

11. ANEXOS

11.1 Anexo 1. Formulario encuesta prueba piloto



Anexo1 Formulario
Encuesta-Prueba pil

Agradecemos su colaboración respondiendo la siguiente encuesta, la cual forma parte de un proyecto de investigación desarrollado en la Universidad EAN



PRODUCTOS Y ENTIDADES FINANCIERAS COLOMBIANAS

1. Marque con una X, cuál de los siguientes productos tiene y/o ha tenido (incluya los productos de mayor importancia para usted). Indique tiempo de su permanencia como usuario y grado de satisfacción general

Producto	X	Tiempo de permanencia	Grado de satisfacción general			
			Alto	Aceptable	Bajo	Deficiente
Tarjeta de Crédito 1						
Crédito de Consumo 1						
Crédito de Vivienda 1						
Tarjeta de Crédito 2						
Crédito de Consumo 2						
Crédito de Vivienda 2						

2. Indique con una X, el motivo de selección de la entidad bancaria proveedora del servicio

Producto	Tarjeta de Crédito	Crédito de Consumo	Crédito de Vivienda
Atención al cliente			
Cantidad de sucursales			
Cuotas de manejo			
Referidos			
Ubicación			
Requisito por otros			
Un asesor lo contactó			
Otro			

3. Recomendaría a alguien la entidad bancaria y producto seleccionado?

Tarjeta de Crédito		Crédito de Consumo		Crédito de Vivienda	
SI	NO	SI	NO	SI	NO

Otro motivo de selección:

Tarjeta de Crédito:

Crédito de Consumo:

Crédito de Vivienda:

4. Califique con una X la calidad de la información recibida durante el proceso de inscripción y/o activación de productos financieros. Si aplica, indique si interpuso una queja o reclamo manifestando su inconformidad y quien atendió su solicitud

Información referente a:	Calidad de la información					Interpuso queja o reclamó	Quien atendió su queja (cargo en la entidad)
	Muy completa	Completa	Suficiente	Incompleta	Muy incompleta		
Valor de los Intereses							
Cuotas de manejo							
Canales de servicio							
Medios de pago							
Fechas de corte							
Contrato							
Pagos extemporáneos							
Pagos anticipados							
Extractos							
Procedimientos en caso de queja o reclamo							
Defensor del cliente							
Seguros							
Claúsulas de permanencia							
Liquidación							
Beneficios / Descuentos / Premios							

5. Para los asuntos abajo enumerados. Indique con una X si durante la utilización del producto adquirido, la información entregada desde el inicio fue objeto de modificación y/o variación sin previo aviso

Asunto	Tarjeta de Crédito		Crédito de Consumo		Crédito de Vivienda	
	A favor del cliente	A favor de la entidad	A favor del cliente	A favor de la entidad	A favor del cliente	A favor de la entidad
Valor de los Intereses						
Cuotas de manejo						
Canales de servicio						
Medios de pago						
Fechas de corte						
Contrato						
Pagos extemporáneos						
Pagos anticipados						
Procedimientos en caso de queja o reclamo						
Defensor del cliente						
Seguros						
Claúsulas de permanencia						
Liquidación						
Definición de número de cuotas para pago						
Beneficios / Descuentos / Premios						

6. Marque con una X cuál de las siguientes actitudes evidenciadas en el personal bancario, lo motivaron o motivarían a interponer una queja o reclamo

Actividad	X
Resolución de solicitudes	
Direccionamiento de las solicitudes	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud	
Disposición para ayudar	
Profesionalismo	
Conocimiento del tema	
Trato Recibido	

7. Responda sí o no a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI/NO
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	
Cual?	
Conoce sus deberes y derechos como consumidor financiero?	
Conoce los deberes y derechos de las entidades bancarias?	
Sabe cual es el procedimiento para interponer una queja o reclamo?	
Ha visitado (virtual o personalmente) la Superintendencia Financiera de Colombia?	
Tiene copia del contrato de vinculación?	
Leyó completamente el contrato en el momento de vinculación, previo a su firma?	

8. Marque con una X cual(es) de las siguientes prácticas, considera han sido utilizadas por su entidad bancaria? Ha interpuesto una queja por este concepto?

Prácticas	X	Interpuso queja?
El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.		
El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.		
Devolución parcial de su dinero en caso de fraudes comprobados en su contra		

9. Como consumidor financiero, marque con una X cuál de las siguientes prácticas de protección conoce y aplica (Tomado de: Ley 1328 de 2009. Artículo 6)

Prácticas de protección	X
Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia	
Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.	
Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros	
Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos	
Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos	
Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio	

GRACIAS

11.2 Anexo 2. Formulario encuesta versión final



Anexo2 Formulario
Encuesta.pdf



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante  Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos						
Después de adquirir el (los) productos						
En la sucursal bancaria						
Vía telefónica						
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato						
Extractos						
Seguros						
Intereses						
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI o NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas						
Fraude						
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					
Telefónicamente					
Internet					
Ante la Superintendencia Financiera					
Ante el defensor del consumidor					

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes						
Direccionamiento de las solicitudes						
Demostración de interés para dar solución a su solicitud						
Disposición para ayudar						
Profesionalismo						
Conocimiento del tema						
Trato Recibido						

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					
Balance entre lo que gana y lo que debe					
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					
Se informa sobre los canales de servicio					
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

11.3 Anexo 3. Encuestas diligenciadas



Anexo3 Formularios
Diligenciados.pdf



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M				
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56	
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado	
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado		

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	✓
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				✓		
Vestuario		✓				
Alimentación			✓			
Viajes/Turismo						✓
Hogar	✓					
Tecnología						✓
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			✓			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	✓					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	✓					
Asesor						✓
Recomendación por otros		✓				
Intereses						
Cuotas de manejo		✓				
Cupos elevados		✓				
Lugar de trabajo			✓			
Beneficios empresariales					✓	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				✓		
Después de adquirir el (los) productos				✓		
En la sucursal bancaria			✓			
Vía telefónica					✓	
Chat						✓

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato			✓			
Extractos					✓	
Seguros		✓				
Intereses			✓			
Descuentos			✓			
Fechas de corte				✓		
Quejas y/o reclamos				✓		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		✓
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		✓
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

N.S.

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			✓			
Cobro de servicios sin ser avisado			✓			
Resolución de problemas			✓			
Fraude		✓				
Entrega de información sobre productos			✓			
Reporte centrales de riesgos			✓			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					✓
Telefónicamente					✓
Internet					✓
Ante la Superintendencia Financiera				✓	
Ante el defensor del consumidor				✓	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				✓	
Balance entre lo que gana y lo que debe				✓	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			✓		
Se informa sobre los canales de servicio			✓		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				✓	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		✓			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		✓			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			✓		
Tasas de interés			✓		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			✓		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			✓		
Devolución del IVA			✓		
Descuentos				✓	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			✓		
Obsequios de bienvenida		✓			
Cupo de crédito elevado			✓		
Bajas cuotas de manejo				✓	
Rapidez en las transacciones				✓	
Inscripción en sorteos				✓	
Acumulación de puntos/millas					✓
Descuentos en establecimientos					✓
Atención al cliente - Asesor					✓
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒ Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						
Tecnología						☒
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						✓
Asesor						✓
Recomendación por otros						✓
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados						✓
Lugar de trabajo						✓
Beneficios empresariales					✓	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			✓			
Después de adquirir el (los) productos			✓			
En la sucursal bancaria			✓			
Vía telefónica			✓			
Chat		✓				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			✓			
Extractos				✓		
Seguros			✓			
Intereses				✓		
Descuentos				✓		
Fechas de corte				✓		
Quejas y/o reclamos			✓			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?	✓	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	✓
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	✓	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	✓	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	✓	
Cuál?	Ley 45-90/35-93/510-99	

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			✓			
Cobro de servicios sin ser avisado				✓		
Resolución de problemas			✓			
Fraude				✓		
Entrega de información sobre productos			✓			
Reporte centrales de riesgos			✓			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	✓				
Telefónicamente	✓				
Internet					✓
Ante la Superintendencia Financiera					✓
Ante el defensor del consumidor					✓

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					✓
Balance entre lo que gana y lo que debe				✓	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				✓	
Se informa sobre los canales de servicio				✓	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					✓
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		✓			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				✓	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒ Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		X				
Alimentación			X			
Viajes/Turismo		X				
Hogar		X				
Tecnología					X	
Compra de cartera				X		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				X		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		X				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	
Sucursales	X					
Asesor	+					
Recomendación por otros			+			
Intereses			+			
Cuotas de manejo				+		
Cupos elevados		+				
Lugar de trabajo		X				
Beneficios empresariales				+		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			X			
Después de adquirir el (los) productos		X				
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica		X				
Chat		X				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato		X				
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos		X				
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	X	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			Y			
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			+			
Fraude		X				
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos		X				

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo					☒	
Vestuario						
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo	☒					
Hogar				☒		
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	✓					
Asesor						✓
Recomendación por otros	✓					
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados					✓	
Lugar de trabajo					✓	
Beneficios empresariales					✓	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos	✓					
Después de adquirir el (los) productos	✓					
En la sucursal bancaria	✓					
Vía telefónica		✓				
Chat						✓

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				✓		
Extractos					✓	
Seguros			✓			
Intereses					✓	
Descuentos	✓					
Fechas de corte			✓			
Quejas y/o reclamos				✓		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?	✓	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		✓
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		✓
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito	✓					
Cobro de servicios sin ser avisado		✓				
Resolución de problemas			✓			
Fraude						✓
Entrega de información sobre productos			✓			
Reporte centrales de riesgos	✓					

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			✓		
Telefónicamente					✓
Internet	✓				
Ante la Superintendencia Financiera					✓
Ante el defensor del consumidor					✓

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes				✓		
Direccionamiento de las solicitudes			✓			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar				✓		
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					✓
Balance entre lo que gana y lo que debe		✓			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			✓		
Se informa sobre los canales de servicio	✓				
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	✓				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	✓				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	✓				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			✓	✓	
Tasas de interés			✓		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			✓		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			✓		
Devolución del IVA		✓			
Descuentos	✓				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				✓	
Obsequios de bienvenida	✓				
Cupo de crédito elevado	✓				
Bajas cuotas de manejo	✓				
Rapidez en las transacciones			✓		
Inscripción en sorteos		✓			
Acumulación de puntos/millas					✓
Descuentos en establecimientos	✓				
Atención al cliente - Asesor			✓		
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M				
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56	
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado	
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado		

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario				☒		
Alimentación				☒		
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor						X
Recomendación por otros						X
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos	X					
Después de adquirir el (los) productos		X				
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica		X				
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato					X	
Extractos					X	
Seguros			X			
Intereses					X	
Descuentos					X	
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos					X	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito		X				
Cobro de servicios sin ser avisado	X					
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente		X			
Internet		X			
Ante la Superintendencia Financiera			X		
Ante el defensor del consumidor			X		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes	X					
Direccionamiento de las solicitudes		X				
Demostración de interés para dar solución a su solicitud	X					
Disposición para ayudar			X			
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido						X

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	X				
Balance entre lo que gana y lo que debe		X			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					X

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA			X		
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo			X		
Rapidez en las transacciones			X		
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos	X				
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones			X		

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	☒	26-35	36-45	46-55
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒	Empleado	Independiente	Desempleado

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		☒				
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo	☒					
Hogar	☒					
Tecnología	☒					
Compra de cartera				☒		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales				X		
Asesor				X		
Recomendación por otros				X		
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	X
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales			X			

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	X	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado	X					
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos			X			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera			X		
Ante el defensor del consumidor			X		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes				X		
Direccionamiento de las solicitudes			X			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido				X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés					X
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA				X	
Descuentos				X	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos					X
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				☒		
Vestuario					☒	
Alimentación						
Viajes/Turismo				☒		
Hogar				☒		
Tecnología				☒		
Compra de cartera						☒

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor	X					
Recomendación por otros						
Intereses	X					
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos			Y			
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica				X		
Chat	X					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos		X				
Seguros	X					
Intereses				X		
Descuentos				X		
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito	X					
Cobro de servicios sin ser avisado	X					
Resolución de problemas	X					
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos		X				

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	X				
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes		X				
Direccionamiento de las solicitudes		X				
Demostración de interés para dar solución a su solicitud		X				
Disposición para ayudar		X				
Profesionalismo		X				
Conocimiento del tema		X				
Trato Recibido		X				

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					X
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál? _____

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales				/	/	
Asesor				/		
Recomendación por otros		/			/	
Intereses					/	
Cuotas de manejo					/	
Cupos elevados					/	
Lugar de trabajo	/					
Beneficios empresariales					/	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					/	
Después de adquirir el (los) productos					/	
En la sucursal bancaria					/	
Vía telefónica					/	
Chat	/					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			/			
Extractos			/			
Seguros			/			
Intereses			/			
Descuentos			/			
Fechas de corte			/			
Quejas y/o reclamos			/			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		/
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	/	/
Tiene copia del contrato de vinculación?	/	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	/	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	/	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		/
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		/
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		/
Cuál?		/

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			✓			
Cobro de servicios sin ser avisado	✓					
Resolución de problemas					✓	
Fraude					✓	
Entrega de información sobre productos					✓	
Reporte centrales de riesgos						✓

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	✓				
Telefónicamente					✓
Internet					✓
Ante la Superintendencia Financiera	✓				
Ante el defensor del consumidor	✓				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				✓	
Balance entre lo que gana y lo que debe	✓				
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				✓	
Se informa sobre los canales de servicio			✓		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				✓	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	✓				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	✓				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			✓		
Tasas de interés			✓		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		✓			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		✓			
Devolución del IVA	✓				
Descuentos	✓				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					✓
Obsequios de bienvenida	✓				
Cupo de crédito elevado	✓				✓
Bajas cuotas de manejo					✓
Rapidez en las transacciones					✓
Inscripción en sorteos	✓				
Acumulación de puntos/millas	✓				
Descuentos en establecimientos	✓				
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál? _____

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo			✓			
Vestuario	✓					
Alimentación		✓				
Viajes/Turismo				✓		
Hogar		✓				
Tecnología				✓		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		✓				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						✓

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		✓				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda					✓	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					✓	
Asesor					✓	
Recomendación por otros					✓	
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados				✓		
Lugar de trabajo				✓		
Beneficios empresariales				✓		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				✓		
Después de adquirir el (los) productos				✓		
En la sucursal bancaria			✓			
Vía telefónica			✓			
Chat						—

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				✓		
Extractos					✓	
Seguros			✓			
Intereses			✓			
Descuentos			✓			
Fechas de corte		✓	✓			
Quejas y/o reclamos			✓			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	✓	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	✓	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	✓	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						✓
Cobro de servicios sin ser avisado					✓	
Resolución de problemas			✓			
Fraude						✓
Entrega de información sobre productos				✓		
Reporte centrales de riesgos				✓		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					✓
Telefónicamente	✓				
Internet	✓				
Ante la Superintendencia Financiera					✓
Ante el defensor del consumidor					✓

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			✓		
Balance entre lo que gana y lo que debe			✓		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			✓		
Se informa sobre los canales de servicio			✓		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			✓		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			✓		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			✓		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo		✓			
Tasas de interés		✓			
Beneficios/Sanciones por pronto pago		✓			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		✓			
Devolución del IVA		✓			
Descuentos		✓			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			✓		✓
Obsequios de bienvenida			✓		
Cupo de crédito elevado			✓		✓
Bajas cuotas de manejo					✓
Rapidez en las transacciones			✓		✓
Inscripción en sorteos			✓		
Acumulación de puntos/millas			✓		
Descuentos en establecimientos			✓		✓
Atención al cliente - Asesor					✓
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒ M			
Edad	18-25	26-35	☒ 36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒ Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar	☒					
Tecnología	☒					
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)		☒				
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	5					
Asesor	5					
Recomendación por otros	1					
Intereses	5					
Cuotas de manejo	5					
Cupos elevados	5					
Lugar de trabajo	6					
Beneficios empresariales	5					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					5	
Después de adquirir el (los) productos					5	
En la sucursal bancaria					5	
Vía telefónica					5	
Chat					5	

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato					5	
Extractos					5	
Seguros					5	
Intereses					5	
Descuentos					5	
Fechas de corte					5	
Quejas y/o reclamos					5	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		NO
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	SI	
Tiene copia del contrato de vinculación?	SI	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		NO
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	SI	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		NO
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	SI	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		NO
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito					5	
Cobro de servicios sin ser avisado	1					
Resolución de problemas					5	
Fraude					5	
Entrega de información sobre productos					5	
Reporte centrales de riesgos					5	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					5
Telefónicamente					5
Internet					5
Ante la Superintendencia Financiera					5
Ante el defensor del consumidor					5

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					5	
Direccionamiento de las solicitudes					5	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					5	
Disposición para ayudar					5	
Profesionalismo					5	
Conocimiento del tema					5	
Trato Recibido					5	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					5
Balance entre lo que gana y lo que debe					5
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					5
Se informa sobre los canales de servicio					5
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					5
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					5
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					5

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					5
Tasas de interés					5
Beneficios/Sanciones por pronto pago					5
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					5
Devolución del IVA					5
Descuentos					5

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					5
Obsequios de bienvenida	1				
Cupo de crédito elevado					5
Bajas cuotas de manejo					5
Rapidez en las transacciones					5
Inscripción en sorteos	1				
Acumulación de puntos/millas	1				
Descuentos en establecimientos					5
Atención al cliente - Asesor					5
Seguridad en las transacciones					5

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☐ F	☒ M			
Edad	☐ 18-25	☐ 26-35	☒ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☐ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						☒
Hogar	☒					
Tecnología					☒	
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)		☒				
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0	
Sucursales	X						
Asesor			X				
Recomendación por otros				X			
Intereses					X		
Cuotas de manejo				X			
Cupos elevados				X			
Lugar de trabajo							X
Beneficios empresariales		X					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Vía telefónica			X			
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos					X	
Seguros		X				
Intereses			X			
Descuentos				X		
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos					X	
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés					X
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo			X		
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

12

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Pregrado	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos						
Después de adquirir el (los) productos						
En la sucursal bancaria						
Vía telefónica						
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato						
Extractos						
Seguros						
Intereses						
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas						
Fraude						
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					
Telefónicamente					
Internet					
Ante la Superintendencia Financiera					
Ante el defensor del consumidor					

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes						
Direccionamiento de las solicitudes						
Demostración de interés para dar solución a su solicitud						
Disposición para ayudar						
Profesionalismo						
Conocimiento del tema						
Trato Recibido						

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					
Balance entre lo que gana y lo que debe					
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					
Se informa sobre los canales de servicio					
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	26-35	☒ 36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado ☒
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				☒		
Vestuario		☒				
Alimentación			☒			
Viajes/Turismo					☒	
Hogar	☒					
Tecnología						☒
Compra de cartera				☒		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Sucursales					X	
Asesor			X			
Recomendación por otros					X	
Intereses				X		
Cuotas de manejo				X		
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo				X		
Beneficios empresariales			X			

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos		X				
En la sucursal bancaria				X		
Vía telefónica			X			
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros				X		
Intereses				X		
Descuentos		X				
Fechas de corte						X
Quejas y/o reclamos		X				

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor				X	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes			X			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido				X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés					X
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA				X	
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo				X	
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas	X				
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	x
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	x
Crédito de Vivienda	x
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar	x					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					x	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						x
Crédito de Vivienda						x

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	x					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				x		
Crédito de Vivienda					x	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante				Indiferente
	1	2	3	4	5
Sucursales	x				
Asesor			x		
Recomendación por otros				x	
Intereses	x				
Cuotas de manejo					x
Cupos elevados	x				
Lugar de trabajo	x				
Beneficios empresariales	x				

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Antes de adquirir el (los) productos			x			
Después de adquirir el (los) productos				x		
En la sucursal bancaria		x				
Vía telefónica			x			
Chat						x

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Contrato			x			
Extractos					x	
Seguros			x			
Intereses			x			
Descuentos	x					
Fechas de corte			x			
Quejas y/o reclamos				x		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	x	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	x	
Tiene copia del contrato de vinculación?		x
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		x
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		x
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		x
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		x
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		x
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						x
Cobro de servicios sin ser avisado	x					
Resolución de problemas			x			
Fraude				x		
Entrega de información sobre productos			x			
Reporte centrales de riesgos						x

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			x		
Telefónicamente					x
Internet				x	
Ante la Superintendencia Financiera			x		
Ante el defensor del consumidor			x		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					x	
Direccionamiento de las solicitudes					x	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					x	
Disposición para ayudar					x	
Profesionalismo					x	
Conocimiento del tema					x	
Trato Recibido					x	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				x	
Balance entre lo que gana y lo que debe					x
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		x			
Se informa sobre los canales de servicio			x		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		x			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		x			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		x			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo	x				
Tasas de interés	x				
Beneficios/Sanciones por pronto pago	x				
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo	x				
Devolución del IVA	x				
Descuentos	x				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					x
Obsequios de bienvenida		x			
Cupo de crédito elevado	x				
Bajas cuotas de manejo			x		
Rapidez en las transacciones			x		
Inscripción en sorteos		x			
Acumulación de puntos/millas		x			
Descuentos en establecimientos				x	
Atención al cliente - Asesor			x		
Seguridad en las transacciones					x

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☐ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario				☒		
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales			X			
Asesor				X		
Recomendación por otros						X
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados			X			
Lugar de trabajo						X
Beneficios empresariales						X

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos						X
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria					X	
Vía telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	1	2	3	4	5	Indiferente
						0
Contrato		X				
Extractos				X		
Seguros		X				
Intereses		X				
Descuentos		X				
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Preguntas	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos		X				
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	X				
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor		X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca → Siempre				
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balancea entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos	X				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo				X	
Rapidez en las transacciones			X		
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos		X			
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones			X		

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál? Fiducia	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos						
Después de adquirir el (los) productos						
En la sucursal bancaria						
Vía telefónica						
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato						
Extractos						
Seguros						
Intereses						
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas						
Fraude						
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable  Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					
Telefónicamente					
Internet					
Ante la Superintendencia Financiera					
Ante el defensor del consumidor					

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante  Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes						
Direccionamiento de las solicitudes						
Demostración de interés para dar solución a su solicitud						
Disposición para ayudar						
Profesionalismo						
Conocimiento del tema						
Trato Recibido						

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					
Balance entre lo que gana y lo que debe					
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					
Se informa sobre los canales de servicio					
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
Crédito de Consumo (Libre Inversión)
Crédito de Vivienda
Otro
Cuál?

✓
✓
✓

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						✓
Vestuario						✓
Alimentación	✓					
Viajes/Turismo				✓		
Hogar				✓	✓	
Tecnología				✓		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			✓			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda		✓				

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	✓					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						✓

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escla de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					✓	
Asesor	✓					
Recomendación por otros	✓					
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados					✓	
Lugar de trabajo		✓				
Beneficios empresariales					✓	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					✓	
Después de adquirir el (los) productos			✓			
En la sucursal bancaria				✓		
Vía telefónica				✓		
Chat				✓		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				✓		
Extractos			✓			
Seguros			✓			
Intereses		✓				
Descuentos		✓				
Fechas de corte				✓	✓	
Quejas y/o reclamos				✓		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	✓	
Tiene copia del contrato de vinculación?	✓	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	✓	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				✓		
Cobro de servicios sin ser avisado	✓					
Resolución de problemas			✓			
Fraude			✓			
Entrega de información sobre productos				✓		
Reporte centrales de riesgos					✓	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	✓				
Telefónicamente			✓		
Internet					✓
Ante la Superintendencia Financiera	✓				
Ante el defensor del consumidor	✓				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				✓	
Balance entre lo que gana y lo que debe					✓
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					✓
Se informa sobre los canales de servicio					✓
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					✓
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					✓

Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					✓
--	--	--	--	--	---

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					✓
Tasas de interés					✓
Beneficios/Sanciones por pronto pago				✓	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				✓	
Devolución del IVA			✓	✓	
Descuentos			✓		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					✓
Obsequios de bienvenida	✓				
Cupo de crédito elevado		✓			
Bajas cuotas de manejo				✓	
Rapidez en las transacciones					✓
Inscripción en sorteos		✓			
Acumulación de puntos/millas				✓	
Descuentos en establecimientos				✓	
Atención al cliente - Asesor			✓		
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☐ F	☐ M			
Edad	☐ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☐ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☐ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☐
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	<u>Fiducia</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos						
Después de adquirir el (los) productos						
En la sucursal bancaria						
Vía telefónica						
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato						
Extractos						
Seguros						
Intereses						
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas						
Fraude						
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					
Telefónicamente					
Internet					
Ante la Superintendencia Financiera					
Ante el defensor del consumidor					

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes						
Direccionamiento de las solicitudes						
Demostración de interés para dar solución a su solicitud						
Disposición para ayudar						
Profesionalismo						
Conocimiento del tema						
Trato Recibido						

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					
Balance entre lo que gana y lo que debe					
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					
Se informa sobre los canales de servicio					
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☒ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	<u>Debito</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo				☒		
Hogar	☒					
Tecnología					☒	
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		0
Sucursales					X		
Asesor				X			
Recomendación por otros					X		
Intereses					X		
Cuotas de manejo					X		
Cupos elevados				X			
Lugar de trabajo							X
Beneficios empresariales							X

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica		X				
Chat	X					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros		X				
Intereses		X				
Descuentos						X
Fechas de corte		X				
Quejas y/o reclamos		X				

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X 1 A
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente					X
Internet	X				
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor				X	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago	X				
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo	X				
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida				X	
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones		X			
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos		X			
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS



INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒ M			
Edad	18-25	26-35	36-45 ☒	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Postgrado ☒
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				☒		
Vestuario		☒				
Alimentación			☒			
Viajes/Turismo						☒
Hogar	☒					
Tecnología	☒					
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					✓	
Asesor					✓	
Recomendación por otros			✓			
Intereses					✓	
Cuotas de manejo				✓		
Cupos elevados				✓		
Lugar de trabajo				✓		
Beneficios empresariales						✓

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				✓		
Después de adquirir el (los) productos			✓			
En la sucursal bancaria			✓			
Vía telefónica			✓			
Chat						✓

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			✓			
Extractos					✓	
Seguros			✓			
Intereses			✓			
Descuentos						✗
Fechas de corte		✓				
Quejas y/o reclamos			✓			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✗	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	✗	
Tiene copia del contrato de vinculación?	✗	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		✗
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		✗
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✗
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✗
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✗
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						✓
Cobro de servicios sin ser avisado						✓
Resolución de problemas				✓		
Fraude				✓		
Entrega de información sobre productos				✓		
Reporte centrales de riesgos						✓

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					✓
Telefónicamente			✓		
Internet	✓				
Ante la Superintendencia Financiera					✓
Ante el defensor del consumidor					✓

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					✓
Balance entre lo que gana y lo que debe					✓
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					✓
Se informa sobre los canales de servicio				✓	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				✓	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			✓		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			✓		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					✓✓
Tasas de interés					✓✓
Beneficios/Sanciones por pronto pago				✓	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				✓	
Devolución del IVA				✓	
Descuentos				✓✓	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Cast Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés		✓			✓
Obsequios de bienvenida		✓			✓
Cupo de crédito elevado					✓✓
Bajas cuotas de manejo			✓		✓
Rapidez en las transacciones		✓			
Inscripción en sorteos		✓		✓	
Acumulación de puntos/millas				✓	
Descuentos en establecimientos				✓	
Atención al cliente - Asesor					✓✓
Seguridad en las transacciones					✓✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compras:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		X				
Alimentación		X				
Viajes/Turismo				X		
Hogar		X				
Tecnología				X		
Compra de cartera				X		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			X			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	menos 1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		X				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros					X	
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malor	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos					X	
En la sucursal bancaria					X	
Vía telefónica					X	
Chat					X	

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malor	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato					X	
Extractos					X	
Seguros					X	
Intereses					X	
Descuentos					X	
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos					X	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malor 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas					X	
Fraude						X
Entrega de información sobre productos					X	
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 6
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					X
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					X
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					X

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés				XX	
Beneficios/Sanciones por pronto pago				XX	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				XX	
Devolución del IVA				XX	
Descuentos				XX	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo				XX	
Rapidez en las transacciones				XX	
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos				XX	
Atención al cliente - Asesor		X			
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	☒	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				☒		
Vestuario					☒	
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						☒
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	☒
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Sucursales						☒
Asesor			☒			
Recomendación por otros			☒			
Intereses					☒	
Cuotas de manejo					☒	
Cupos elevados				☒		
Lugar de trabajo				☒		
Beneficios empresariales				☒		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				☒		
Después de adquirir el (los) productos				☒		
En la sucursal bancaria				☒		
Vía telefónica				☒		
Chat						☒

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato				☒		
Extractos		☒				
Seguros			☒			
Intereses			☒			
Descuentos		☒				
Fechas de corte				☒		
Quejas y/o reclamos		☒		☒		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		☒
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	☒	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		☒
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		☒
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		☒
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		☒
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		☒
Cuál?		☒

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones.

Asunto	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito				☒		
Cobro de servicios sin ser avisado					☒	
Resolución de problemas			☒			
Fraude						☒
Entrega de información sobre productos			☒			
Reporte centrales de riesgos					☒	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					☒
Telefónicamente					☒
Internet				☒	
Ante la Superintendencia Financiera					☒
Ante el defensor del consumidor					☒

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 6
Resolución de solicitudes					☒	
Direccionamiento de las solicitudes			☒			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					☒	
Disposición para ayudar					☒	
Profesionalismo					☒	
Conocimiento del tema					☒	
Trato Recibido					☒	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			☒		
Balance entre lo que gana y lo que debe					☒
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			☒		
Se informa sobre los canales de servicio		☒			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		☒			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	☒				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	☒				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			☒		
Tasas de interés			☒		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		☒			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		☒			
Devolución del IVA	☒				
Descuentos		☒			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					☒
Obsequios de bienvenida	☒				
Cupo de crédito elevado			☒		
Bajas cuotas de manejo				☒	
Rapidez en las transacciones				☒	
Inscripción en sorteos		☒			
Acumulación de puntos/millas			☒		
Descuentos en establecimientos				☒	
Atención al cliente - Asesor					☒
Seguridad en las transacciones				☒	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☒
Cuál?	<u>T. de bito</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compras	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar						☒
Tecnología					☒	
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.000 a 5.000.000	5.000.000 a 10.000.000	10.000.000 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda					☒	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Sucursales				X			
Asesor		X					
Recomendación por otros			X				
Intereses		X					
Cuotas de manejo			X				
Cupos elevados		X					
Lugar de trabajo			X				
Beneficios empresariales		X					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat				X		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	X	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pesimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un credito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas				X		
Fraude						
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina				XXX	
Telefónicamente				XXX	
Internet				XXX	
Ante la Superintendencia Financiera			XX		
Ante el defensor del consumidor			XX		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes				X		
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interes para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo				XXX		
Conocimiento del tema				XXX		
Trato Recibido				XXX		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Algunas veces 2	A veces 3	Frecuentes 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				X	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			XX		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malos 2	Aceptables 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			X		
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo				X	
Rapidez en las transacciones		X			
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor		X			
Seguridad en las transacciones		X			

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☐ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☒ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☒ Técnico	☐ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	<u>Debito</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales				✓	✓	
Asesor					✓	
Recomendación por otros	✓					
Intereses				✓		
Cuotas de manejo	✓			✓		
Cupos elevados	✓					
Lugar de trabajo	✓					
Beneficios empresariales	✓					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos		✓				
Después de adquirir el (los) productos		✓				
En la sucursal bancaria	✓					
Vía telefónica	✓					
Chat						✓

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			✓			✓
Extractos			✓			✓
Seguros	✓					
Intereses	✓					
Descuentos	✓					
Fechas de corte	✓					
Quejas y/o reclamos	✓					

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?	✓	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		✓
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	1 Pésimo	2 Malo	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente	6 Indiferente
Revisión o Liquidación de un crédito						/
Cobro de servicios sin ser avisado	/					
Resolución de problemas	/					
Fraude						/
Entrega de información sobre productos		/				
Reporte centrales de riesgos					/	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina		/				/
Telefónicamente	/					/
Internet						/
Ante la Superintendencia Financiera						/
Ante el defensor del consumidor						/

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Resolución de solicitudes					/	
Direccionamiento de las solicitudes					/	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					/	
Disposición para ayudar					/	
Profesionalismo					/	
Conocimiento del tema					/	
Trato Recibido					/	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				/	
Balance entre lo que gana y lo que debe				/	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			/		
Se informa sobre los canales de servicio		/			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		/			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		/			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			/		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒	M				
Edad	18-25	26-35	36-45	☒ 46-55	mayor de 56	
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒ Posgrado	
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado		

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐	
Crédito de Vivienda	☒	
Otro	☒	
Cuál?	<i>Crédito para Estudios C</i>	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación					☒	
Viajes/Turismo						
Hogar	☒					
Tecnología						☒
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	menos de 1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Sucursales						X
Asesor						X
Recomendación por otros						X
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo				X		
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Resimo 1	Malos 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica			X			
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Resimo 1	Malos 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato					X	
Extractos	X					
Seguros		X				
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	X	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	X	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude						X
Entrega de información sobre productos						X
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina						X
Telefónicamente				X		
Internet	X					
Ante la Superintendencia Financiera						X
Ante el defensor del consumidor						X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Resolución de solicitudes					X		
Direccionamiento de las solicitudes					X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X		
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo					X		
Conocimiento del tema					X		
Trato Recibido					X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					X
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA			X		
Descuentos				X	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor	X				
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

Género

X	M
--------------	---

Edad

18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
-------	------------------	-------	-------	-------------

Nivel de estudios

Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
----------	--------------	---------	---------------	----------

Ocupación

☒ Estudiante	☐ Empleado	☒ Independiente	☐ Desempleado
--	-----------------------------------	---	--------------------------------------

Tarjeta de Crédito
Crédito de Consumo (Libre Inversión)
Crédito de Vivienda
Otro
Cuál?

X
1
1

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	X					
Alimentación	X					
Viajes/Turismo				X		
Hogar	X					
Tecnología				X		
Compra de cartera						

Producto	menor que 1'000'000	1'000'000 a 2'000'000	2'000'001 a 5'000'000	5'000'001 a 10'000'000	10'000'001 a 20'000'000	mayor que 20'000'000
Tarjeta de Crédito				X		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					X	
Crédito de Vivienda						X

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		X				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					X	
Crédito de Vivienda						X

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Sucursales					X		
Asesor							X
Recomendación por otros							X
Intereses							X
Cuotas de manejo							X
Cupos elevados							X
Lugar de trabajo							X
Beneficios empresariales					X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat				X		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado			X			
Resolución de problemas			X			
Fraude			X			
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos		X				

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina						X
Telefónicamente						X
Internet	X					
Ante la Superintendencia Financiera	X					
Ante el defensor del consumidor	X					

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes				X		
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido				X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1 Pésimo	2 Malo	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Mejores tasas de interés	X				X
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒ M			
Edad	18-25	26-35	☒ 36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	☒ Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Comprende	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo	☒			☒		
Hogar			☒			☒
Tecnología						
Compra de cartera		☒		☒		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales				X		
Asesor					X	
Recomendación por otros			X			
Intereses					X	X
Cuotas de manejo					X	X
Cupos elevados					X	X
Lugar de trabajo					X	X
Beneficios empresariales					X	X

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			X			
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica						X
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato		X				
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses		X				
Descuentos		X				
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos		X				

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos			X			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina			X			
Telefónicamente						X
Internet						X
Ante la Superintendencia Financiera						X
Ante el defensor del consumidor						X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Resolución de solicitudes					X		
Direccionamiento de las solicitudes					X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X		
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo					X		
Conocimiento del tema					X		
Trato Recibido					X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		X			
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA	X				
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés		X			
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo			X		
Rapidez en las transacciones			X		
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☒ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál? _____

☒
☐
☒
☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						☒
Hogar						
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.000 a 5.000.000	5.000.000 a 10.000.000	10.000.000 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor				X		
Recomendación por otros				X		
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo		X				
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera: ✓

	Pésimo	Maló	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria				X		
Vía telefónica			X			
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Maló	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros		X				
Intereses			X			
Descuentos	X					
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos	X					

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas			X			
Fraude						
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina						X
Telefónicamente						X
Internet		X				
Ante la Superintendencia Financiera				X		
Ante el defensor del consumidor						X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido						

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malos 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒
Edad	18-25	☒ 26-35
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato
Ocupación	Estudiante	Empleado

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo				☒		
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar				☒		
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda					☒	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros					X	
Intereses					X	
Cuotas de manejo						
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato					X	
Extractos			X			
Seguros				X		
Intereses				X		
Descuentos			X			
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos		X				X

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	1 Pésimo	2 Mal	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente	6 Indiferente
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas						
Fraude						
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina		X				
Telefónicamente						X
Internet						X
Ante la Superintendencia Financiera						X
Ante el defensor del consumidor						X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Resolución de solicitudes				X			
Direccionamiento de las solicitudes				X			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X			
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo				X			
Conocimiento del tema				X			
Trato Recibido				X			

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	X				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA	X				
Descuentos	X				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado					X
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 al 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es ~~1~~ nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Sucursales					X	
Asesor	X					
Recomendación por otros	X					
Intereses			X			
Cuotas de manejo				X		
Cupos elevados			X			
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales		X				

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica				X		
Chat			X			

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado	X					
Resolución de problemas		X				
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos			X			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina		X			
Telefónicamente				X	
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor		X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Características	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes		X				
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1. Pésimo	2. Malo	3. Aceptable	4. Bueno	5. Excelente
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Frecuente	5. Siempre
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones		X			
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor		X			
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56				
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado				
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado					

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo	☒					
Hogar	☒					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 60 meses (5 años)	mas de 60 meses
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros	X					
Intereses				X		
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos		X				
En la sucursal bancaria			X			
Vía telefónica		X				
Chat		X				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato						
Extractos				X		
Seguros			X			
Intereses		X				
Descuentos		X				
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos	X					

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	1 Pésimo	2 Malo	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente	6 Indiferente
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado	X					
Resolución de problemas	X					
Fraude	X					
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos	X					

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable	
	1	2	3	4	5	6	7
Personalmente en la oficina				X			
Telefónicamente						X	
Internet						X	
Ante la Superintendencia Financiera				X			
Ante el defensor del consumidor						X	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	6	7
Resolución de solicitudes			X				
Direccionamiento de las solicitudes			X				
Demostración de interés para dar solución a su solicitud	X						
Disposición para ayudar			X				
Profesionalismo			X				
Conocimiento del tema			X				
Trato Recibido			X				

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					X
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias					X
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero					X

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés					X
Beneficios/Sanciones por pronto pago					X
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					X
Devolución del IVA					X
Descuentos					X

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒	M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante ☒ Empleado ☐ Independiente ☐ Desempleado				

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario					☒	
Alimentación						
Viajes/Turismo					☒	
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales		X				
Asesor						X
Recomendación por otros		X				
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo		X				
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos						X
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos				X		
Seguros				X		
Intereses				X		
Descuentos				X		
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo	Maló	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude					X	
Entrega de información sobre productos					X	
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina		X				
Telefónicamente						X
Internet			X			
Ante la Superintendencia Financiera			X			
Ante el defensor del consumidor			X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	6	7
Resolución de solicitudes					X		
Direccionamiento de las solicitudes					X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X		
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo					X		
Conocimiento del tema					X		
Trato Recibido					X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
	1	2	3	4	5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1. Pesimo	2. Malo	3. Aceptable	4. Bueno	5. Excelente
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Frecuente	5. Siempre
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒ Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación						
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Sucursales							X
Asesor							X
Recomendación por otros		X					
Intereses					X		
Cuotas de manejo					X		
Cupos elevados			X				
Lugar de trabajo							X
Beneficios empresariales				X			

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos		X				
En la sucursal bancaria				X		
Vía telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros		X				
Intereses				X		
Descuentos			X			
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Peísimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina		X			
Telefónicamente					X
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 6
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado		X			
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo	X					
Hogar	X					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			X			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 37 y 60 meses (5 años)	mas de 60 meses (10 años)
Tarjeta de Crédito	X					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante ←					Indiferente
	1	2	3	4	5	
Sucursales				X		
Asesor						X
Recomendación por otros				X		
Intereses					X	
Cuotas de manejo				X		
Cupos elevados			X			
Lugar de trabajo				X		
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malos	Aceptables	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Vía telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malos	Aceptables	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato			X			
Extractos				X		
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado			X			
Resolución de problemas				X		
Fraude						X
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina						X
Telefónicamente			X			
Internet			X			
Ante la Superintendencia Financiera			X			
Ante el defensor del consumidor			X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0	
Resolución de solicitudes					X		
Direccionamiento de las solicitudes					X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X		
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo					X		
Conocimiento del tema					X		
Trato Recibido					X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos		X			
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M ☒			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado ☒
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente ☒	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	<u>TARJETA DÉBITO</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario					☒	
Alimentación					☒	
Viajes/Turismo					☒	
Hogar					☒	
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	
Sucursales	✓				✓	
Asesor	✓					
Recomendación por otros	✓					
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados					✓	
Lugar de trabajo	✓					
Beneficios empresariales			✓			

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos					✓	
Después de adquirir el (los) productos					✓	
En la sucursal bancaria					✓	
Via telefónica		✓				
Chat		✓				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato					✓	
Extractos					✓	
Seguros					✓	
Intereses						✓
Descuentos						✓
Fechas de corte					✓	
Quejas y/o reclamos					✓	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		✓
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		✓
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		✓
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		✓

25/3

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malos 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						✓
Cobro de servicios sin ser avisado						✓
Resolución de problemas						✓
Fraude						✓
Entrega de información sobre productos					✓	
Reporte centrales de riesgos						✓

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina		✓			✓
Telefónicamente		✓			✓
Internet		✓			✓
Ante la Superintendencia Financiera		✓			
Ante el defensor del consumidor		✓			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

?

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	X				
Balance entre lo que gana y lo que debe					✓
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					✓
Se informa sobre los canales de servicio					✓
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	X				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malos 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo	/		/		
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA	/				
Descuentos	/				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés	/				/
Obsequios de bienvenida	/				
Cupo de crédito elevado	/				
Bajas cuotas de manejo	/				/
Rapidez en las transacciones	/				
Inscripción en sorteos	/				
Acumulación de puntos/millas	/				/
Descuentos en establecimientos	/				
Atención al cliente - Asesor					/
Seguridad en las transacciones					/

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	<u>TARJETA DEBITO.</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario				X		
Alimentación			X			
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses					✓	
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Maló	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos				✓		
Después de adquirir el (los) productos				✓		
En la sucursal bancaria				✓		
Vía telefónica				✓		
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Maló	Aceptable	Buena	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato						
Extractos					✓	
Seguros						
Intereses					✓	
Descuentos						
Fechas de corte					✓	
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		×
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		×
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	×	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	×	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		×
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		×
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		×

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 6
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	A veces 2	Frecuente 3	Siempre 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				X	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					✓
Tasas de interés					✓
Beneficios/Sanciones por pronto pago					✓
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					✓
Devolución del IVA		✓			
Descuentos		✓			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					✓
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☐
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		
Sucursales					X		
Asesor							X
Recomendación por otros					X		
Intereses					X		
Cuotas de manejo					X		
Cupos elevados					X		
Lugar de trabajo					X		
Beneficios empresariales					X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos					X	
En la sucursal bancaria					X	
Vía telefónica					X	
Chat					X	

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malos	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	6
Contrato					X	
Extractos					X	
Seguros					X	
Intereses					X	
Descuentos					X	
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos					X	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	X	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	X	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	1 Pésimo	2 Malo	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente	6 Indiferente
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas						X
Fraude					X	
Entrega de información sobre productos					X	
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable					Muy deseable
	1	2	3	4	5	
Personalmente en la oficina						X
Telefónicamente						X
Internet						X
Ante la Superintendencia Financiera	X					
Ante el defensor del consumidor			X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	6	7
Resolución de solicitudes					X		
Direccionamiento de las solicitudes					X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X		
Disposición para ayudar					X		
Profesionalismo					X		
Conocimiento del tema					X		
Trato Recibido					X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe	X				
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					X
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	X				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1 Pésimo	2 Malo	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Valor cuotas de manejo	X				
Tasas de interés	X				
Beneficios/Sanciones por pronto pago	X				
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo	X				
Devolución del IVA	X				
Descuentos	X				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Mejores tasas de interés					+
Obsequios de bienvenida					+
Cupo de crédito elevado					+
Bajas cuotas de manejo					+
Rapidez en las transacciones					+
Inscripción en sorteos					+
Acumulación de puntos/millas					+
Descuentos en establecimientos					+
Atención al cliente - Asesor					+
Seguridad en las transacciones					+

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		☒				
Alimentación				☒		
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Sucursales					/	
Asesor					/	
Recomendación por otros					/	
Intereses					/	
Cuotas de manejo					/	
Cupos elevados					/	
Lugar de trabajo					/	
Beneficios empresariales					/	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				/		
Después de adquirir el (los) productos				/		
En la sucursal bancaria				/		
Vía telefónica				/		
Chat					/	

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato					/	
Extractos					/	
Seguros				/		
Intereses				/	/	
Descuentos				/	/	
Fechas de corte				/	/	
Quejas y/o reclamos				/	/	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		/
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		/
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		/
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	/	/
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		/
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		/
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		/
Cuál?		/

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				/		
Cobro de servicios sin ser avisado				/		
Resolución de problemas				/		
Fraude				/		
Entrega de información sobre productos				/		
Reporte centrales de riesgos				/		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina			/		
Telefónicamente					/
Internet				/	
Ante la Superintendencia Financiera				/	
Ante el defensor del consumidor				/	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					/	
Direccionamiento de las solicitudes					/	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					/	
Disposición para ayudar					/	
Profesionalismo					/	
Conocimiento del tema					/	
Trato Recibido					/	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				/	
Balance entre lo que gana y lo que debe				/	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		/			
Se informa sobre los canales de servicio		/			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		/			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	/				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	/				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pesimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			/		
Tasas de interés			/		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			/	/	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		/			
Devolución del IVA		/	/		
Descuentos			/		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			/		
Obsequios de bienvenida		/			
Cupo de crédito elevado				/	
Bajas cuotas de manejo			/		
Rapidez en las transacciones				/	
Inscripción en sorteos	/				
Acumulación de puntos/millas	/				
Descuentos en establecimientos			/		
Atención al cliente - Asesor				/	
Seguridad en las transacciones					/

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒ Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo	☒					
Vestuario		☒				
Alimentación						
Viajes/Turismo				☒		
Hogar						
Tecnología	☒					
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						/
Asesor						/
Recomendación por otros		/				
Intereses			/			
Cuotas de manejo					/	
Cupos elevados					/	
Lugar de trabajo	/					
Beneficios empresariales				/		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	1	2	3	4	5	0
	Resimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
Antes de adquirir el (los) productos			/			
Después de adquirir el (los) productos			/			
En la sucursal bancaria			/			
Via telefónica			/			
Chat			/			

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	1	2	3	4	5	0
	Resimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
Contrato				/		
Extractos				/		
Seguros				/		
Intereses		/				
Descuentos		/				
Fechas de corte		/				
Quejas y/o reclamos		/				

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		/
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		/
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	/	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	/	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		/
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		/
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pesimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito			/			
Cobro de servicios sin ser avisado			/			
Resolución de problemas			/			
Fraude					/	
Entrega de información sobre productos			/			
Reporte centrales de riesgos			/			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			/		
Telefónicamente			/		
Internet			/		
Ante la Superintendencia Financiera			/		
Ante el defensor del consumidor			/		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante				Indiferente
	1	2	3	4	5
Resolución de solicitudes			/		
Direccionamiento de las solicitudes			/		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud			/		
Disposición para ayudar			/		
Profesionalismo			/		
Conocimiento del tema			/		
Trato Recibido			/		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		/			
Balance entre lo que gana y lo que debe		/			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			/		
Se informa sobre los canales de servicio			/		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			/		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		/			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		/			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1 Pésimo	2 Malos	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés			/		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			/		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			/		
Devolución del IVA			/		
Descuentos			/		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Mejores tasas de interés					/
Obsequios de bienvenida			/		
Cupo de crédito elevado			/		
Bajas cuotas de manejo				/	
Rapidez en las transacciones			/	/	
Inscripción en sorteos			/	/	
Acumulación de puntos/millas				/	
Descuentos en establecimientos			/	/	
Atención al cliente - Asesor			/	/	
Seguridad en las transacciones				/	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país.

Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☐ 18-25	☒ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar	☒					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1.000.000	1.000.000 a 2.000.000	2.000.001 a 5.000.000	5.000.001 a 10.000.000	10.000.001 a 20.000.000	mayor que 20.000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1 año)	entre 13 y 24 meses (2 años)	entre 25 y 36 meses (3 años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5		0
Sucursales							/
Asesor					/		
Recomendación por otros			/				
Intereses					/		
Cuotas de manejo					/		
Cupos elevados				/			
Lugar de trabajo				/			
Beneficios empresariales							/

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			/			
Después de adquirir el (los) productos			/			
En la sucursal bancaria			/			
Via telefónica				/		
Chat					/	

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				/		
Extractos				/		
Seguros			/			
Intereses			/			
Descuentos		/				
Fechas de corte				/		
Quejas y/o reclamos			/			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		/
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		/
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		/
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		/
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		/
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		/
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		/
Cuál?		/

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malor 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				/		
Cobro de servicios sin ser avisado				/		
Resolución de problemas				/		
Fraude				/		
Entrega de información sobre productos				/		
Reporte centrales de riesgos				/		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina			/		
Telefónicamente					/
Internet					/
Ante la Superintendencia Financiera			/		
Ante el defensor del consumidor		/			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					/	
Direccionamiento de las solicitudes					/	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					/	
Disposición para ayudar					/	
Profesionalismo					/	
Conocimiento del tema					/	
Trato Recibido					/	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			/		
Balance entre lo que gana y lo que debe			/		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			/		
Se informa sobre los canales de servicio				/	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				/	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			/		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			/		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	1 Pésimo	2 Mal	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Valor cuotas de manejo			/		
Tasas de interés			/		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			/		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			/		
Devolución del IVA			/		
Descuentos			/		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Frecuente	5 Siempre
Mejores tasas de interés					/
Obsequios de bienvenida			/		
Cupo de crédito elevado				/	
Bajas cuotas de manejo				/	
Rapidez en las transacciones				/	
Inscripción en sorteos			/		
Acumulación de puntos/millas			/		
Descuentos en establecimientos				/	
Atención al cliente - Asesor		/		/	
Seguridad en las transacciones				/	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F ☒	M ☐			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico ☒	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál?

☒
☒
☐
Estudiante

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar	☒					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						☒
Crédito de Vivienda						(X) ^{NO}

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante					Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0	
Sucursales					X		
Asesor					X		
Recomendación por otros			X				
Intereses					X		
Cuentas de manejo					X		
Cupos elevados							X
Lugar de trabajo				X			
Beneficios empresariales							X

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos			X			
Seguros						X
Intereses				X		
Descuentos						X
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas				X		
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina	X				
Telefónicamente					
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera			X		
Ante el defensor del consumidor		X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balanza entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés					X
Beneficios/Sanciones por pronto pago					X
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					X
Devolución del IVA					X
Descuentos					X

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M	☒			
Edad	18-25	26-35	☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒	☒				
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo				☒		
Hogar	☒					
Tecnología				☒		
Compra de cartera				☒		

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros		X				
Intereses			X			
Cuotas de manejo				X		
Cupos elevados				X		
Lugar de trabajo	X					
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria		X				
Via telefónica	X					
Chat		X				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros				X		
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál?	1328	

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos			X			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente			X		
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor		X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes			X			
Direccionamiento de las solicitudes			X			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud			X			
Disposición para ayudar			X			
Profesionalismo			X			
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido			X			

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida					X
Cupo de crédito elevado					X
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos					X
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos					X
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	☒ Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☐
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor					X	
Recomendación por otros					X	
Intereses					X	
Cuentas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos					X	
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos					X	
Seguros				X		
Intereses				X		
Descuentos				X		
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente				X	
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor				X	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo		X			
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			X		
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo	X				
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas	X				
Descuentos en establecimientos	X				
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
Crédito de Consumo (Libre Inversión)
Crédito de Vivienda
Otro
Cuál?

☒
☒
☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		☒				
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo					☒	
Hogar					☒	☒
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales		X				
Asesor		X				
Recomendación por otros	X					
Intereses					X	
Cuentas de manejo				X		
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo				X		
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat				X		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato						
Extractos					X	+
Seguros						+
Intereses						+
Descuentos						+
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos					X	

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	+	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál? Defensor del cliente.		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						+
Resolución de problemas						+
Fraude						+
Entrega de información sobre productos					+	
Reporte centrales de riesgos					+	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente			X		
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor		X			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 6
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán					X
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	X				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés		X			X
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA				X	
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			X		X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos				X	X
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M ☒			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario ☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	<u>Cuenta de Ahorros</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		☒				
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo						
Hogar		☒				
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor					X	
Recomendación por otros					X	
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo				X		
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica			X			
Chat			X			

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	X	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál?	2555 de 2010	

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet				X	
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido				X		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				X	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida					X
Cupo de crédito elevado					X
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos					X
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos					X
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒
Edad	18-25	26-35
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato
Ocupación	Estudiante	Empleado

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
Crédito de Consumo (Libre Inversión)
Crédito de Vivienda
Otro
Cuál?

☒
☒
☐
☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						☒
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compta de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito			☒		☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	✓					
Asesor	✓					
Recomendación por otros	✓					
Intereses	✓					
Cuotas de manejo	✓					
Cupos elevados	✓					
Lugar de trabajo	✓					
Beneficios empresariales	✓					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos					✓	
Después de adquirir el (los) productos	✓					
En la sucursal bancaria	✓					
Via telefónica	✓					
Chat	✓					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato						
Extractos		✓				
Seguros						
Intereses						
Descuentos		✓				
Fechas de corte		✓				
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	✓	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		✓
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		✓
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	✓	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito		✓				
Cobro de servicios sin ser avisado					✓	
Resolución de problemas		✓				
Fraude						✓
Entrega de información sobre productos			✓			
Reporte centrales de riesgos			✓			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					✓
Telefónicamente	✓				
Internet		✓			
Ante la Superintendencia Financiera		✓			
Ante el defensor del consumidor		✓			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes						✓
Direccionamiento de las solicitudes						✓
Demostración de interés para dar solución a su solicitud						✓
Disposición para ayudar			✓			
Profesionalismo						✓
Conocimiento del tema			✓			
Trato Recibido						✓

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			✓		
Balance entre lo que gana y lo que debe				✓	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		✓			
Se informa sobre los canales de servicio		✓			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	✓				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	✓				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	✓				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo		✓			
Tasas de interés		✓			
Beneficios/Sanciones por pronto pago		✓			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		✓			
Devolución del IVA		✓			
Descuentos		✓			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				✓	
Obsequios de bienvenida				✓	
Cupo de crédito elevado				✓	
Bajas cuotas de manejo				✓	
Rapidez en las transacciones				✓	
Inscripción en sorteos				✓	
Acumulación de puntos/millas				✓	
Descuentos en establecimientos				✓	
Atención al cliente - Asesor				✓	
Seguridad en las transacciones				✓	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒ Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál? _____

☒
☐
☐
☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario				☒		
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor					X	
Recomendación por otros				X		
Intereses					X	
Cuentas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica				X		
Chat				X		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos					X	
Seguros			X			
Intereses				X		
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado			X			
Resolución de problemas				X		
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio			X		
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado					X
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M ☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55 ☒	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria ☒	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☐
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación	☒					
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito					☒	
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros				X		
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica						X
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato					X	
Extractos	X					
Seguros				X		
Intereses			X			
Descuentos				X		
Fechas de corte		X				
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas		X				
Fraude	X					
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos			X			

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente	X				
Internet	X				
Ante la Superintendencia Financiera	X				
Ante el defensor del consumidor	X				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes				X		
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud			X			
Disposición para ayudar			X			
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema			X			
Trato Recibido			X			

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	X				
Balance entre lo que gana y lo que debe	X				
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán	X				
Se informa sobre los canales de servicio	X				
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valores cuotas de manejo				X	
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA		X			
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés			X		
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo		X			
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas	X				
Descuentos en establecimientos	X				
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones			X		

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	☒ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☒ Estudiante	☐ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☐
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo					☒	
Hogar						
Tecnología						☒
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre inversión)		☒				
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito						
Crédito de Consumo (Libre inversión)		☒				
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	☒					
Asesor				☒		
Recomendación por otros				☒		
Intereses					☒	
Cuotas de manejo				☒		
Cupos elevados					☒	
Lugar de trabajo	☒					
Beneficios empresariales	☒					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					☒	
Después de adquirir el (los) productos			☒			
En la sucursal bancaria	☒					
Vía telefónica			☒			
Chat						☒

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				☒		
Extractos	☒					
Seguros	☒					
Intereses		☒				
Descuentos	☒					
Fechas de corte				☒		
Quejas y/o reclamos						☒

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		☒
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		☒
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		☒
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	☒	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		☒
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		☒
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		☒
Cuál?		

9 Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				☒		
Cobro de servicios sin ser avisado						☒
Resolución de problemas		☒				
Fraude						☒
Entrega de información sobre productos		☒				
Reporte centrales de riesgos						☒

10 Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	☒				
Telefónicamente					☒
Internet					☒
Ante la Superintendencia Financiera			☒		
Ante el defensor del consumidor		☒			

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					☒	
Direccionamiento de las solicitudes			☒			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					☒	
Disposición para ayudar				☒		
Profesionalismo		☒				
Conocimiento del tema			☒			
Trato Recibido				☒		

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	☒				
Balance entre lo que gana y lo que debe		☒			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			☒		
Se informa sobre los canales de servicio		☒			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos				☒	
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				☒	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	☒				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo	☒				
Tasas de interés		☒			
Beneficios/Sanciones por pronto pago		☒			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		☒			
Devolución del IVA			☒		
Descuentos	☒				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés	☒				
Obsequios de bienvenida		☒			
Cupo de crédito elevado			☒		
Bajas cuotas de manejo			☒		
Rapidez en las transacciones			☒		
Inscripción en sorteos				☒	
Acumulación de puntos/millas				☒	
Descuentos en establecimientos				☒	
Atención al cliente - Asesor			☒		
Seguridad en las transacciones				☒	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☐ F	☒ M			
Edad	☐ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☒ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☒ Técnico	☐ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☐ Empleado	☒ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
 Crédito de Consumo (Libre Inversión)
 Crédito de Vivienda
 Otro
 Cuál?

☒
☒
☒
☐
☐

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo					☒	
Vestuario	☒				☒	
Alimentación			☒			
Viajes/Turismo			☒			
Hogar		☒				
Tecnología				☒		
Compra de cartera						☒

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales						
Asesor						
Recomendación por otros						
Intereses						
Cuotas de manejo						
Cupos elevados						
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales						

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos						
Después de adquirir el (los) productos						
En la sucursal bancaria						
Via telefónica						
Chat						

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato						
Extractos						
Seguros						
Intereses						
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito	→					
Cobro de servicios sin ser avisado	→					
Resolución de problemas		→				
Fraude					→	
Entrega de información sobre productos				→		
Reporte centrales de riesgos					→	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina					→
Telefónicamente				→	
Internet	→				
Ante la Superintendencia Financiera					→
Ante el defensor del consumidor					→

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					→	
Direccionamiento de las solicitudes				→		
Demonstración de interés para dar solución a su solicitud					→	
Disposición para ayudar		→				
Profesionalismo			→			
Conocimiento del tema				→		
Trato Recibido					→	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			→		
Balance entre lo que gana y lo que debe		→			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán	→				
Se informa sobre los canales de servicio	→				
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	→				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		→			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero	→				

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					
Tasas de interés					
Beneficios/Sanciones por pronto pago					
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA					
Descuentos					

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					
Obsequios de bienvenida					
Cupo de crédito elevado					
Bajas cuotas de manejo					
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas					
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor					
Seguridad en las transacciones					

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-45	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	☒ Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 6 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario					☒	
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar					☒	
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda					☒	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales			X			
Asesor		X				
Recomendación por otros					X	
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados					X	
Lugar de trabajo						X
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos					X	
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica					X	
Chat	X					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos			X			
Seguros				X		
Intereses						
Descuentos			X			
Fechas de corte					X	
Quejas y/o reclamos	X					

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	/
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito		X				
Cobro de servicios sin ser avisado			X			
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente		X			
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera		X			
Ante el defensor del consumidor			X		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes	X					
Direccionamiento de las solicitudes		X				
Demostración de interés para dar solución a su solicitud			X			
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria				X	
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago					X
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA				X	
Descuentos					X

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo		X			
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas		X			
Descuentos en establecimientos					X
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	☒ 26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	☒ Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	☒ Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	Cta ahorros

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar				☒		
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito	1.000.000					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor		X				
Recomendación por otros				X		
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados				X		
Lugar de trabajo						X
Beneficios empresariales						X

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica		X				
Chat		X				

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses			X			
Descuentos				X		
Fechas de corte			X			
Quejas y/o reclamos		X				

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?	X	
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude					X	
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina		X			
Telefónicamente				X	
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera					X
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demonstración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio					X
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos					X
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA		X			
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos			X		
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒			
Edad	18-25	26-35	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☒
Cuál?	<u>VEHICULO</u>

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						☒
Vestuario				☒		
Alimentación					☒	
Viajes/Turismo						☒
Hogar	☒					
Tecnología		☒				
Compra de cartera			☒			

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor				X		
Recomendación por otros		X				
Intereses						
Cuentas de manejo					X	
Cupos elevados				X		
Lugar de trabajo					X	
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria		X				
Vía telefónica		X				
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				X		
Extractos			X			
Seguros		X				
Intereses			X			
Descuentos		X				
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos						X

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		X
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito	X					
Cobro de servicios sin ser avisado		X				
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera			X		
Ante el defensor del consumidor			X		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo				X		
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		X			
Se informa sobre los canales de servicio	X				
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	X				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias	X				
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo		X			
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago					X
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					X
Devolución del IVA					X
Descuentos			X		

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado	X				
Bajas cuotas de manejo			X		
Rapidez en las transacciones		X			
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos		X			
Atención al cliente - Asesor					X
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F ☒	M ☐			
Edad	18-25 ☐	26-35 ☐	36-45 ☐	46-55 ☒	mayor de 56 ☐
Nivel de estudios	Primaria ☐	Bachillerato ☒	Técnico ☐	Universitario ☐	Posgrado ☐
Ocupación	Estudiante ☐	Empleado ☐	Independiente ☐	Desempleado ☒	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo					☒	
Vestuario		☒				
Alimentación						
Viajes/Turismo		☒				
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)				☒		
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒	☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor						X
Recomendación por otros						X
Intereses					X	
Cuotas de manejo		X				
Cupos elevados				X		
Lugar de trabajo						
Beneficios empresariales					X	

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria					X	
Via telefónica					X	
Chat	X					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				X		
Extractos	X					
Seguros	X					
Intereses	X	X				
Descuentos						
Fechas de corte						
Quejas y/o reclamos						

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	X
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para Interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?	X	
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas					X	
Fraude	X			X		
Entrega de información sobre productos						
Reporte centrales de riesgos					X	

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina			X		
Telefónicamente				X	
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor					X

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				X		
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	X				
Balance entre lo que gana y lo que debe				X	
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio	X				
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés	X				
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo					
Devolución del IVA				X	
Descuentos	X				

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado	X				
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					
Inscripción en sorteos					
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos					
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	26-35	☒ 36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario	☒ Postgrado
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☒
Otro	
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario				☒		
Alimentación						
Viajes/Turismo				☒		
Hogar			☒			
Tecnología				☒		
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre inversión)					☒	
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito	☒					
Crédito de Consumo (Libre inversión)		☒				
Crédito de Vivienda					☒	

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros			X			
Intereses						X
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados			X			
Lugar de trabajo			X			
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				X		
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria			X			
Via telefónica			X			
Chat			X			

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				X		
Extractos				X		
Seguros				X		
Intereses				X		
Descuentos				X		
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál?	1641309 SACF	

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas				X		
Fraude			X			
Entrega de información sobre productos			X			
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente			X		
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera				X	
Ante el defensor del consumidor				X	

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy Importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demstración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria					X
Balance entre lo que gana y lo que debe			X		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias				X	
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					X
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA			X		
Descuentos				X	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida		X			
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones			X		
Inscripción en sorteos		X			
Acumulación de puntos/millas					X
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor			X		
Seguridad en las transacciones					X

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F ☒	M ☐			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario ☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☒
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar					☒	
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito				☒		
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						☒

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	X					
Asesor	X					
Recomendación por otros	X					
Intereses					X	
Cuotas de manejo					X	
Cupos elevados			X			
Lugar de trabajo						X
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			X			
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria						X
Via telefónica				X		
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato						X
Extractos				X		
Seguros				X		
Intereses			X			
Descuentos						X
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos				X		

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?	X	
La respuesta obtenida fue satisfactoria?	X	
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	X	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?	X	
Cuál? 1-01 1581/12.		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito						X
Cobro de servicios sin ser avisado						X
Resolución de problemas				X		
Fraude						X
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						P

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	X				
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera	X				
Ante el defensor del consumidor	X				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes					X	
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe					X
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán				X	
Se informa sobre los canales de servicio				X	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero				X	

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo				X	
Tasas de interés				X	
Beneficios/Sanciones por pronto pago				X	
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo				X	
Devolución del IVA				X	
Descuentos				X	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida	X				
Cupo de crédito elevado	X				
Bajas cuotas de manejo					X
Rapidez en las transacciones					X
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas			X		
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor		X		X	
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	M ☒			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario ☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante	Empleado ☒	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☒
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☒
Cuál?	Cuenta de Ahorros.

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 6 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						☒
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)			☒			
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					✓	
Asesor						✓
Recomendación por otros			✓			
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados		✓				
Lugar de trabajo					✓	
Beneficios empresariales						✓

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos			✓			
Después de adquirir el (los) productos			✓			
En la sucursal bancaria			✓			
Vía telefónica		✓				
Chat						✓

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato		✓				
Extractos		✓				
Seguros						✓
Intereses			✓			
Descuentos			✓			
Fechas de corte			✓			
Quejas y/o reclamos						✓

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		✓
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	✓	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	✓	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		✓

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				✓		
Cobro de servicios sin ser avisado						
Resolución de problemas		✓				
Fraude				✓		
Entrega de información sobre productos				✓		
Reporte centrales de riesgos				✓		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable 1	2	3	4	Muy deseable 5
Personalmente en la oficina	✓				✓
Telefónicamente					✓
Internet			✓		✓
Ante la Superintendencia Financiera			✓		
Ante el defensor del consumidor			✓		

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	Indiferente 0
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes					✓	
Demstración de interés para dar solución a su solicitud					✓	
Disposición para ayudar					✓	
Profesionalismo					✓	
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		✓			
Balance entre lo que gana y lo que debe			✓		
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		✓			
Se informa sobre los canales de servicio				✓	
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos	✓				
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		✓			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		✓			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo					✓
Tasas de interés		✓			
Beneficios/Sanciones por pronto pago		✓			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		✓			
Devolución del IVA		✓			
Descuentos				✓	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					✓
Obsequios de bienvenida	✓				
Cupo de crédito elevado		✓			
Bajas cuotas de manejo		✓			
Rapidez en las transacciones		✓			
Inscripción en sorteos	✓				
Acumulación de puntos/millas	✓				
Descuentos en establecimientos			✓		
Atención al cliente - Asesor			✓		
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☒ F	☐ M			
Edad	18-25	26-35 ☒	36-45	46-55	mayor de 56
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato	Técnico	Universitario ☒	Posgrado
Ocupación	Estudiante ☒	Empleado	Independiente	Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro ☒	
Cuál?	Tarjeta Rebita

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario						
Alimentación		☒				
Viajes/Turismo						☒
Hogar	☒					
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito			☒			
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada Importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales		X				
Asesor	X					
Recomendación por otros						
Intereses					X	
Cuotas de manejo				X		
Cupos elevados				X		
Lugar de trabajo			X			
Beneficios empresariales				X		

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Antes de adquirir el (los) productos					X	
Después de adquirir el (los) productos				X		
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica		X				
Chat						X

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Contrato				X		
Extractos					X	
Seguros				X		
Intereses			X			
Descuentos			X			
Fechas de corte				X		
Quejas y/o reclamos						X

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?	X	
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Maló 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito				X		
Cobro de servicios sin ser avisado				X		
Resolución de problemas			X			
Fraude				X		
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos				X		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina				X	
Telefónicamente					X
Internet					X
Ante la Superintendencia Financiera	X				
Ante el defensor del consumidor	X				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					X	
Direccionamiento de las solicitudes				X		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar				X		
Profesionalismo			X			
Conocimiento del tema				X		
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria			X		
Balance entre lo que gana y lo que debe		X			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos		X			
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias		X			
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero			X		

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés		X			
Beneficios/Sanciones por pronto pago			X		
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo			X		
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	Aveces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					X
Obsequios de bienvenida			X		
Cupo de crédito elevado			X		
Bajas cuotas de manejo			X		
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos	X				
Acumulación de puntos/millas	X				
Descuentos en establecimientos			X		
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones				X	

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	☐ F	☒ M			
Edad	☒ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ 46-55	☐ mayor de 56
Nivel de estudios	☐ Primaria	☐ Bachillerato	☐ Técnico	☒ Universitario	☐ Posgrado
Ocupación	☐ Estudiante	☒ Empleado	☐ Independiente	☐ Desempleado	

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito	☒
Crédito de Consumo (Libre Inversión)	☐
Crédito de Vivienda	☐
Otro	☐
Cuál?	

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario	☒					
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología		☒				
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000,000	1'000,000 a 2'000,000	2'000,001 a 5'000,000	5'000,001 a 10'000,000	10'000,001 a 20'000,000	mayor que 20'000,000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante				Muy importante	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales	✓					
Asesor				✓		
Recomendación por otros					✓	
Intereses					✓	
Cuotas de manejo					✓	
Cupos elevados		✓				
Lugar de trabajo	✓					
Beneficios empresariales	✓					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos				✓		
Después de adquirir el (los) productos				✓		
En la sucursal bancaria			✓			
Via telefónica			✓			
Chat				✓		

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato				✓		
Extractos			✓			
Seguros			✓	✓		
Intereses			✓	✓		
Descuentos			✓	✓		
Fechas de corte			✓			
Quejas y/o reclamos			✓			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		✓
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		
Tiene copia del contrato de vinculación?		✓
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?		✓
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?	✓	
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		✓
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		✓
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		✓
Cuál?		

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Buena 4	Excelente 5	Indiferente 6
Revisión o Liquidación de un crédito						✓
Cobro de servicios sin ser avisado						✓
Resolución de problemas						✓
Fraude			✓			
Entrega de información sobre productos				✓		
Reporte centrales de riesgos				✓		

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina	✓				
Telefónicamente					✓
Internet					✓
Ante la Superintendencia Financiera	✓				
Ante el defensor del consumidor	✓				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada importante → Muy importante					Indiferente 6
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes					✓	
Direccionamiento de las solicitudes				✓		
Demostración de interés para dar solución a su solicitud				✓		
Disposición para ayudar				✓		
Profesionalismo				✓		
Conocimiento del tema					✓	
Trato Recibido					✓	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria	✓				
Balance entre lo que gana y lo que debe	✓				
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán		✓			
Se informa sobre los canales de servicio					
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			✓		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			✓		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		✓			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo		✓			
Tasas de interés		✓			
Beneficios/Sanciones por pronto pago	✓				
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo	✓				
Devolución del IVA	✓				
Descuentos				✓	

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés					✓
Obsequios de bienvenida					✓
Cupo de crédito elevado		✓			
Bajas cuotas de manejo				✓	
Rapidez en las transacciones		✓			
Inscripción en sorteos				✓	
Acumulación de puntos/millas					✓
Descuentos en establecimientos				✓	
Atención al cliente - Asesor			✓		
Seguridad en las transacciones					✓

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

INTRODUCCIÓN

Reciba usted un cordial saludo. Somos un grupo de estudiantes de la Universidad EAN, que se encuentra investigando respecto a la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre las entidades bancarias del país. Agradecemos su colaboración y tiempo invertido para dar respuesta a la siguiente encuesta.

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

Género	F	☒
Edad	18-25	☒ 26-35
	36-45	46-55
	mayor de 56	
Nivel de estudios	Primaria	Bachillerato
	Técnico	☒ Universitario
	Posgrado	
Ocupación	Estudiante	☒ Empleado
	Independiente	Desempleado

INFORMACIÓN SOBRE SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Cual(es) de los siguientes productos tiene o tuvo:

Tarjeta de Crédito
Crédito de Consumo (Libre Inversión)
Crédito de Vivienda
Otro
Cuál?

☒
☐
☐
☒

Tarjeta debito. - y Credito Estudiantil.

2. Indique el uso que le da a sus productos financieros y aproximadamente cada cuanto los utiliza:

Compra de:	1 vez por mes	2 a 4 veces por mes	5 a 8 veces por mes	1 vez por año	1 vez por trimestre	1 vez por semestre
Vehículo						
Vestuario		☒				
Alimentación						
Viajes/Turismo						
Hogar						
Tecnología						
Compra de cartera						

3. Indique el valor prestado por su entidad financiera o cupo de sus productos (valores en pesos colombianos)

Producto	menor que 1'000.000	1'000.000 a 2'000.000	2'000.001 a 5'000.000	5'000.001 a 10'000.000	10'000.001 a 20'000.000	mayor que 20'000.000
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

4. En general, a cuanto tiempo difiere sus deudas?

Producto	1 mes	entre 2 y 12 meses (1año)	entre 13 y 24 meses (2años)	entre 25 y 36 meses (3años)	entre 3 y 10 años	mas de 10 años
Tarjeta de Crédito		☒				
Crédito de Consumo (Libre Inversión)						
Crédito de Vivienda						

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es 1 nada importante y 5 muy importante, indique las razones que lo motivan para adquirir un producto financiero

	Nada importante → Muy importante					Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Sucursales					X	
Asesor				X		
Recomendación por otros			X			
Intereses			X			
Cuotas de manejo			X			
Cupos elevados	X					
Lugar de trabajo	X					
Beneficios empresariales	X					

6. Califique el servicio prestado por su entidad financiera:

	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Antes de adquirir el (los) productos			X			
Después de adquirir el (los) productos			X			
En la sucursal bancaria				X		
Via telefónica		X				
Chat	X					

7. Califique la calidad de la información entregada por su entidad financiera:

Asunto	Pésimo	Mal	Aceptable	Bueno	Excelente	Indiferente
	1	2	3	4	5	0
Contrato			X			
Extractos			X			
Seguros			X			
Intereses		X				
Descontos		X				
Fechas de corte		X				
Quejas y/o reclamos			X			

QUEJAS Y RECLAMOS

8. Responda SI ó NO a las siguientes preguntas:

Pregunta	SI	NO
Alguna vez ha interpuesto una queja o reclamo ante su entidad bancaria?		X
La respuesta obtenida fue satisfactoria?		X
Tiene copia del contrato de vinculación?		X
Conoce los medios para interponer quejas y reclamos ?	X	
Existe un Defensor del Cliente en su entidad bancaria?		X
Se ha puesto en contacto (virtual o personalmente) con la Superintendencia Financiera de Colombia?		X
Ha recurrido alguna vez a un derecho de petición?		X
Conoce alguna ley o decreto que regule las entidades bancarias?		X
Cuál?		X

9. Califique la gestión de su banco en las siguientes situaciones

Asunto	Pésimo 1	Mal 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5	Indiferente 0
Revisión o Liquidación de un crédito			X			
Cobro de servicios sin ser avisado			X			
Resolución de problemas			X			
Fraude						X
Entrega de información sobre productos				X		
Reporte centrales de riesgos						X

10. Indique en una escala de 1 a 5, siendo 1 no deseable y 5 muy deseable, que medios prefiere utilizar para interponer una queja o reclamo

Asunto	No deseable → Muy deseable				
	1	2	3	4	5
Personalmente en la oficina					X
Telefónicamente				X	
Internet			X		
Ante la Superintendencia Financiera	X				
Ante el defensor del consumidor	X				

11. Indique la importancia que tienen para usted las siguientes características del personal bancario

Característica	Nada Importante → Muy importante					Indiferente 0
	1	2	3	4	5	
Resolución de solicitudes				X		
Direccionamiento de las solicitudes			X			
Demostración de interés para dar solución a su solicitud					X	
Disposición para ayudar					X	
Profesionalismo					X	
Conocimiento del tema					X	
Trato Recibido					X	

EDUCACIÓN FINANCIERA

12. Indique la frecuencia con que realiza las siguientes actividades

Actividad	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Lee detenidamente el contrato que firmará con la entidad bancaria		X			
Balance entre lo que gana y lo que debe		X			
Se informa sobre las tasas de interés que se aplicarán			X		
Se informa sobre los canales de servicio		X			
Se informa sobre los medios para presentar solicitudes, quejas o reclamos			X		
Conocer los deberes y derechos de las entidades bancarias			X		
Conocer sus deberes y derechos como consumidor financiero		X			

13. Califique su conocimiento respecto a las siguientes características de sus productos bancarios

Características	Pésimo 1	Malo 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
Valor cuotas de manejo			X		
Tasas de interés			X		
Beneficios/Sanciones por pronto pago		X			
Beneficios/Sanciones por pago extemporáneo		X			
Devolución del IVA		X			
Descuentos		X			

14. Cual de las siguientes razones, lo motivaría para cambiar de entidad bancaria

Razones	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Frecuente 4	Siempre 5
Mejores tasas de interés				X	
Obsequios de bienvenida				X	
Cupo de crédito elevado				X	
Bajas cuotas de manejo				X	
Rapidez en las transacciones				X	
Inscripción en sorteos				X	
Acumulación de puntos/millas				X	
Descuentos en establecimientos				X	
Atención al cliente - Asesor				X	
Seguridad en las transacciones			X		

SUS RESPUESTAS SON MUY VALIOSAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo CAROLINA OSORIO CARDOSO

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 52711400

Nombre Completo Diana Carolina Perez Moneoy

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 53.075.616

Nombre Completo Sergio Andrés Orozco Echavez

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 1.091.655.946

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Estudio de la atención al cliente brindada por el
sector bancario

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI ☐ NO ☒
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: CAROLINA OSORIO CARDOSO
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52911400
FACULTAD: POSTGRADOS
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP. GERENCIA PROJ.

NOMBRE COMPLETO: Diana Carolina Pérez Monroy
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 53075616
FACULTAD: POSTGRADOS
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP. GERENCIA PROYECTOS

NOMBRE COMPLETO: Sergio Andrés Orozco
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 4091655946
FACULTAD: POSTGRADOS
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP. GERENCIA PROJ.

NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: JUNIO / 22 / 2015