

# TESTIMONIALES

¿Cuáles son las mejores experiencias de nuestros clientes con los créditos BBVA?

# objetivo

Explorar la experiencia de nuestros clientes identificando los mejores testimonios acerca de las experiencias mas positivas asociados con el crédito al consumo

**BBVA**

Creating Opportunities

ARCONTE

# METODOLOGIA

## Entrevistas a profundidad (digitales)

16 entrevistas digitales

**Con usuarios de créditos BBVA**

- **8 Hombres**

**Clientes con experiencias positivas en el uso de su crédito BBVA**

- **8 Mujeres**

**Clientes con experiencias positivas en el uso de su crédito BBVA**

## Índice

- I. Introducción: un cambio en el significado de los préstamos
- II. Los 3 pilares de las experiencias con los préstamos BBVA
- III. Conclusiones y recomendaciones

Introducción

# **Un cambio en el significado de los préstamos**

## Introducción

### BBVA cambió el significado de los préstamos bancarios con sus clientes

Históricamente los préstamos se han asociado con situaciones comprometedoras de deuda y con tramitología burocrática, con procesos de aprobación lentos y muchos requisitos de contratación.

Por el contrario para los clientes de BBVA quedó atrás la concepción de un préstamo como una deuda que se usa sólo en caso de emergencia y se volvieron una herramienta de impulso y crecimiento personal.

*“Yo creo que un préstamo antes lo veía como para salir de apuros, ahora que ya he crecido como que se volvió más para empezar a formar patrimonio, para empezar a comprar muebles o cosas que hicieran falta en la casa y con el préstamo de BBVA lo he podido hacer sin golpear el bolsillo.”*

*“me permiten hacer muchas cosas, o sea me permiten irme de vacaciones, me permiten ... si yo quisiera ah bueno pues me compro un refri nuevo, o me mudo de casa, puedes hacer todo lo que quieras o necesites en ese momento”*



# Introducción: Una experiencia integral

## Los préstamos BBVA son un círculo virtuoso de principio a fin en el que confluyen una serie de atributos muy positivos

Un préstamo de BBVA es sinónimo de una experiencia integral, que cubren y ayudan en todos los puntos de contacto con él, desde la contratación, hasta los pagos y conclusión.

Estos atributos se agrupan en 3 pilares que son los que diferencian e incrementan el valor de los préstamos BBVA para sus clientes.

1

Préstamos  
que proyectan  
tus sueños

*“Claro que sí, cumplió mis expectativas porque te digo de otra forma la verdad no habiéramos alcanzado a hacer la boda que queríamos tener, entonces el préstamo fue una oportunidad de cumplir nuestro sueño.”*

2

Préstamos que  
protegen tus  
finanzas

*“En ese momento quise limpiar mi tarjeta, por cualquier cosa que se pudiera ocupar, porque tengo hijos chicos, cualquier accidente, con la tarjeta en ceros ya la puedo usar”*

3

Préstamos  
autogestivos y  
sin burocracias

*“Es que en BBVA es muy sencillo la verdad muy, muy sencillo, o sea, literal te aparece la notificación, le das un clic, eliges como y cuanto quieres pagar y te lo aprueban.”*



Creating Opportunities

# Los 3 pilares de las experiencias con los préstamos BBVA



1

Los préstamos BBVA proyectan tus sueños

## Los préstamos de BBVA son un aliado para el crecimiento personal y financiero de las personas

La proyección de un futuro mejor con los préstamos BBVA es posible a partir de dos condiciones con las que estos préstamos son asociados:

Un plataforma para mejorar su calidad de vida

*“Los préstamos son para obtener o pagar algún bien de tipo digamos, una lavadora, un refri o un carro”*

*“con el préstamo remodelé mi casa cuando me cambié”*

Un apoyo para cumplir metas personales

*“o por ejemplo también pueden servir para cuestiones poner un negocio, entonces voy a necesitar productos y para eso voy a pedir el préstamo”*

Con el impulso financiero que les dan los préstamos BBVA sus clientes pueden soñar y pensar en tener una mejor vida y construir un futuro enriquecido.

# Los préstamos BBVA proyectan tus sueños

## Un plataforma para mejorar su calidad de vida

Los préstamos BBVA para estos clientes representan a veces un trampolín para mejorar su vida cotidiana y a veces un apoyo para alcanzar sus sueños



- **Les permite planear viajes sin preocupaciones y sólo enfocados en el disfrute**

Los clientes pueden viajar sin preocuparse por gastar de mas por comprar souvenirs o darse un gusto “especial”

*“fue para salir de viaje era algo que ya tenía planeado y agarré de ahí para irme y estar tranquila”*

*“fui, viajé y no me preocupé... pude comprar regalos para todos”*

- **Son un apoyo para mejorar su casa y alcanzar un mejor nivel de vida familiar y personal**

Ya sea remodelaciones de casa, compra de electrodomésticos o muebles con los préstamos BBVA es un aliado para vivir mejor

*“Quería una lavadora nueva con secadora aquí en casa y pues de ahí agarré para comprar una nueva”*

*“Necesitaba remodelar mi casa y compra muebles, con el préstamos pude comprar lo que me gustaba”*

### A nivel producto son préstamos que:

- Están siempre disponibles en la app
- Ofrecen un seguro contra el desempleo
- No tienen restricciones de uso —es dinero en efectivo—



# Los préstamos BBVA proyectan tus sueños

## Un apoyo para cumplir metas personales

Los préstamos que les da BBVA muchas veces se ocupan para ese empujón extra que necesitan para lograr sus metas y construirse un mejor futuro :

- **Es un aliado para independizarte cuando eres joven**

Acelera la salida de casa de tus papás, con el préstamos se pagan depósitos, se amuebla la nueva casa, se evita pedir prestado a los papas

*“Me quería salir de casa de mis papas y una quincena me quedé sin dinero ni para la renta, tomé el préstamo y me ahorré el pedirle dinero a mi papá y que me dijera que me regresara con ellos”*

- **Evita desaprovechar oportunidades de nuevos negocios u ofertas**

Es capital económico para que puedas comprar un carro a mejor precio, aprovechar la inversión en un negocio.

*“En ese momento, creo que era domingo, me ofrecían un carro a muy buen precio, pero tenía que ser de contado y pues pedí la lana y lo pagué”*

### A nivel producto son préstamos que:

- No requieres comprobantes o aprobaciones adicionales
- No requiere avales ni referencias personales
- Son préstamos a la vista sólo de quien lo contrata

# 2

Los préstamos BBVA protegen tus finanzas

## Son préstamos hechos a la medida de la capacidad financiera de los clientes

BBVA ofrece préstamos personalizados que reflejan el conocimiento y la confianza que BBVA tiene de sus clientes, porque:

Son una herramienta para consolidar deudas y sanear sus finanzas

Ofrece montos adecuados a la capacidad financiera del cliente

Cuida el patrimonio de sus clientes

Ofrecen un entorno seguro para su gestión

*“Yo creo que te estudian o no sé cómo decirlo, pero te ofrecen de acuerdo a tu capacidad para pagar, como ellos pueden ver tus ingresos, tus movimientos, supongo que así lo calculan”*



# Los préstamos BBVA protegen tus finanzas

## Una herramienta para consolidar deudas y sanear sus finanzas

2

Mientras en otras instituciones financieras los préstamos suelen verse como un lastre, BBVA Allana el camino hacia la reestructura financiera porque les permite consolidar sus deudas y genera la sensación de una deuda bajo control, y dejar de estar permanentemente en la situación de “apagar fuegos”

*“Lo pedí principalmente para cubrir el pago de mis tarjetas, dije bueno puedo sacar el crédito, cubro la deuda de mis tarjetas y hasta me sobra por cualquier gasto extra”*

*“Pues lo utilicé para pagar mi tarjeta y sentirme mejor, siento que acá puedo tener más control, ya es una cantidad fija lo que vas a pagar”*

*“En ese momento no alcanzaba a pagar mi tarjeta de crédito y vi el préstamo, me pareció una deuda más controlable porque es un préstamos de nómina, ya sabía lo que iba a pagar”*



### A nivel producto esto se vuelve posible porque ofrece:

- Aprobación inmediata y sin condiciones
- Un interés menor al de una Tarjeta de Crédito
- Montos adecuados para cubrir el pago del total de sus deudas

## Los préstamos BBVA protegen tus finanzas

### Ofrece montos adecuados a la capacidad financiera del cliente

Los clientes de los préstamos se sienten acompañados por BBVA, pues saben que cuentan con la oportunidad de un préstamo visible y dentro de sus capacidades de pago



- Se considera que ser cliente de BBVA representa una ventaja, pues “el banco te conoce y te ofrece lo que puedes pagar”
- BBVA ofrece a sus clientes montos pensados en ellos que reflejan el conocimiento y confianza en sus clientes

*“Los montos me parecen que están bien, han sido montos que me parecen bien para lo que necesito y no excesivos que digas, eso no lo puedo pagar”*

*“veo el préstamos y comienzo a comparar cuánto me saldría pedir un préstamo y hacer un pago quincenal cuánto me saldría y a cuánto tiempo y ahí ya veo y agarro el préstamo y veo que lo puedo pagar”*

### A nivel producto son préstamos que:

- Montos y plazos accesibles
- Mejores condiciones que otros préstamos
- Pagos quincenales mas bajos y por tanto mas fáciles de pagar

# Los préstamos BBVA protegen tus finanzas

## Cuida el patrimonio de sus clientes

Evita que se tenga que recurrir a la venta o empeño de algún bien por la urgencia de pagar una deuda o solventar un accidente o imprevisto



- Los clientes se sienten respaldado pues saben que tienen un préstamos, disponible y preaprobado.
- Lo que reduce los niveles de estrés cuando se necesita un préstamos ya se sabe a dónde recurrir

*“Pues siempre está la opción de las casas de empeño, pero pues ahí si te atrasas, ya no recuperas tus cosas y sus intereses son muy altos.”*

*“Hace mucho tiempo pedí un préstamo en una casa de empeño y ahí sales con el dinero en la mano, eso sí te hace sentir algo inseguro.”*

*“Sentí alivio cuando me lo dieron, mucho alivio porque necesitaba el dinero rápido y justo hablando de esa parte de la App fue muy rápido, lo pedí como préstamo de nómina, entonces pues de ahí lo voy pagando”*

### A nivel producto son préstamos que:

- Prestamos pre aprobados
- Seguro de desempleo
- La oferta se renueva cuando terminas o estás por terminar de pagar



# Los préstamos BBVA protegen tus finanzas

## Ofrecen un entorno seguro para su gestión

2

- El dinero todo el tiempo se mantiene en la cuenta y no expone a los clientes al manejo de efectivo
- El movimiento al interior de la cuenta brinda la sensación de privacidad
- Solicitud y aprobación se da por medio de sistemas biométricos,

*“Todo lo haces por medio de la aplicación, yo lo tengo por biométricos entonces nada más puse que quería el crédito, lo aceptas, me pidió mi huellita, la coloqué y ya se hizo la transferencia luego luego”*

*“Todo lo manejas desde la App así que creo que eso es muy seguro y hasta privado, o sea tú controlas todo con total privacidad.”*

### A nivel producto son préstamos que:

- Están siempre disponibles en la app
- Pueden personalizar el monto y plazo
- No requieres comprobantes adicionales o aprobaciones extras



## 3

## Préstamos autogestivos y sin burocracias

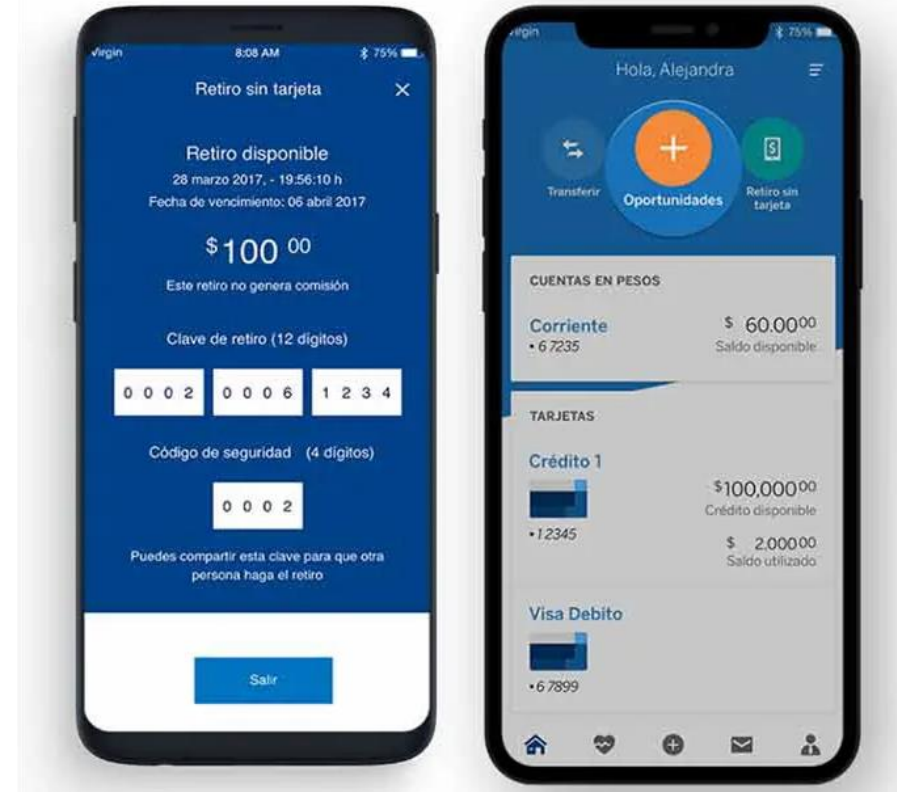
**En BBVA el cliente tiene el control**

Mientras en otras instituciones financieras los procesos pueden ser lentos, implicar filas en solicitud y pagos, BBVA otorga total control y autonomía a sus clientes en el diseño, solicitud, contratación y pago de sus préstamos

Permiten al cliente diseñar  
sus productos

Con control y administración  
100% digital

Con pagos automatizados,  
sin filas ni contratiempos



*“Todo lo de mi préstamos fue a través de la aplicación, entras a la aplicación, ahí tienes las oportunidades y ahí lo puedes ver, ahí vas viendo el monto, vas viendo los meses a los que quieres mandar ese préstamo y el interés que va a generar, todo eso lo puedes configurar.”*

## 3

## Préstamos autogestivos y sin burocracias

### Que permiten al cliente diseñar sus productos

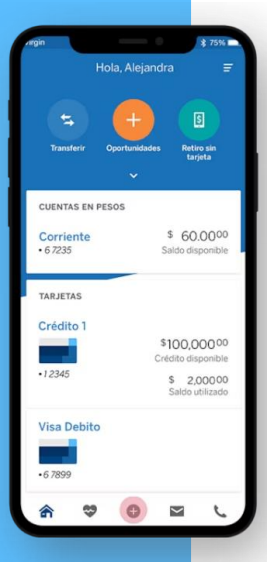
Son préstamos flexibles **con total libertad de elección:**

Mientras en otras instituciones los montos y los plazos están preestablecidos, en BBVA un simulador permite a sus clientes hacer proyecciones y “jugar” con todas las variables para diseñar sus productos.

- El simulador permite al cliente subir y bajar los montos para hacer sus cálculos y proyecciones
- Con ello sienten que BBVA les permite prever el gasto y jugar con los montos, plazos y quincenales

*“Cuando lo contraté jugué un poco con el factor tiempo, dije bueno cuánto puedo pagar para administrarme al mes o a la quincena y no quedarme como muy corto para mis gastos”*

*“Me llamó la atención el monto y dije voy a ver y me metí, te mandan directamente a algo que parece una calculadora y tú puedes colocar el monto y puedes colocar el plazo Entonces, en lo que tú colocas el monto y el plazo hay una parte donde te lo calcula en automático y ya te puedes ajustar a lo que tu necesitas”*



# Préstamos autogestivos y sin burocracias

## Con control y administración 100% digital

BBVA es referente en banca digital y con sus préstamos no podrían ser la excepción, mediante su App ofrece una serie de atributos ampliamente valorados

3

### Contratación 100% digital

- Su contratación es equivalente a una aceptación de términos y condiciones
- Los contratos se descargan y firman de manera digital


*“Lo mejor te digo es la accesibilidad de como contrato, es muy fácil y a la medida, te digo que prácticamente era la cantidad que teníamos presupuestado lo que nos ofrecía y entonces pues si la accesibilidad y lo cómodo de la situación diría que es lo mejor.”*

### SPEI Inmediato

- En menos de 5 minutos el dinero ya está disponible y listo para usarse
- Todo al interior de la cuenta del cliente 100% digital y sin riesgos

*“Todo lo manejas desde la App así que creo que eso es muy seguro y hasta privado, o sea tú controlas todo con total privacidad.”*

3



## Préstamos autogestivos y sin burocracias

### Con pagos automatizados, sin filas ni contratiempos

Los pagos para los préstamos BBVA son automatizados y el dinero se retiene antes de llegar a la cuenta, lo que hace al proceso sumamente cómodo y confiable

#### **Automatizados**

Anti olvidadizos en pagos

Los pagos automáticos despreocupan a los clientes de fechas de pago, separar el dinero, transferirlo o depositarlo.

El banco lo hace por ellos

*“Mi pago se hace automático, la verdad es que soy súper olvidadizo, entonces, agradezco mucho eso, que literal ni siquiera cuento con ese dinero, eso lo agradezco bastante porque si yo tuviera que estar yendo a depositar o haciendo los pagos, la verdad es que seguro ya se me hubieran pasado más de uno.”*

#### **Cómodos**

Pagos sin salir de casa

Las retenciones automáticas del pago dan certeza de que el pago se va a realizar y se convierten en un factor de comodidad.

No es necesario invertir tiempo, ni hacer filas para pagar el préstamo

*“Los pagos ya se hacen de forma automática por decirlo de alguna manera. Cuando te va a caer tu quincena, como que unos días antes te retienen ese dinero y con eso se paga, ya con eso tu te quitas de broncas de ir a pagar al banco”*

# Conclusiones

## Conclusiones

# Creando oportunidades

Los 3 pilares que sustentan las experiencias integrales de los Préstamos BBVA son los que están ayudando a la resignificación de este servicio

Préstamos que  
Proyectan tus  
sueños

Préstamos que  
Protegen tus  
finanzas

Préstamos  
autogestivos y  
sin burocracias

Los préstamos BBVA se ven como una deuda controlable, con montos basados en los ingresos de los cliente, que no desfalcen sus finanzas, que resultan cómodo de pagar, que permiten acrecentar el patrimonio y que son sumamente accesibles

Por ello, están cambiando el significado de los préstamos y creando oportunidades para sus clientes

# Pain Points

Más allá de la excelente percepción que se tiene de BBVA identificamos algunos pain points de los préstamos BBVA que una mezcla de factores tolerables “los intereses” y letras chiquitas



Intereses altos

*“Pues lo mejor del préstamos en definitiva es la disponibilidad, es muy rápido, muy, muy, muy rápido, lo peor pues es el interés, creo que podrían bajarlo un poco”*

Costos adicionales

*“Yo creo que lo del seguro está bien, pero deberían avisarte o algo porque cuando ves lo que pediste y lo que te depositan sí hay una ligera diferencia y tal vez tu pediste exacto lo que necesitábamos*

Cobros anticipados en nómina

*“Fíjate que me ha pasado con mi nómina, que cae el aguinaldo y de ahí también jalan un pago, eso sí no me gustó, porque ese es un pago aparte, por llamarlo de alguna manera.”*



## Pain points

### Intereses, algo esperable en la categoría

Si bien los intereses se pueden considerar el punto débil más sensible de los préstamos BBVA.

Para muchos de los clientes son un mal necesario

*“Los intereses son altos la verdad, pero lo entiendes, finalmente ese es el negocio del banco”*

*“Yo te diría que son justos, no es que estén bien, podrían ser más bajos, pero es algo que tienes que pagar por usarlos y acceder a ellos”*

Por ser algo esperable de la categoría, se llegan a considerar que es el precio que hay que pagar para obtenerlos





## Costos asociados y cobros anticipados

### Las letras chiquitas que se pueden aclarar

#### Cobros no visibles Molestia y desconcierto

- No existe claridad de si se trata de un seguro de vida o de desempleo.
- Lo que sí se sabe es que hay un cargo automático en la contratación de los préstamos
- Que puede afectar el monto solicitado y generar molestias por cargos “no reconocidos”

*“Con este préstamo se contrató un seguro, sí sabía que me iban a cobrar un seguro pero no la cantidad del dinero, que el seguro se iba a descontar de la suma que me prestaron, pero la verdad no identifiqué que me lo hayan dicho”*

#### Cobros anticipados En aguinaldo

- Especialmente en los préstamos de nómina algunos clientes reportan cobros no programados o no contemplados en su esquema de pagos
- Al ser un préstamo de nómina, consideran que sus cobros deben ser sobre sus quincenas
- Los cobros no programados pueden interferir en el flujo de dinero esperado por los clientes

*“Esa vez que me cobraron de mi aguinaldo ya ni supe si eso se iba a capital o se vería reflejado como un pago más, además de que tu estás esperando el dinero del aguinaldo para hacer otras cosas”*

En ambos casos los clientes consideran que con una buena comunicación en la contratación se podrían evitar sorpresas

**GRACIAS**