



# **Mystery Shopper Empresas de Préstamos**

Guatemala, 25 abril 2024



# Metodología

# Muestra, método y período

- Muestra, siete competidores
  - Awakening
  - Innovic
  - Grupo Viga
  - Paga Cuotas
  - Pisto YA
  - Te lo presto
  - Presta Express
- Método
  - *Mystery Shopper* a través de Facebook/Messenger y luego WhatsApp o teléfono según cada contacto
- Período
  - Diez días después del primer contacto



Anécdota: Por el cambio de nombre desde la cotización, se logró un auténtico *doblo ciego*: Nadie del equipo de campo sabía quién era el patrocinador del estudio.



# Perfil del *shopper*

- Yasmin de León
  - 34 años
  - Separada
  - 2 hijos
  - Vivienda: Propia
  - Colonia La Bethania
  - Escolaridad: Título de Maestra
  - Ingresos mensuales: Q8,500.00
  - Comerciante: Venta ropa, venta zapatos, venta catálogo.
  - Manutención hijos: Q4,500.00
- Solicitud de préstamo:
  - Q200,000.00
  - Hipotecario
  - Terreno Prados de Santa Amalia
  - Zona 18.
- Uso del préstamo:
  - TIENDA DE ROPA y sala de uñas acrílicas.
  - Compra mercadería (ropa) y materiales





# Visión general

- **En general**, los competidores le ponen **poca atención** al canal de Facebook (no así *Presta Express*)
- Ninguno presentó incentivos ni promociones y más de uno ignoró totalmente la solicitud
- Esto hace creer que el canal es **poco eficiente** para obtener negocios tal y como funciona ahora
- O bien, que ha sido **mal manejado** y esto sería una oportunidad para Presta Express



# Tabla resumen (ver Excel)


MARCA	TIEMPO DE RESPUESTA (MINUTOS)	FOLLOWERS FB	WEBSITE	TELEFONO	NUMERO AGENCIAS	FACEBOOK	WHATSAPP	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	DESEMBOLSO (DÍAS)	SEGUIMIENTO
Awakening	1	4600	www.awguate.com	2238 6500	40	sí	no	sí	no	sí	no	5	TELFÓNICO
Innovic	3	5200	www.innovicrl.com	2374 9200	1	sí	sí	no	no	no	no	1	DIRECTO
Grupo Viga	20	22000	www.grupovigagt.com	2331 9787	1	sí	sí	no	no	no	no	SHOPPER NO CALIFICA	NO CALIFICA
Paga Cuotas	1875	21000	www.pagacuotas.com	2210 2424 - 4207 4454 Whatsapp	1	sí	sí	no	no	no	no	1	NULO
Pisto YA	0	10000	www.pistoya.com.gt	2369 2233	1	sí	sí	sí	sí	sí	sí	24	NULO
Te lo presto	300	469	no tiene	3003 8776	1	sí	sí	no	no	no	no	1	NULO
Presta Express	15	11000	https://www.prestaexpress.com.gt/	2425 9700	1	sí	sí	sí	sí	no	sí	2	TELFÓNICO CONSTANTE



# Presta Express





EMPRESA	<b>PRESTA EXPRESS</b> Facebook 11,mil seguidores
<b>Dirección</b>	18 calle 5-56 zona 10. Blvd Los Próceres, Edif Unicentro nivel 13
<b>Teléfono</b>	2425 9700
<b>Página web</b>	www.prestaexpressgt
<b>Contacto Facebook</b>	WhatsApp y Messenger
<b>RRSS</b>	    
<b>Agencias</b>	Una sucursal.
<b>Productos</b>	Préstamo hipotecario
<b>Requisitos</b>	Foto DPI, foto recibo de servicios, foto propiedad, escritura propiedad, ubicación de la propiedad, estado cuenta de IUSI, 3 referencias personales y familiares.
<b>Tasa interés</b>	2% a 3% interés mensual (sujeto a revisión por monto y propiedad)
<b>Desembolso</b>	Plazo no superior a 48 horas (Ofrecimiento asesor 3 días)
<b>Crédito Hipotecario</b>	Desde Q25,000.00



**PRESTA EXPRESS**  
 Más que préstamos hipotecarios, soluciones



# CONTACTO

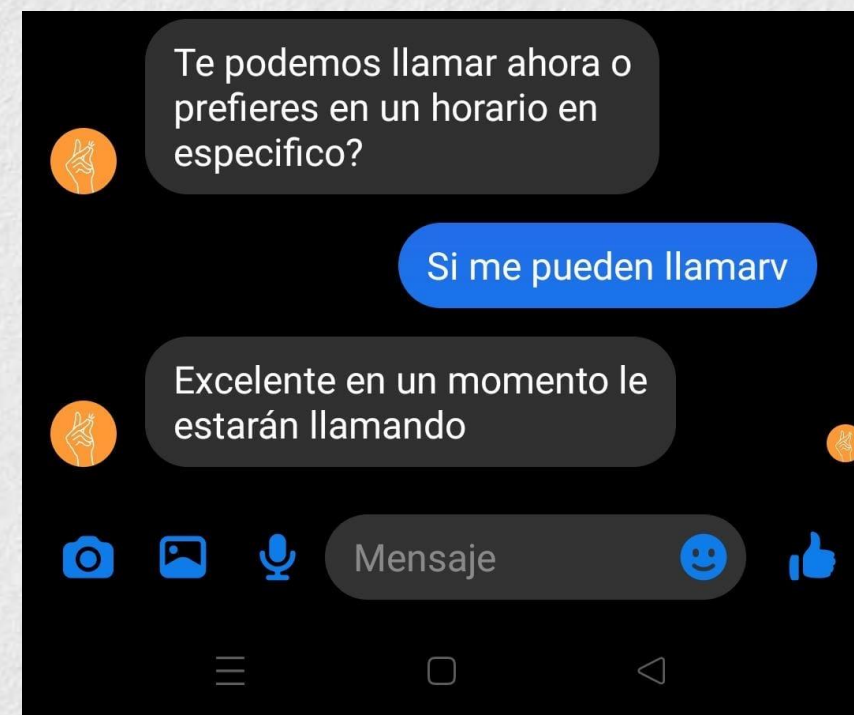
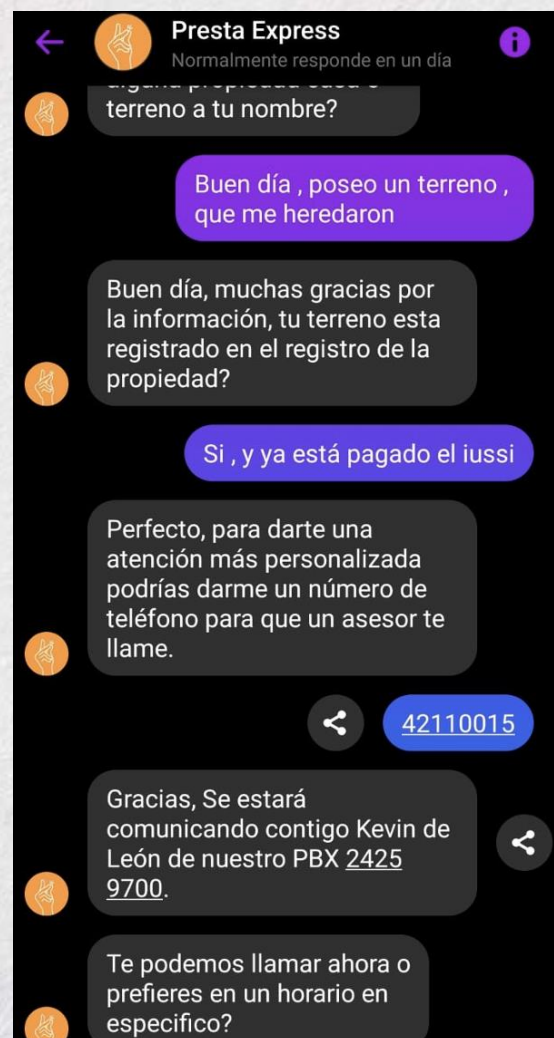


**PRESTAEXPRESS**  
Más que préstamos hipotecarios, soluciones



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook, se obtuvo respuesta de un asesor que ofreció una llamada telefónica para proporcionar mayor información y dar una atención personalizada.









**PRESTAEXPRESS**  
Más que préstamos hipotecarios, soluciones

JUEVES

🔒 Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos.  
Haz clic para obtener más información.

Buena tarde Gusto en saludarle, le saluda su asesor Kevin de León de la financiera Presta Express. Tal como le indicaba vía telefonica nEosotros con mucho gusto le podríamos apoyar con su credito de Q. el cual podríamos desembolsar en esta semana. No verificamos el buro o redord crediticio.

9:33 a. m.

"Le comento que estos sería lo que le estaríamos solicitando.

**Fotografías de la propiedad** desde las calles que dan acceso a la misma, fachada o entrada principal, dormitorios, sala, cocina, comedor, todos los espacios con los que actualmente cuenta la propiedad. Si es terreno grabar las calles de acceso, entrada principal e indicar de que lugar a que lugar le pertenece el terreno. 🏠

**Ubicación actual Por medio de WhatsApp.** 📍

• Fotografía de la escritura o bien ya sea numero de finca, folio y libro\*



+502 3034 5011

en línea



\*Fotografía de DPI del dueño de la propiedad al igual que de la persona quien está solicitando el crédito.\* 📄

JUEVES

**Recibo de luz de la propiedad** 📄

**3 Referencias personales y 3 familiares** 📞 (Incluir parentesco y números de teléfono)

• Recibo o estado de cuenta del IUSI"

9:33 a. m.

Le podriamos brindar un contrato abierto en el cual pueda cancelarnos el monto total del credito en cualquier momento y no le generamos ningún tipo de cobro o penalización adicional, tratamos la manera de poder apegarnos al pago mensual que nos pueda realizar con la finalidad de no sofocar su capacidad de pago.

9:33 a. m.

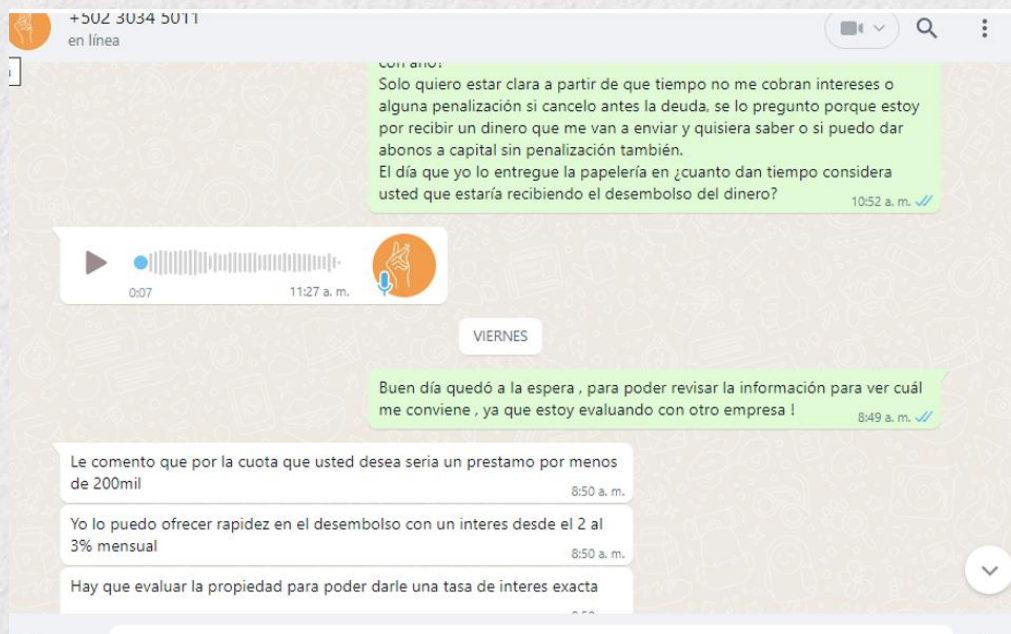
Quisiera que me mandará planes de pago, yo puedo dar Q2,000.00 - Q2,500.00, entonces quisiera que me pudiera dar un plan con Q2,000.00 y otro con Q2,500.00 para saber cuál es el que me conviene más, ¿En cuántos meses me quedaría cada plan de los que le solicito? y ¿Quisiera saber de cuanto quedaría la tasa de interés y si esta queda fija o va cambiando año con año?

Solo quiero estar clara a partir de que tiempo no me cobran intereses o alguna penalización si cancelo antes la deuda, es la pregunta porque estoy





**PRESTAEXPRESS**  
Más que préstamos hipotecarios, soluciones





# Presencia en Facebook





**PRESTAEXPRESS**  
Más que préstamos hipotecarios, soluciones



Te lo presto





EMPRESA	TE LO PRESTO 469 seguidores
Dirección	18 calle 5-56 zona 10. Blvd Los Próceres, Edif Unicentro nivel 9
Teléfono	3003 8776
Página web	No tiene página web
Contacto Facebook	WhatsApp y Messenger
RRSS	 
Agencias	Una sucursal.
Productos	Préstamo hipotecario
Requisitos	Fotografía DPI del propietario, dirección, ubicación del terreno, plano, tamaño y escrituras del terreno.
Tasa interés	Desde 2% a 3% tasa interés mensual sobre saldo.
Desembolso	24 horas
Crédito Hipotecario	Máximo Q300,000.00



# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook, se solicitó información y papelería por parte del asesor, el Shopper realizó dos contactos adicionales via Messenger sin respuesta.



Se realizó una llamada a oficina, un asesor dio información sobre los requisitos y tiempo de desembolso. Los gastos administrativos descontados del crédito son variables y dependen del valor de la propiedad ante la municipalidad que pertenece el terreno, la tasa de interés está sujeta a cambio previa revisión y avalúo del terreno.

1

## Contacto inicial

A través de Facebook / messenger: respuesta a las 5 horas del saludo.

2

## Proceso conversación

Se contactó en tres ocasiones en diferentes días sin respuesta.

3

## Seguimiento

Nulo





## Te lo presto

A 468 personas les gusta esto  
Servicio financiero

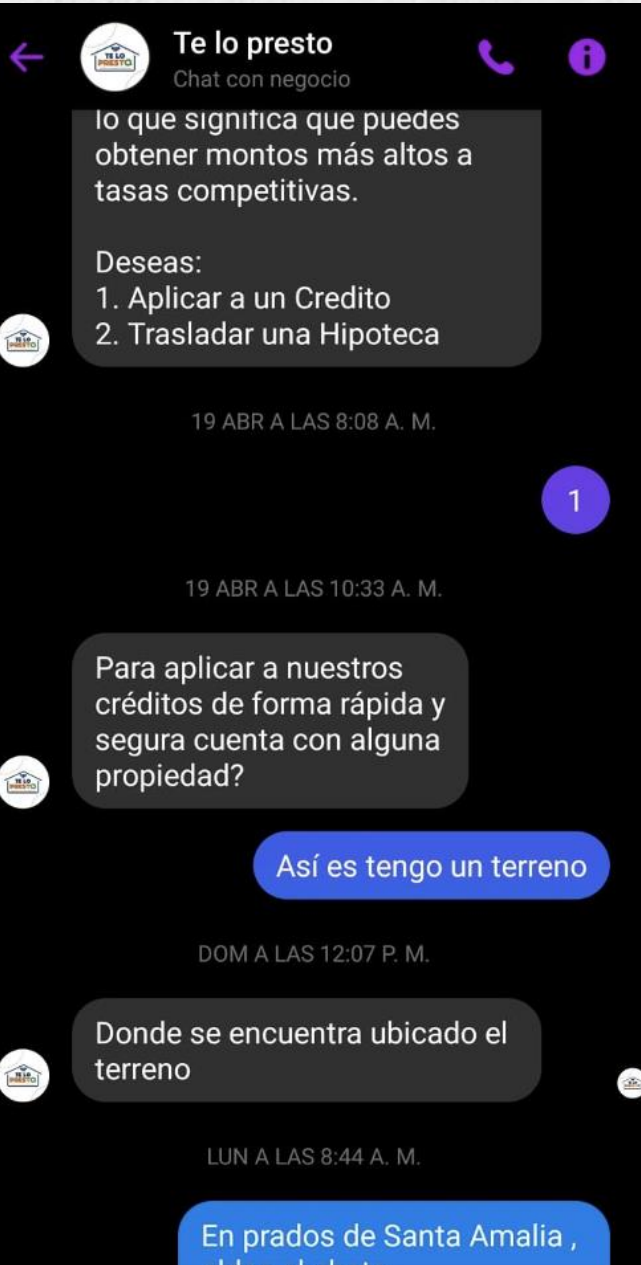
VER PERFIL

18 ABR A LAS 8:30 A. M.

buen dia , deseo  
informacion sobre4 jun  
prestamo

18 ABR A LAS 2:45 P. M.

¡Hola! 🖐️ Te damos la  
bienvenida a Telo Presto!  
Nuestros préstamos son con  
garantía sobre casas o terreno,  
lo que significa que puedes









# Presencia en Facebook



# Paga cuotas



EMPRESA	<b>PAGA CUOTAS</b> Facebook 21,mil seguidores
<b>Dirección</b>	Avenida Reforma 7-62 zona 9. Aristos Reforma Oficina 614
<b>Teléfono</b>	2210 2424 - 4207 4454 Whatsapp
<b>Página web</b>	www.pagacuotas.com
<b>Contacto Facebook</b>	Messenger
<b>RRSS</b>	 
<b>Agencias</b>	Una sucursal.
<b>Productos</b>	Crédito hipotecario, compra propiedades
<b>Requisitos</b>	Propiedad inscrita en registro de la propiedad, recibo de servicios de la propiedad, IUSI al día, DPI del propietario, Avalúo de la propiedad.
<b>Tasa interés</b>	2.5% mensual sobre saldo, abonos a capital libre
<b>Desembolso</b>	24 horas (Firma escritura en la mañana y por la tarde o al día siguiente recibe su crédito)
<b>Crédito Hipotecario</b>	Hasta un máximo del 50% de la propiedad en valor comercial.





# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook, se obtienen requisitos para el crédito y para mayor información debe completar la papelería para asignación de un ejecutivo y pre clasificación para el crédito.



Se realizó una llamada a oficina, la secretaria informó sobre tasa de interés (2.5% mensual sobre saldo) la cuota al mes incluye el total de intereses del mes + cuota libre a capital. Del crédito solicitado se deducen gastos legales, gastos administrativos y la primera cuota anticipada de intereses, sobre un crédito de Q200,000.00 el solicitante recibe Q179,180.00

1

## Contacto inicial

A través de Facebook / messenger: respuesta un día después del saludo.

2

## Proceso conversación

El asesor no continuó con la conversación.

3

## Información proporcionada

Datos de la tasa de interés y máximo a otorgar.

4

## Seguimiento

Nulo





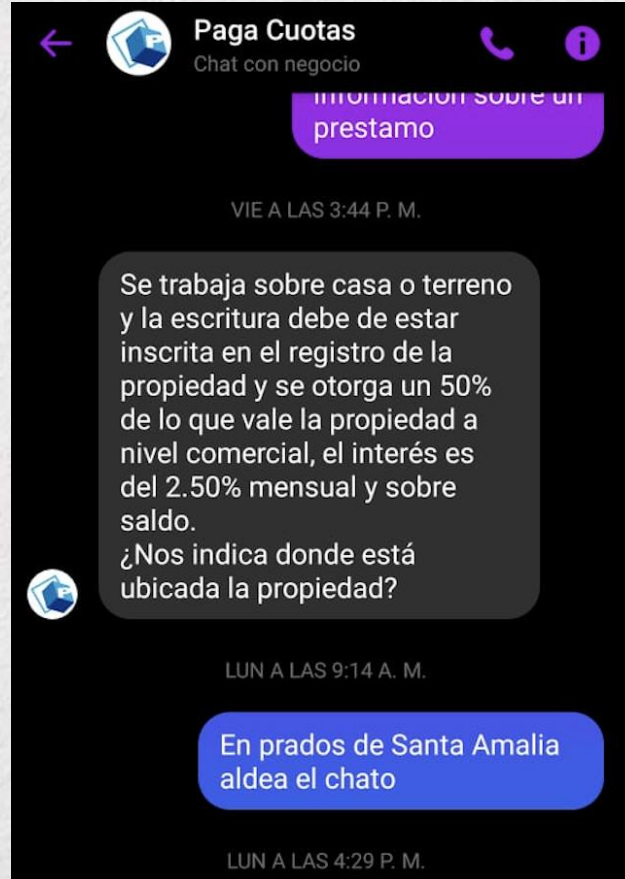
## Paga Cuotas


A 21 mil personas les gusta esto, incluidos Xicay Claudia y 5 amigos  
Empresa financiera

[VER PERFIL](#)

18 ABR A LAS 8:29 A. M.

buen dia , deseo informacion sobre un prestamo



 **Paga Cuotas**  
Chat con negocio

informacion sobre un prestamo

VIE A LAS 3:44 P. M.

Se trabaja sobre casa o terreno y la escritura debe de estar inscrita en el registro de la propiedad y se otorga un 50% de lo que vale la propiedad a nivel comercial, el interés es del 2.50% mensual y sobre saldo.

¿Nos indica donde está ubicada la propiedad?

LUN A LAS 9:14 A. M.

En prados de Santa Amalia aldea el chato

LUN A LAS 4:29 P. M.



 **Paga Cuotas**  
Chat con negocio

LUN A LAS 9:14 A. M.

En prados de Santa Amalia aldea el chato

LUN A LAS 4:29 P. M.

Su propiedad se encuentra inscrita en el registro de la propiedad?

10:51 A. M.

Así es , lo que yo busco es la cotización, de planes de pago tiempo tasa de interés por cuánto tiempo y las cuotas ,para evaluar con qué banco o con qué persona me conviene realizar el préstamo



# Presencia en Facebook



**Paga Cuotas**

19 de septiembre de 2023 · 🌐

🏠 ¿Buscas un préstamo hipotecario? 🏠

- Desembolso en 24 horas.
- Sin cobros ocultos
- Sin importar Buró de Crédito

Iniciar una conversación <https://wa.me/50242074454>.

¡No esperes más, obtén el préstamo hipotecario que necesitas ahora!





# Grupo Viga



EMPRESA	GRUPO VIGA – Grupo de siete empresas Facebook 22, mil seguidores
Dirección	Avenida Reforma 12-01 zona 10
Teléfono	2331 9787
Página web	www.grupovigagt.com
Contacto Facebook	WhatsApp y Messenger
RRSS	 
Agencias	Una oficina
Productos	Bienes inmuebles, proyectos de inversión, soluciones bancarias y financieras
Tasa interés	7% al 11% anual – Plazo hasta 20 meses
Crédito Hipotecario	Monto de Q500,000.00 en adelante





# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook y el asesor informo que la empresa únicamente proporciona créditos superiores a Q500,000.00

1

## Contacto inicial

A través de Facebook / messenger: respuesta rápida – 20 minutos después del saludo.

2

## Proceso conversación

Respuesta promedio de una hora después del último mensaje.

3

## Cierre

La empresa otorga créditos a partir de Q500,000.00 por lo que el shopper no califica.



## Grupo VIGA

A 22 mil personas les gusta esto, incluidos  
Lavadoras Alvarez y un amigo


Asesor comercial

Hola Yas Leon! Gracias por contactarnos,  
staremos brindándole más información en breve!  
Tel: 2331-9787.

VER PERFIL

18 ABR A LAS 8:28 A. M.

buen dia, deseo  
informacion , sobre un  
prestamo

←  **Grupo VIGA**  
Chat con negocio ⓘ







prestamo


18 ABR A LAS 8:48 A. M.

Le compartimos los requisitos principales para solicitar un crédito:

1. Monto mínimo a solicitar: Q500,000.
2. Ingresos comprobables (ud y/o núcleo familiar) de Q17,000/mes.
3. Tener buen récord crediticio y bancario.
4. Poseer inmueble registrado para otorgar en garantía. El valor tiene que ser mayor a Q700,000.

La tasa de interés que

11:03      

←  **Grupo VIGA**  
Chat con negocio ⓘ

La tasa de interés que manejamos es de 7 al 11% Anual, plazo hasta 20 años.

¿Cuál es el destino y monto del crédito que desea solicitar?

18 ABR A LAS 9:01 A. M.

¿Cuál es el monto mínimo...

El monto mínimo es Q500,000.

Yo deceo 200,000 y poseo un terreno que me heredaron

LUN A LAS 10:23 A. M.

Le comento, el monto mínimo a solicitar es de Q500,000. No trabajamos montos menores al monto mínimo.



**GRUPO VIGA**  
Est. 1987



# Presencia en Facebook





# Cambio de perfil



- Ya que no se pudo evaluar al Grupo Viga con el perfil original, se hizo un cambio de perfil para solicitar los Q500,000
- Seis horas más tarde seguía sin respuesta. Seguimos esperando





# Innovic



EMPRESA	<b>INNOVIC – Cooperativa de ahorro y crédito</b> Facebook 5,2 mil seguidores
<b>Dirección</b>	15 avenida 6-01 zona 13. Century Plaza. Local 209
<b>Teléfono</b>	2374 9200
<b>Página web</b>	<a href="http://www.innovicrl.com">www.innovicrl.com</a>
<b>Contacto Facebook</b>	WhatsApp y Messenger
<b>RRSS</b>	 
<b>Agencias</b>	Una sucursal.
<b>Productos</b>	Ahorro a plazo fijo con pago anual o mensual y Préstamo hipotecario
<b>Requisitos</b>	Foto DPI, foto recibo de servicios, foto propiedad, foto de escritura, número teléfono
<b>Tasa interés</b>	2.5% mensual sobre saldo capital
<b>Desembolso</b>	Pre calificación 2 horas / desembolso 24 horas
<b>Crédito Hipotecario</b>	Hasta Q350,000.00





# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook y el asesor informó sobre requisitos para aplicar a un crédito y dio datos de tasa de interés. Realizó seguimiento al Shopper sobre el envío de la papelería.

**1****Contacto inicial**

A través de Facebook / messenger:  
respuesta inmediata – 3 minutos  
después del saludo

**2****Proceso  
conversación**

Respuesta promedio de 20 minutos  
después del ultimo mensaje del  
shopper

**3****Información  
proporcionada**

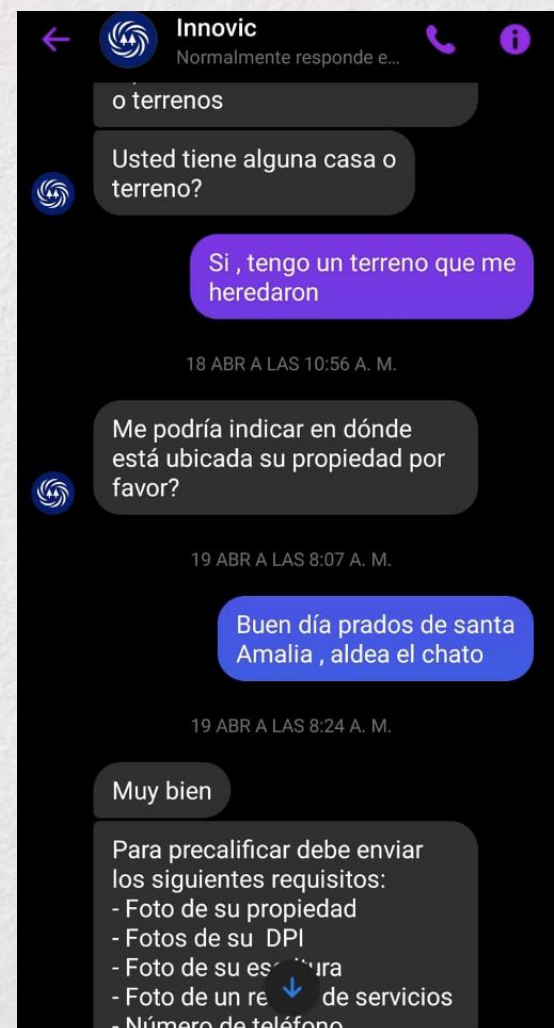
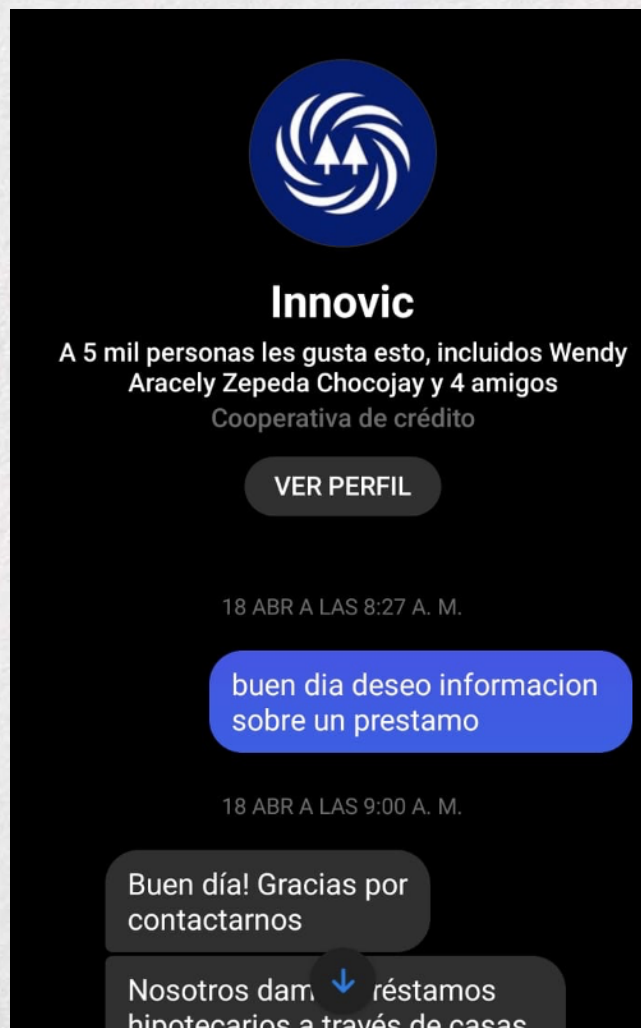
Envío datos de la tasa de interés

**4****Solicitudes**

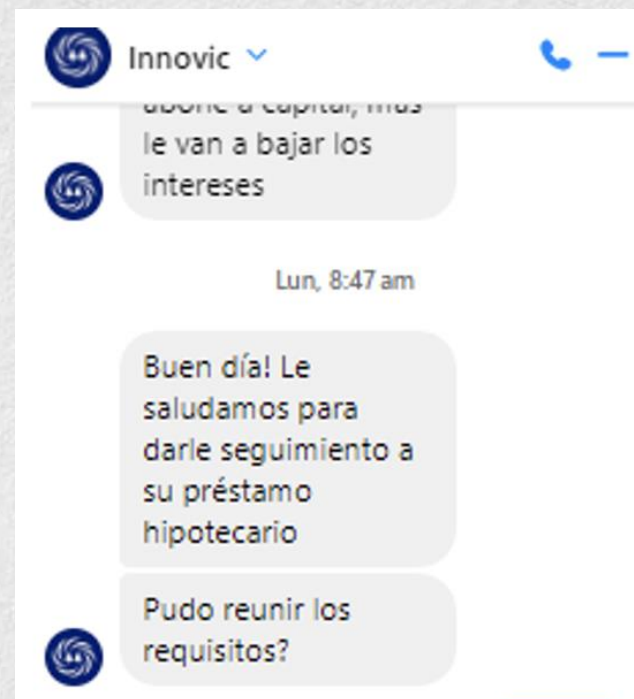
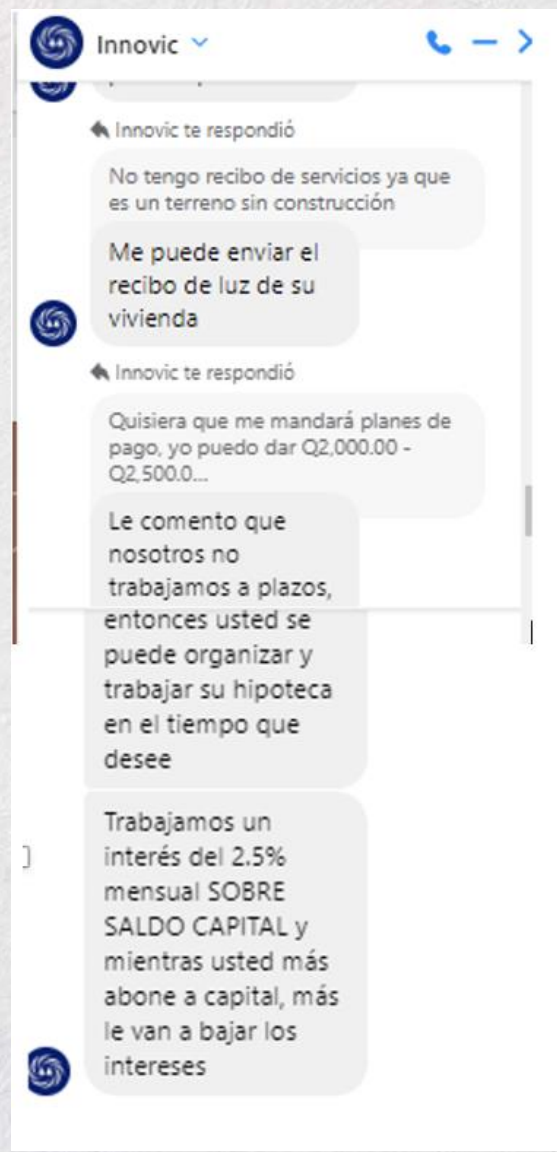
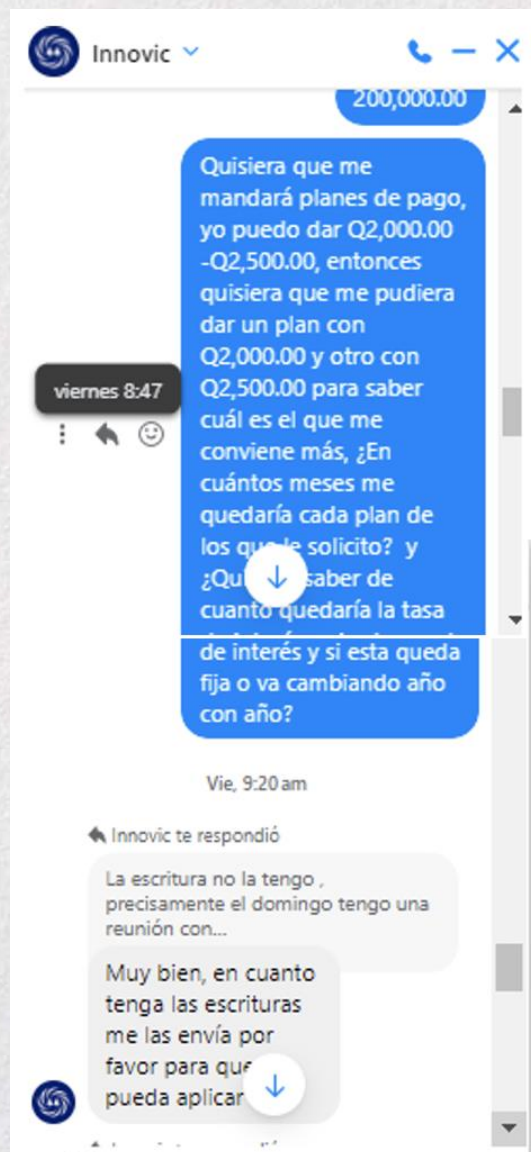
El asesor solicitó recibos de servicios,  
foto/video y las escrituras para la pre  
calificación

**5****Seguimiento**

Realizó un contacto al shopper el  
día que se concreto tener la  
papelería completa.









# Presencia en Facebook










# Awakening



EMPRESA	Awakening Guatemala – Asociación civil Facebook 4,6 mil seguidores
Dirección	Calz. Roosevelt 13-70 z. 7. CC Punto. Local 40
Télefono	2238 6500
Página web	<a href="http://www.awguate.com">www.awguate.com</a> incluye cotizador préstamo
Contacto Facebook	Messenger
RRSS	  
Agencias	40 agencias a nivel nacional
Productos	Microcréditos, crédito agropecuario, crédito desarrollo personal, crédito comercio, crédito vivienda
Requisitos	Fotografía de DPI, número de nit, recibo luz, garantía o fiador
Tasa interés	2% mensual interés sobre saldo.
Desembolso	5 días a partir de cumplir con los requisitos y visitas comerciales.
Crédito hipotecario	Hasta 60-70% del valor comercial de la propiedad.





# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook, se obtienen requisitos para el crédito y para mayor información debe completar la papelería para asignación de un ejecutivo y pre clasificación para el crédito.



Se realizó una llamada a oficina y proporcionaron un número de celular para hablar con un asesor, el asesor proporcionó información de tasa de interés y tiempo de desembolso.

1

## Contacto inicial

A través de Facebook / messenger: respuesta inmediata – 1 minuto después del saludo

2

## Proceso conversación

Respuesta inmediata minutos después del último mensaje del shopper

3

## Información proporcionada

Se realizó una llamada telefónica a oficina y se contactó a un asesor que proporcionó datos de tasa de interés.

4

## Solicitudes

A través de messenger no enviaron datos, hasta tener toda la papelería completa.

5

## Seguimiento

Messenger: No  
Llamada telefónica: se recibieron dos llamadas de seguimiento.



## Awakening Guatemala

A 4,1 mil personas les gusta esto, incluidos Yosh RV Villalta y un amigo

Servicio financiero

VER PERFIL

18 ABR A LAS 8:27 A. M.

buen dia , deseo informacion sobre un prestamo

Hola, Yas gracias por escribirnos.

¿En qué puedo ayudarle?

10:59

Awakening Guate...  
Chat con negocio

¿En qué puedo ayudarle?

deseo informacion sobre como adquirir un prestamo

Buen día, un gusto saludarle.  
A continuación se describen los requisitos indispensables para todos nuestros créditos:

- Nombre completo
- DPI (precalificación)
- NIT
- Municipio de su domicilio?
- Garantía (hipotecaria, derechos posesorios, prendario o fiador que trabaje para el estado)

¿De cuanto sería el monto que le gustaría solicitar?

200000

Con gusto! Podria ser tan amable de compartirme los requisitos solicitados para empezar con su precalificación

Evy Yasmín de León Burrión  
2198813910101  
Prados de Santa Amalia  
Terror

Gracias por su información¿Cual es el destino de su crédito?

LUN A LAS 12:41 P. M.

Para aperturar un local de ropa nueva , necesito un fondo para realizar la compra de todo lo que invertire , necesito tasa de interés plazo de pago y la cuota , y si pago antes hay penalización ?

Le comento que el plazo, tasa de interés y cuotas es información que le puede brindar el ejecutivo que le atiende.

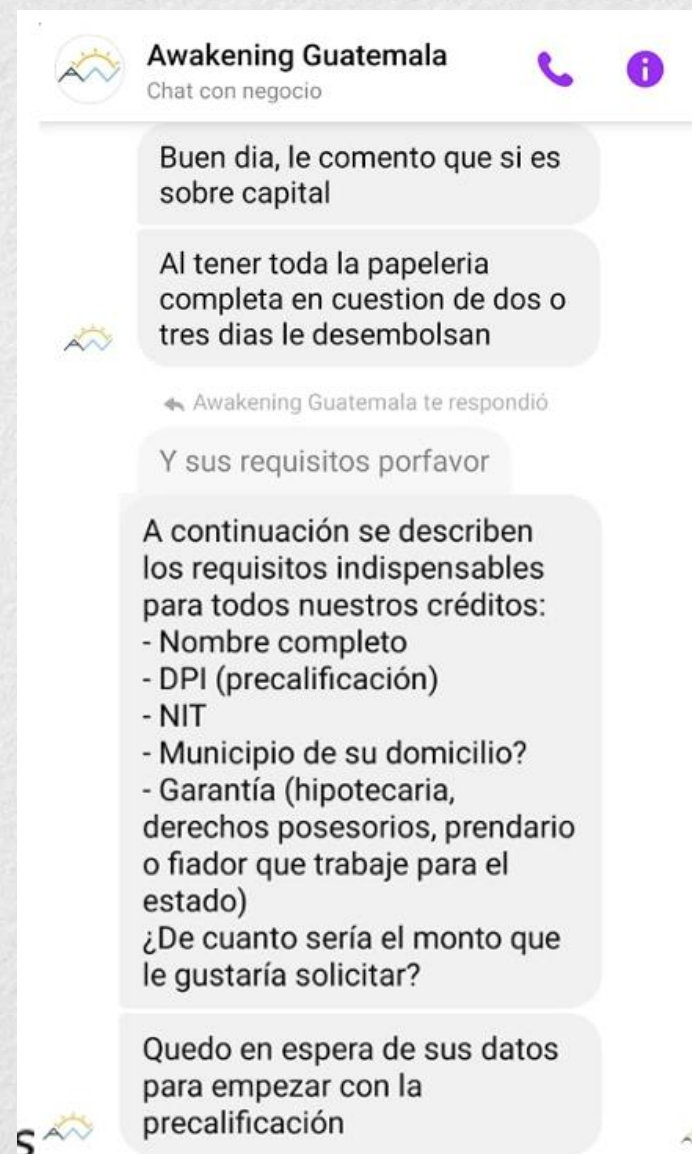
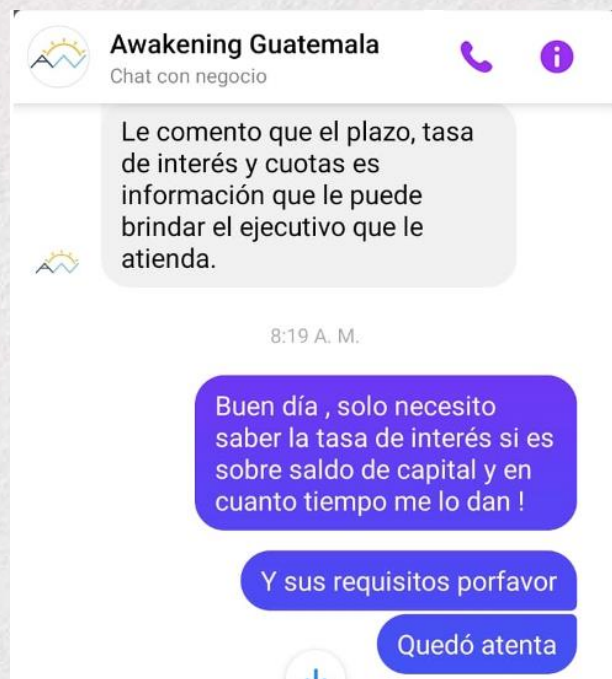
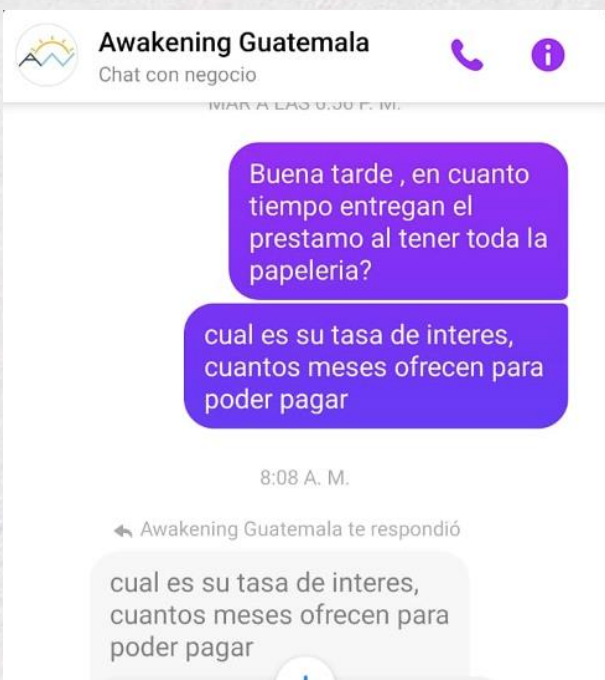
Y quién es el ejecutivo ?

El ejecutivo que se le asigne en el sistema

Podria compartirme el resto de requisitos para que el ejecutivo le trabaje su precalificacion?










# Presencia en Facebook






# Cotizador en línea




Cotiza tu préstamo aquí 

 Quiénes somos Productos ▾ Agencias Trabaja con nosotros Contáctanos Buzón sugerencias  
Venta de inmuebles

## Solicita un préstamo

### Datos Personales

<input type="text" value="Nombre Completo"/>	<input type="text" value="DPI"/>
<input type="text" value="Monto que solicita"/>	<input type="text" value="No. de teléfono"/>
<input type="text" value="¿Para qué necesitas el crédito?"/>	<input type="text" value="Ubicación mas cercana"/> ▾
<input type="text" value="Correo electrónico"/>	<input type="text" value="Comentarios"/>

☐ No soy un robot   
reCAPTCHA  
[Privacidad](#) - [Términos](#)








Enviar



# Pisto Ya





<b>EMPRESA</b>	<b>PISTO YA – Cooperativa de ahorro y crédito</b> Facebook 10, mil seguidores
<b>Dirección</b>	2da calle 18-10 zona 15. Vista Hermosa II
<b>Teléfono</b>	2369 2233
<b>Página web</b>	www.pistoya.com.gt
<b>Contacto Facebook</b>	Messenger
<b>RRSS</b>	      
<b>Productos</b>	Créditos hipotecarios
<b>Requisitos</b>	Escritura, DPI, recibo servicio, IUSI, pago inspección comercial, certificación de nomenclatura municipal, formulario de solicitud.
<b>Tasa interés</b>	2% tasa mensual + IVA interés sobre saldo
<b>Desembolso</b>	24 horas después de la inspección comercial.
<b>Crédito Hipotecario</b>	Desde Q10,000.00 hasta el 50% del valor comercial de la propiedad.



# CONTACTO



Se envió un mensaje por Messenger a través de Facebook, se obtuvo respuesta automatizada inmediata brindando información de requisitos y un link que lo dirige a la página web para llenado de formulario



Se envió un mensaje por WhatsApp, se obtuvo respuesta automatizada inmediata brindando un link que lo dirige a la página web para llenado de formulario

1

## Contacto inicial

Se realizó contacto a través de Facebook / Messenger con respuesta automatizada inmediata.

2

## Proceso

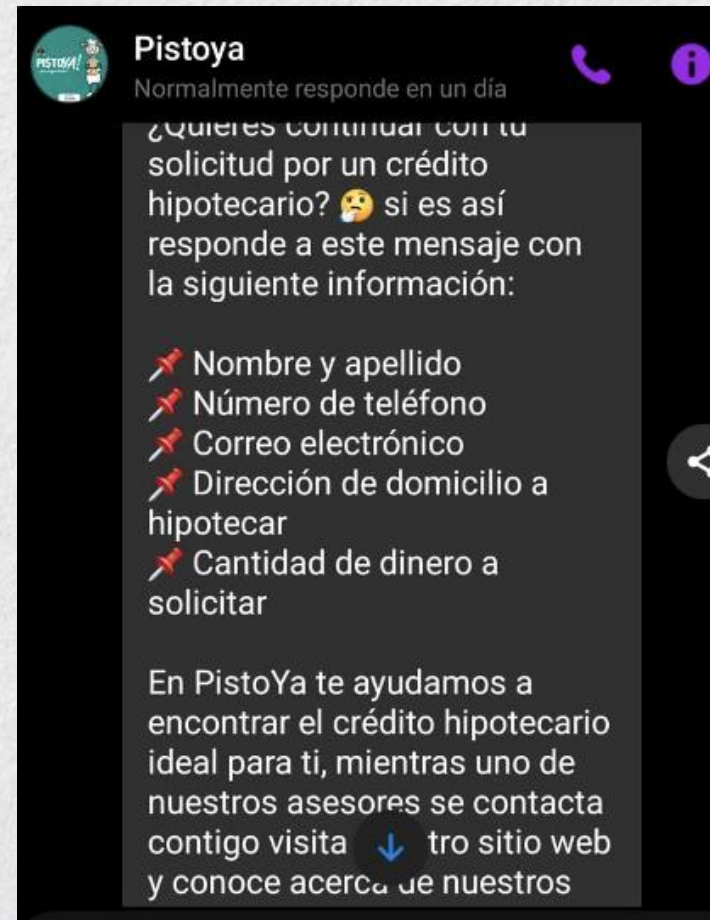
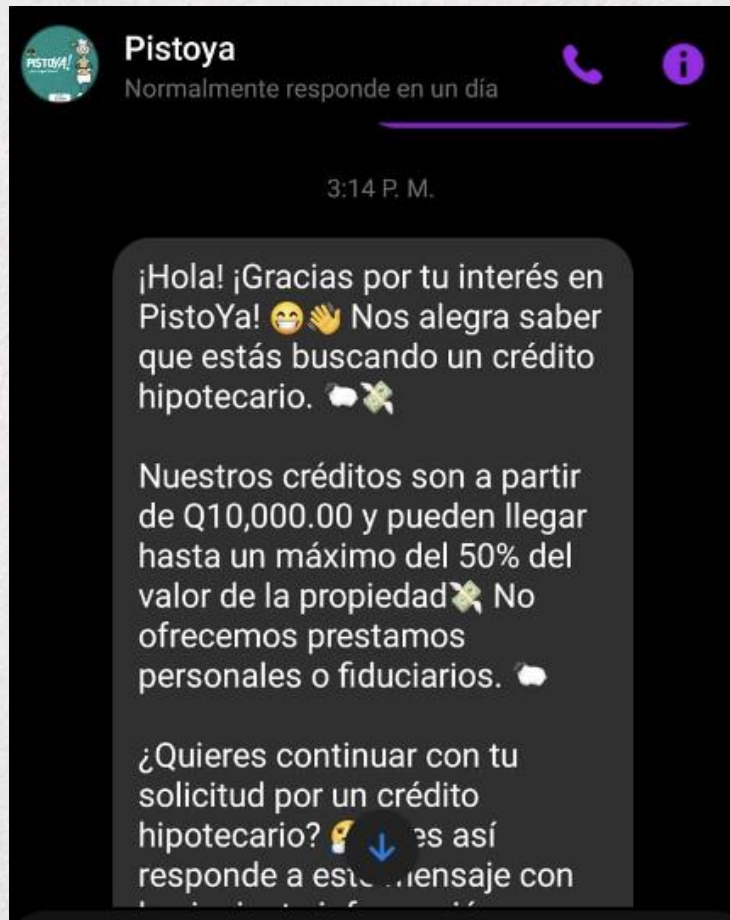
No se logra interacción con un asesor por Messenger o WhatsApp

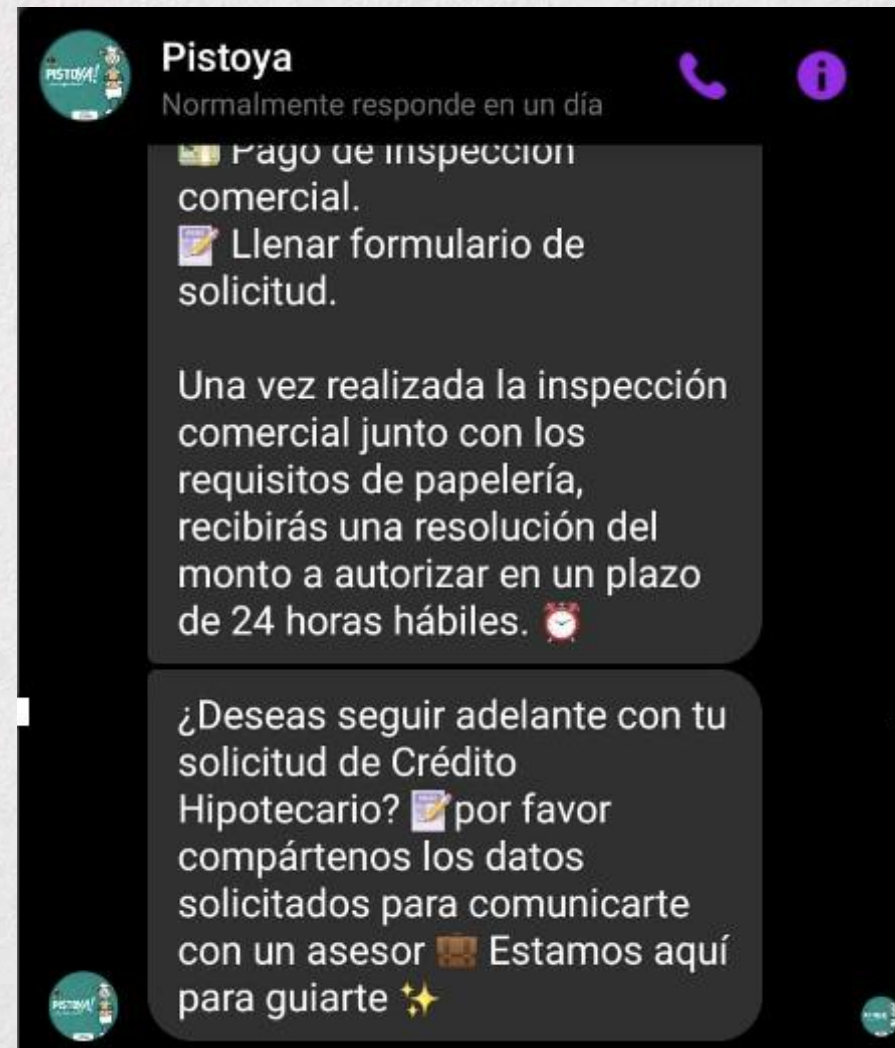
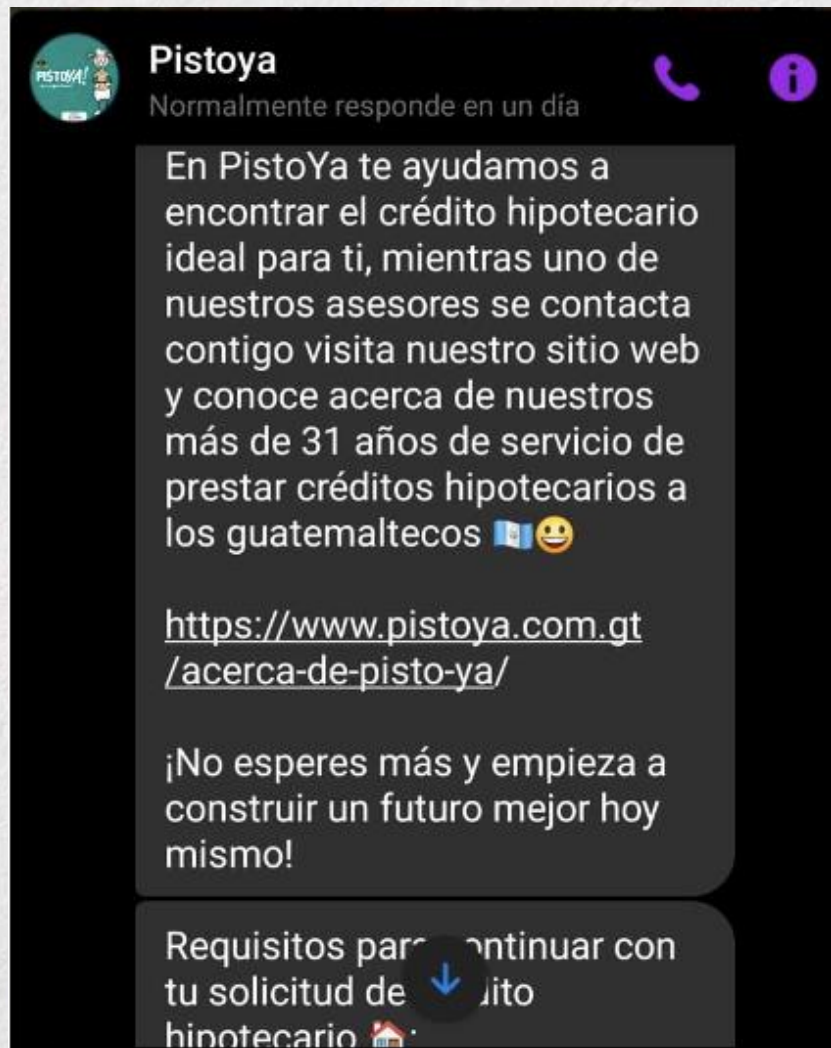
3

## Seguimiento

Nulo









# Cotizador Web



## HAZ TUS CÁLCULOS

Te invitamos a conocer tu cuota mínima que debes pagar mensualmente. Con la tasa más competitiva del mercado. No te ahogues con cuotas altas. En **PISTO YA** estamos para apoyarte.

DESEO CALCULAR MI COUTA

The screenshot shows the PISTOYA! website's calculator interface. At the top, there's a header with the logo and a menu icon. The main heading is "CALCULA TU PAGO MÍNIMO" with a subtext "Tu eliges cuando pagar a capital". Below this, there's a cartoon sheep character. The second section is titled "CALCULA TU CUOTA" and features a step-by-step process: 1. "Favor coloca el Monto (Sin Comas)" with an input field containing "200000". 2. "Calcular el Pago Mínimo" with a large green "CALCULAR" button. 3. "Resultado: Q4480.00". A note at the bottom explains the interest rate and currency. A final button "DESEO OBTENER PISTO YA!" and a WhatsApp icon are at the bottom right.

**PISTOYA!**  
¿Le urge lana?

**CALCULA TU PAGO MÍNIMO**  
Tu eliges cuando pagar a capital

**CALCULA TU CUOTA**

1 Favor coloca el Monto (Sin Comas)  
200000

2 Calcular el Pago Mínimo  
**CALCULAR**

3 Resultado: **Q4480.00**

NOTA: Pago mínimo es un mes de intereses, nuestra tasa vigente en hipotecas empieza desde 2% mensual más IVA. Usted elige cuando pagar el capital, intereses sobre saldos. Préstamos son en US\$ Dólares o su equivalente en Quetzales el día de pago.

**DESEO OBTENER PISTO YA!**



# Página Web

The banner has a dark background with falling money. At the top center, the text "NUEVO FLEXI-PISTO HIPOTECARIO" is displayed in green and white. Below this, five circular icons with cloud-like borders show different scenarios: a couple at a laptop, a man and woman shaking hands, a man reading a document, a hand pointing at a laptop screen with a house icon, and a woman celebrating. Each icon is accompanied by a benefit in green text. At the bottom center is a green button with the text "DESEO PI\$TO YA >". In the top right corner is a white menu icon, and in the bottom right corner is a blue WhatsApp icon.

**NUEVO  
FLEXI-PISTO  
HIPOTECARIO**

**ABONO A CAPITAL**

**CANCELACIÓN TEMPRANA**

**INTERESES SOBRE SALDO**

**MEJOR TASA DE INTERÉS**

**HASTA \$250,000**

**DESEO PI\$TO YA >**



# Página Web



## PAPELERÍA MÍNIMA

Individual ☒ Persona Jurídica

- Escritura de Inmueble
- DPI
- Recibo Luz, agua, garita, IUSI
- Certificación de Nomenclatura Municipal
- Pago de Inspección Comercial
- Llenar Formularios de Solicitud
- Una vez hecha la inspección comercial junto con los requisitos de papelería estamos dando una resolución del monto a autorizar en cuestión de 24hrs

# Formulario de solicitud web



## FORMULARIO DE DATOS PERSONALES:

Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
Apellido Casada: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Doc. identificación tipo: \_\_\_\_\_ Numero: \_\_\_\_\_ Extendido en: \_\_\_\_\_  
Dirección de Residencia: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_  
No. Teléfono: \_\_\_\_\_ No. Celular: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_ NIT: \_\_\_\_\_  
Dirección para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_

## SOBRE VIVIENDA:

Si la vivienda es propia, indicar: Finca \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_ Libro \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ Amortizandola \_\_\_\_\_ Alquilada \_\_\_\_\_ Familia \_\_\_\_\_ Propia \_\_\_\_\_  
Si alquilada, indicar: Nombre Inquilino \_\_\_\_\_ Monto \_\_\_\_\_ Contrato \_\_\_\_ Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_  
Si hipotecada, indicar: Con quien \_\_\_\_\_ Telefono (s) \_\_\_\_\_  
Monto Original \_\_\_\_\_ Saldo Actual \_\_\_\_\_ Intereses \_\_\_\_\_ Mora \_\_\_\_\_

## OTRAS PROPIEDADES INMUEBLES A SU NOMBRE:

Finca \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_ Libro \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
Finca \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_ Libro \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

## SOBRE VEHICULO:

Marca: \_\_\_\_\_ Estilo \_\_\_\_\_ Modelo (Año) \_\_\_\_\_ Color \_\_\_\_\_ Placas \_\_\_\_\_

## DATOS DE EMPLEO:

Nombre empresa: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_ Tiempo laborar: \_\_\_\_\_ Salario mes: \_\_\_\_\_  
Dirección empresa: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

## DATOS DEL CONYUGUE:

Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
Apellido Casada: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Doc. identificación tipo: \_\_\_\_\_ Numero: \_\_\_\_\_ Extendido en: \_\_\_\_\_  
No. Celular: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
Nombre empresa: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_ Tiempo laborar: \_\_\_\_\_ Salario mes: \_\_\_\_\_  
Dirección empresa: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

## REFERENCIAS BANCARIAS (Cuentas de Banco y Tarjetas de Credito):

Cuenta No. \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ Banco/Emisor: \_\_\_\_\_  
Cuenta No. \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ Banco/Emisor: \_\_\_\_\_  
Cuenta No. \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ Banco/Emisor: \_\_\_\_\_

## REFERENCIAS PERSONALES (Que NO vivan con la persona):

Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_ No. Tel: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_ No. Tel: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_ No. Tel: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

## COMENTARIOS:

fecha \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_





# Presencia en Facebook





# Puntos clave

Comentarios del equipo de campo





- **Mayor presencia en RRSS** (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube y WhatsApp)
- **Se recibió llamada telefónica** para dar información y **seguimiento.**



- **Un solo contacto** por Messenger.
- Se realizó una llamada telefónica para obtener mayor información.
- **No posee página web** y tiene la cantidad más baja de seguidores.



- **Respuesta inmediata al contacto por Messenger.**
- Se realizó una llamada telefónica para obtener mayor información.
- **Seguimiento telefónico a la llamada y nulo seguimiento por Messenger.**



- Se contactó por Messenger, el asesor **solicita papelería para brindar más información.**
- Se realizó una llamada telefónica para obtener mayor información.
- Cuenta con la mayor cantidad de seguidores en Facebook.



- **Respuesta inmediata al contacto Messenger.**
- Seguimiento por WhatsApp para solicitar la papelería el día acordado.



- Los contactos realizados por Messenger y WhatsApp tienen **respuesta automática** de forma inmediata, enviando link y formulario de solicitud.
- Nulo seguimiento.



Muchos de los asesores que contestaron el mensaje a través de Messenger **no dieron información completa** o respondieron las solicitudes del Shopper (% de tasa de interés, plan de cuotas entre otras) hasta no tener toda la papelería completa, mayor interés en las escrituras de la propiedad para conocer ubicación y tamaño real y sobre este poder empezar el proceso de solicitud.



Todo proceso conlleva visitas al lugar, avalúos por parte de la empresa, que luego son pagados por el solicitante o bien restados al crédito solicitado estos incluyen gastos administrativos, legales y cuotas anticipadas. El porcentaje no está determinado y varía de acuerdo con el valor real de la propiedad ante la municipalidad correspondiente.



**Bajo seguimiento** a las solicitudes realizadas por Messenger a diferencia de las llamadas telefónicas que tuvieron mayor respuesta de seguimiento.





**La nueva realidad**

# Facebook es la vida real

- Si bien es comprensible que un préstamo hipotecario tenga que realizarse de manera formal, para el usuario contactar por Facebook **es formal**
- La banca moderna está girando hacia la virtualidad. Los competidores de Presta Express están girando en dirección contraria
- Es un problema del mercado y una oportunidad para Presta Express: La competencia podría estar dejando mucha gente en el camino sin respuesta





