

Internet, Agencia y Propagandas

¿Que buscas en una TC?

Bajo interés, un beneficio por consumos (millas o cashback).

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Sencillo, nunca he tenido que hacer ningún trámite complicado.

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

N/A

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Sí, no tengo problemas.

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Beneficios

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Sí.

Millas

Cash Back

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Mayores beneficios, y más seguridad para el uso de mi TC.

ENTREVISTA 5

Nombre: Patricio Nieto

Edad: 35

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Realmente ninguno, fueron los ejecutivos del banco que me contactaron para entregármela

¿En dónde buscas información de TC?

Internet, google

¿Que buscas en una TC?

Que me sirva a nivel internacional

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Pues pienso que depende mucho de la entidad financiera, yo la verdad no he tenido ningún problema en obtenerla.

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Ninguna

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

No todas, por ejemplo la tarjeta DISCOVER del banco del Pichincha, en uno de mis viajes al exterior, solo me funcionaba en tres establecimientos y nada más. Realmente fue decepcionante.

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Sin duda alguna bajos costos

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Como lo dije en la pregunta anterior, con unas sí otras no. Visa acumulación de millas, que es positivo.

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

El que no me sirva a nivel internacional, básicamente.

ENTREVISTA 6

Nombre: Miyin Janeth Cedeño Pinargote

Edad: 38 años

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Fue por vía telefónica, me llamaron a ofrecerla y acepte

¿En dónde buscas información de TC?

Internet

¿Que buscas en una TC?

Que sea internacional, con buen cupo, opciones de sobregiros

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Me parece bien que sea más fácil obtener una

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Básicos

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si, muy buena

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Bajos Costos

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si, corte en la fecha a decidir, diferidos del exterior, acceso a gran número de operaciones desde la página web, pago de mínimos, costos razonables, millas.

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Mayor Cupo

ENTREVISTA 7

Nombre: Johanna Santana

Edad: 33 años

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Fui directamente a la agencia

¿En dónde buscas información de TC?

Internet

¿Que buscas en una TC?

Crédito rápido

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Cuándo la solicitas te piden muchos requisitos

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Que no deberían solicitar tantos requisitos

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si, me ha salvado en momentos de necesidad

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Bajos costos

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si, avance en efectivo y compras en el exterior

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Que me cobren interés alto

ENTREVISTA 8

Nombre: Jorge Velasco

Edad: 28

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

La entidad bancaria se comunicó conmigo para ofrecerme una TC

¿En dónde buscas información de TC?

Internet

Vía Telefónica

Agencias

¿Que buscas en una TC?

Aceptada en todos los lugares Nacional e Internacional

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Es muy fácil

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Los requisitos son básicos y de fácil obtención

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si, no he tenido ningún tipo de problema es fácil endeudarme

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Mayores beneficios

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si, diferidos promociones y descuentos

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Mayores beneficios por bajos costos

ENTREVISTA 9

Nombre: MISHEL NAVARRETE

Edad: 26 AÑOS

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Oficinas del Banco Guayaquil

¿En dónde buscas información de TC?

En internet o en la página de la entidad bancaria

¿Que buscas en una TC?

Que se internacional y tenga un alto monto permitido de consumo

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Que es sencillo

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Son fáciles

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Si, puedo utilizar en cualquier tienda sin ningún problema

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Mayores Beneficios

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si, descuentos y diferidos

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Una tarjeta con mayor cupo

ENTREVISTA 10

Nombre: Johanna Hidalgo

Edad: 35

¿Cuál es el proceso que realizas o realizaste para obtener una TC?

Para obtener una nueva tarjeta ingreso a sitio web para completar datos que sean básicos y el banco me contacta para entregar la nueva tarjeta.

¿En dónde buscas información de TC?

Busco información en sitio web y aplicaciones móviles.

¿Que buscas en una TC?

Una TC debe ofrecer realizar varias transacciones por canales electrónicos y que sean rápidas, sencillas y seguras.

No ir al banco para una gestión que necesito realizar sino hacerlo a través de un sitio web o app móvil.

Sobre el proceso para la obtención de una TC, ¿cuál es tu opinión?

Si es complicado, no es eficiente el llenar datos y posterior te contacten, en otros bancos de otros países tienen aprobaciones en línea.

¿Cuál es tu opinión de los requisitos que se deben cumplir para obtener una TC?

Los requisitos son adecuados sin embargo tardan mucho tiempo en dar respuesta en la aprobación.

¿Actualmente tu TC cubre tus expectativas? ¿Cuál ha sido tu experiencia?

Sí, mi experiencia ha sido que he podido utilizar siempre y recibo las notificaciones que por seguridad deseo conocer que me han facturado.

En algunas ocasiones si he tenido una mala experiencia en que no es aceptada en todos los establecimientos.

¿Prefieres bajos costos? ¿O mayores beneficios?

Prefiero mayores beneficios, servicio eficiente y seguridad.

¿Estas satisfecho actualmente con tu TC? ¿Cuál son los beneficios que te ofrecen?

Si me encuentro satisfecho con los servicios, existen promociones en establecimientos, planes de financiamientos.

¿Cuál sería el factor que te motivaría a cambiar tu TC?

Cambiaría a otra tarjeta si me ofrece un mejor servicio en los canales electrónicos.