



NPS | TTB
BANCO AUTOFIN MEXICO

BancoAutofin

Implementación de NPS

- Conocer la percepción del cliente sobre los productos y servicios que proporciona Banco Autofin.
- Definir puntos clave de mejora y acciones necesarias para mejorar nuestros indicadores de gestión para el cliente.
- Establecer la medición de NPS de manera periódica para evaluar mejoras en este sentido.



PASIÓN, HONESTIDAD, SERVICIO

¿Cómo se mide el NPS?

Detractors



Not At All Likely
To Recommend

Passives



Promoters



Extremely Likely
To Recommend

NPS =  - 



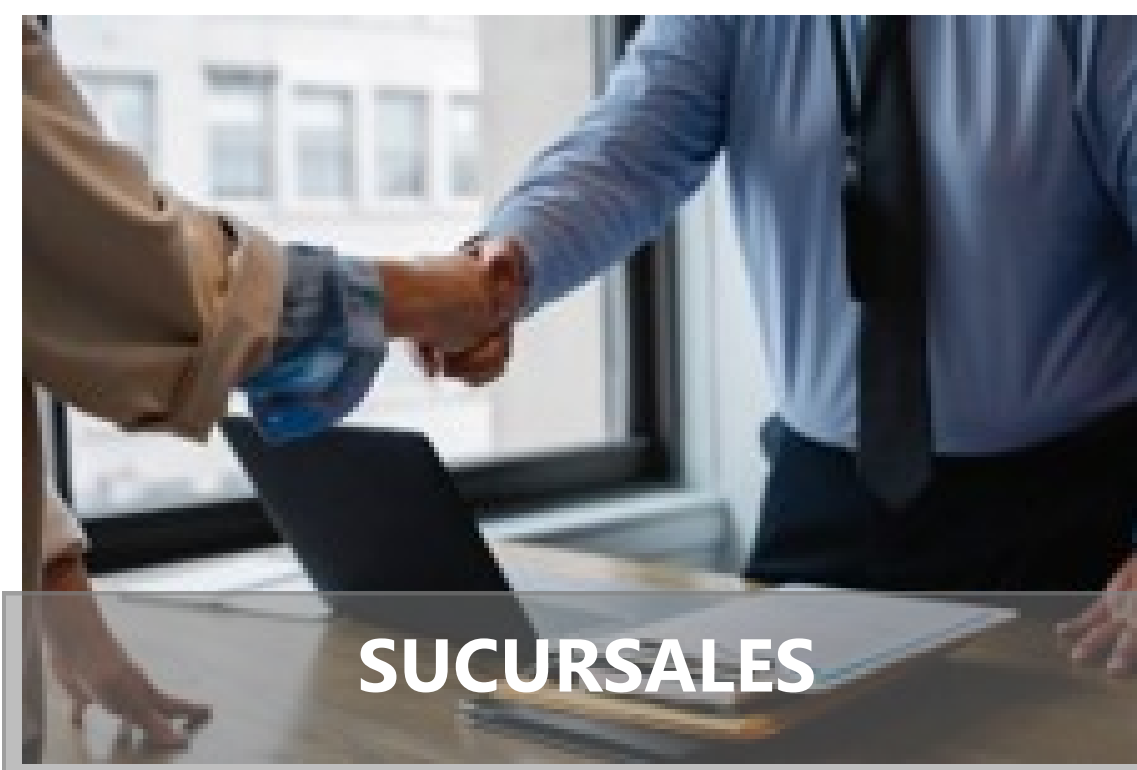
NPS



PRODUCTOS



BANCA DIGITAL



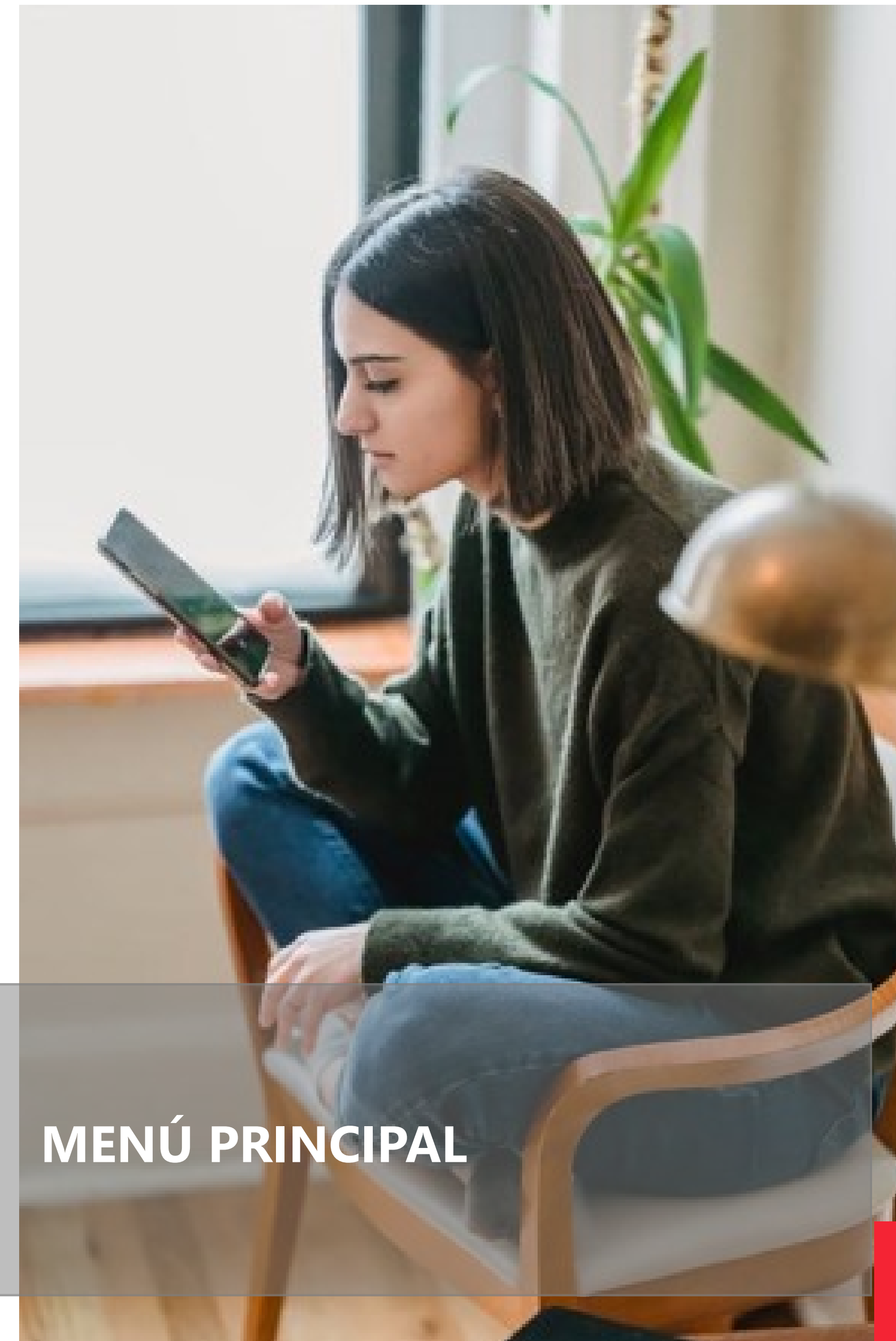
SUCURSALES



CAT



Conclusiones Recomendaciones



MENÚ PRINCIPAL

- Menu Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

- Año, Mes
- ☒ Select all

2021

☐ 2021_10

☐ 2021_11

☐ 2021_12

2022

☐ 2022_01

☐ 2022_02

☐ 2022_03

☒ 2022_04

- Tipo de cliente
- ☐ Select all

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Enviadas

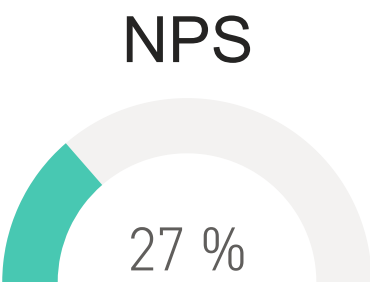
7,800

Respondidas

180

Tasa de respuesta

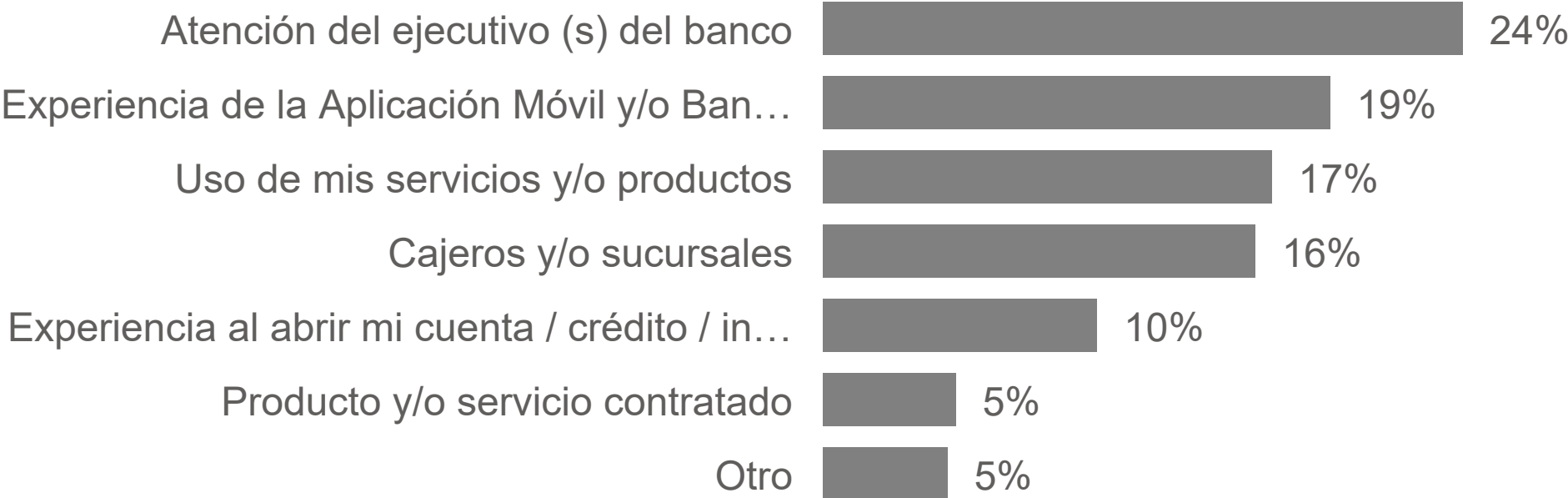
2 %



¿Cuál es el motivo principal por el cual nos brinda esta calificación?

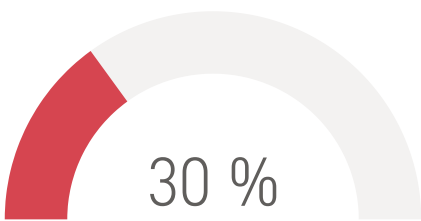
Nvl Recomendación

All

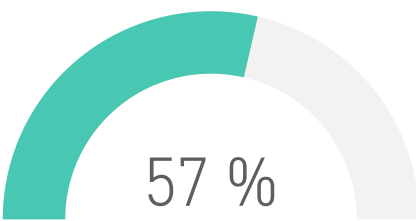


¿Qué tan probable es que recomiende los productos / servicios de Banco Autofin a familiares y amigos?

Detractores %

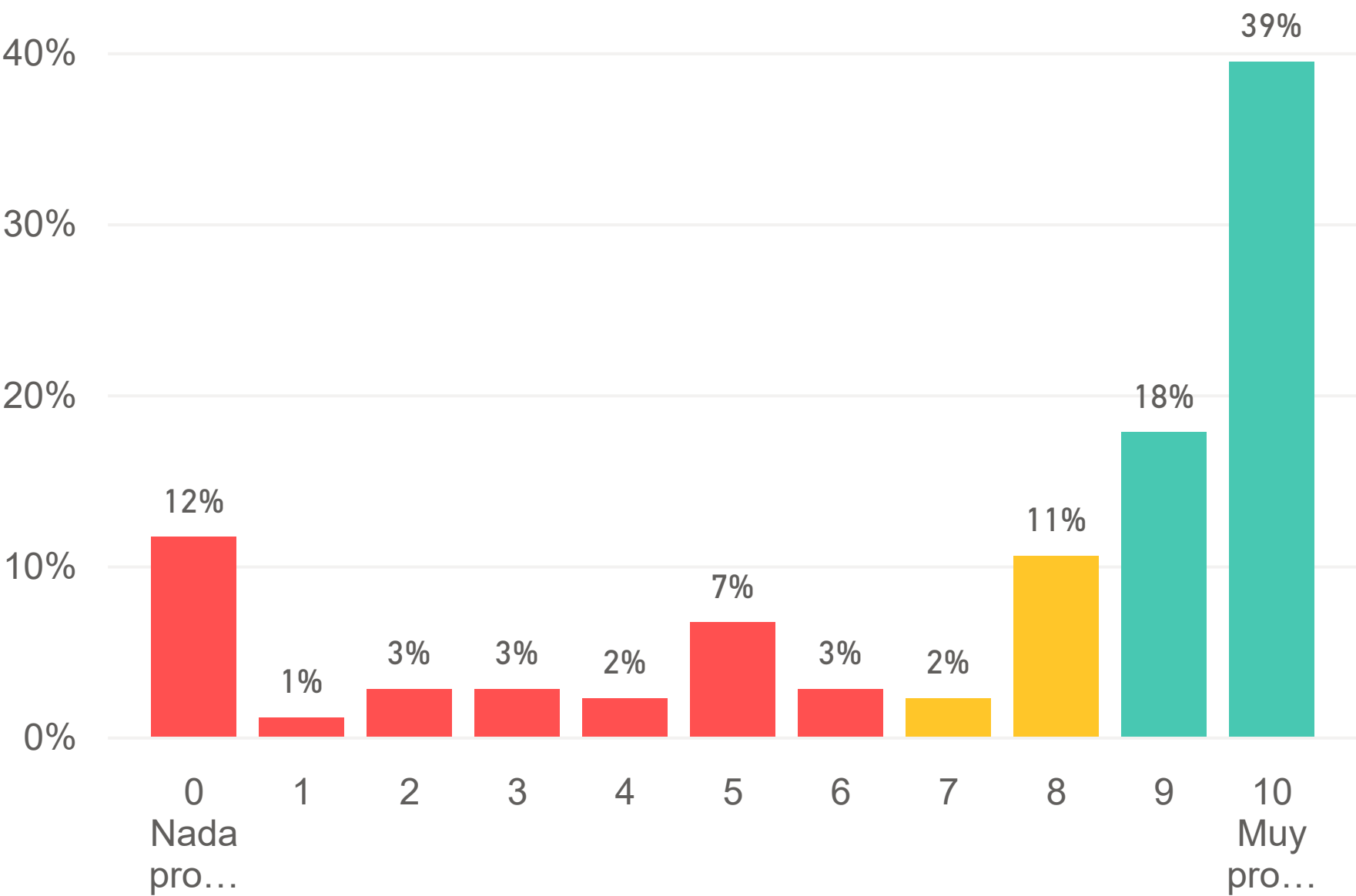
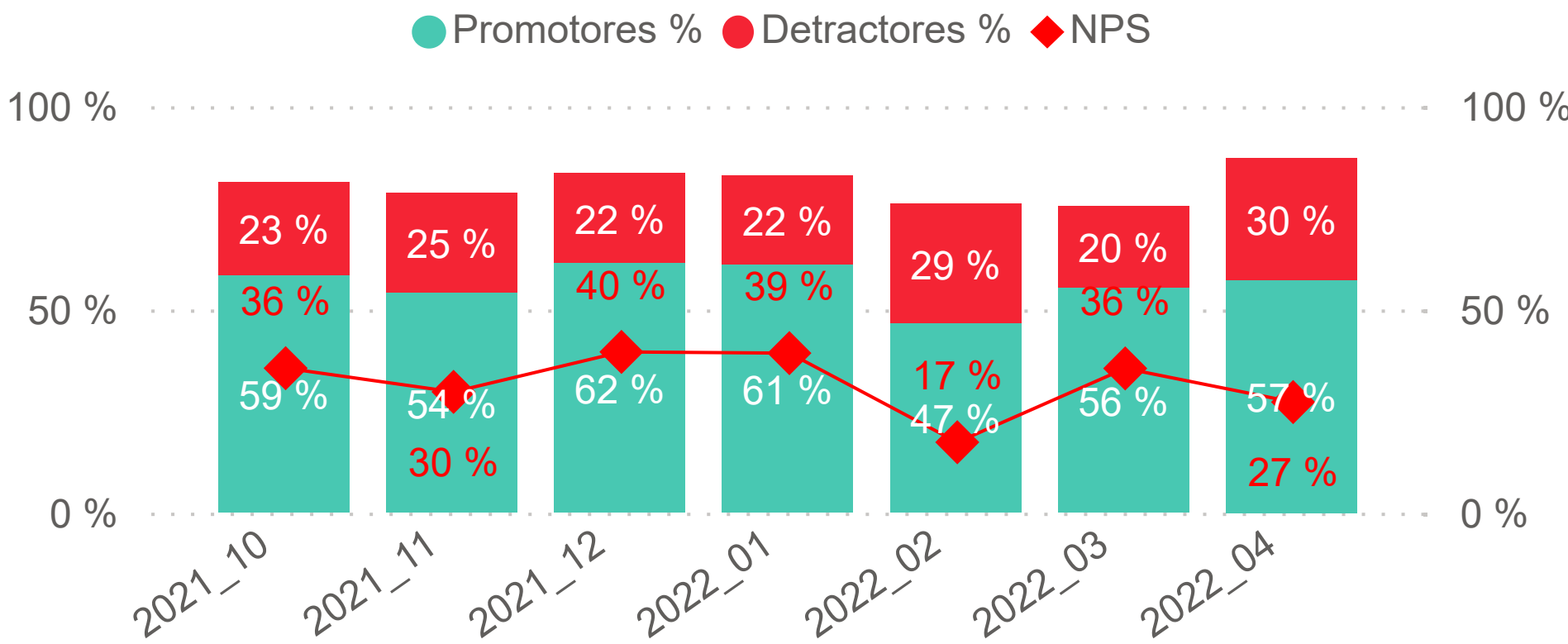


Promotores %



MES

All



NPS por Tipo de Cliente

Menu Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Mes

Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

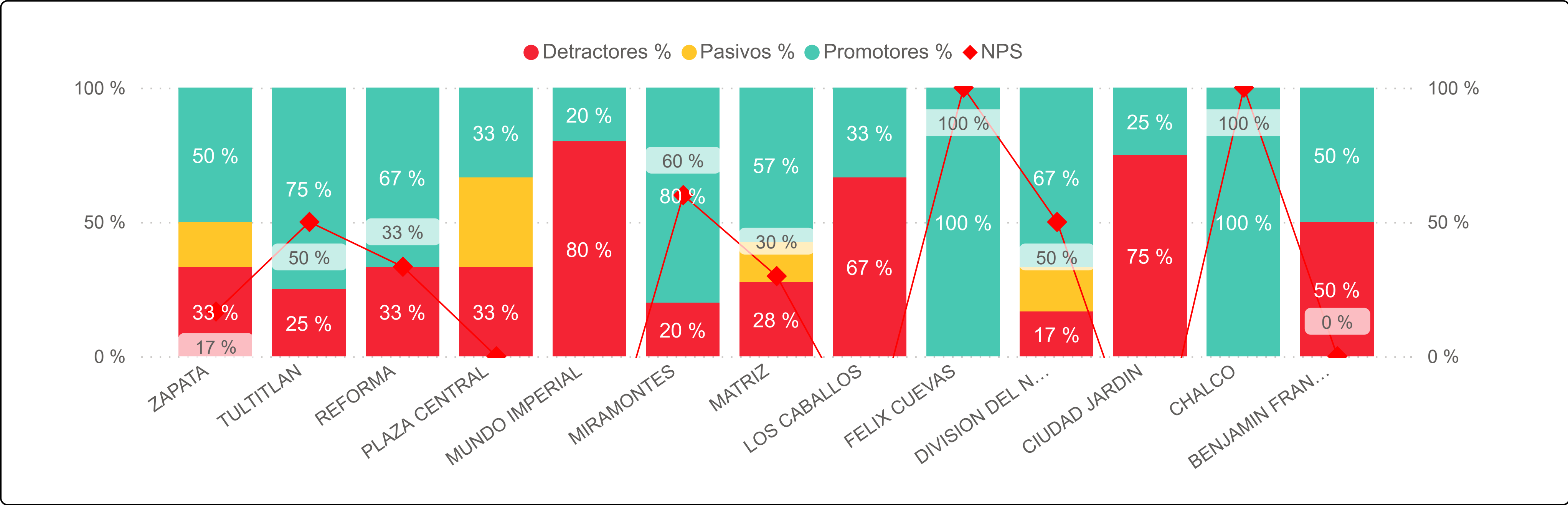
All

Muestra

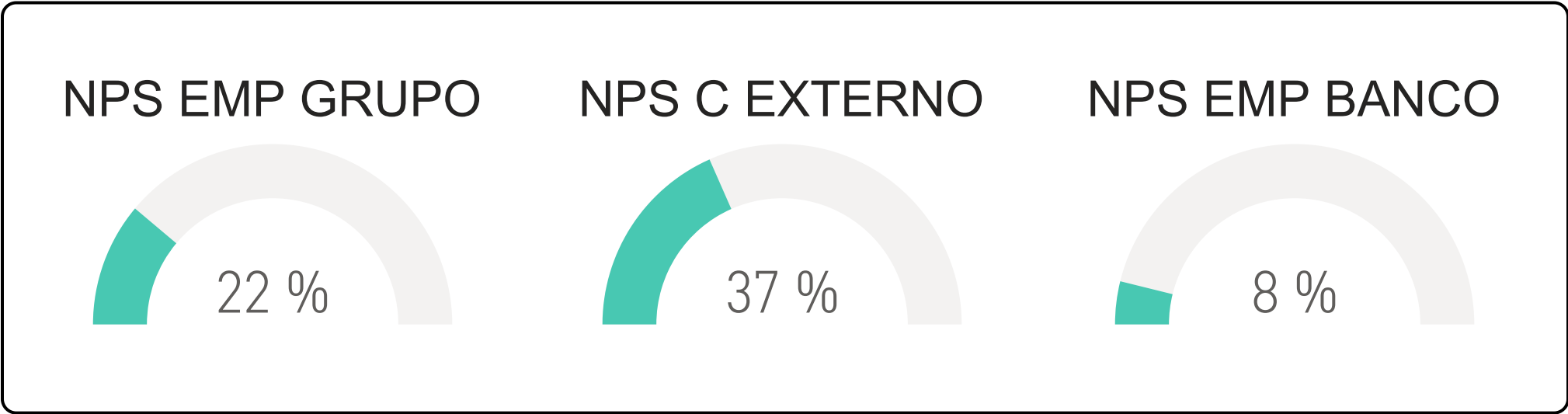
180

NPS

27 %



Tasa de respuestas		
Tipo de cliente	Casos	%
CLIENTE EXTERNO	68	47%
EMPLEADO GRUPO	63	44%
EMPLEADO BANCO	13	9%



NPS Ranking

Menu Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Mes

Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

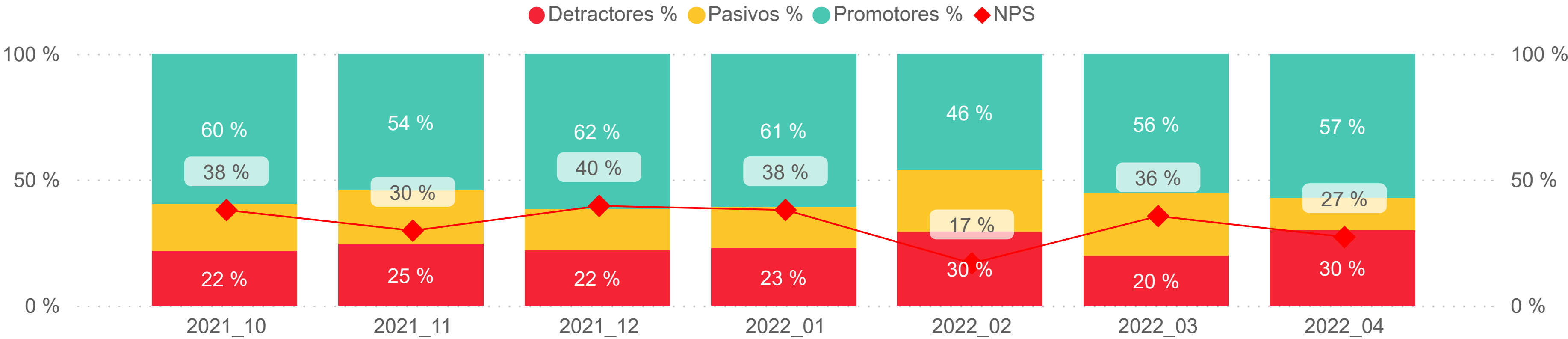
EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

SUCURSAL	NPS	Muestra	Promotores %	Pasivos %	Detractores %
CHALCO	100 %	3	100 %		
FELIX CUEVAS	100 %	2	100 %		
MIRAMONTES	60 %	5	80 %		20 %
DIVISION DEL NORTE	50 %	6	67 %	17 %	17 %
TULTITLAN	50 %	4	75 %		25 %
REFORMA	33 %	3	67 %		33 %
MATRIZ	30 %	134	57 %	15 %	28 %
ZAPATA	17 %	6	50 %	17 %	33 %
BENJAMIN FRANKLIN	0 %	2	50 %		50 %
PLAZA CENTRAL	0 %	3	33 %	33 %	33 %
LOS CABALLOS	-33 %	3	33 %		67 %
CIUDAD JARDIN	-50 %	4	25 %		75 %



Productos

- Menu Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

Año, Mes

- ☒ Select all
- ☐ 2021
- ☐ 2021_10
- ☐ 2021_11
- ☐ 2021_12
- ☒ 2022
- ☐ 2022_01
- ☐ 2022_02
- ☐ 2022_03
- ☒ 2022_04

Tipo de cliente

- ☐ Select all
- ☐ CLIENTE EXTERNO
- ☐ EMPLEADO BANCO
- ☐ EMPLEADO GRUPO
- ☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

▼

Enviadas

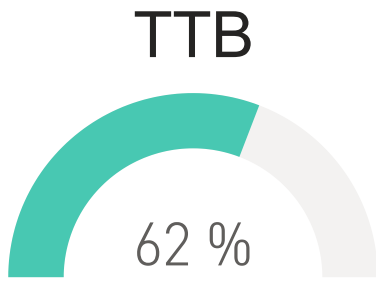
7,800

Respondidas

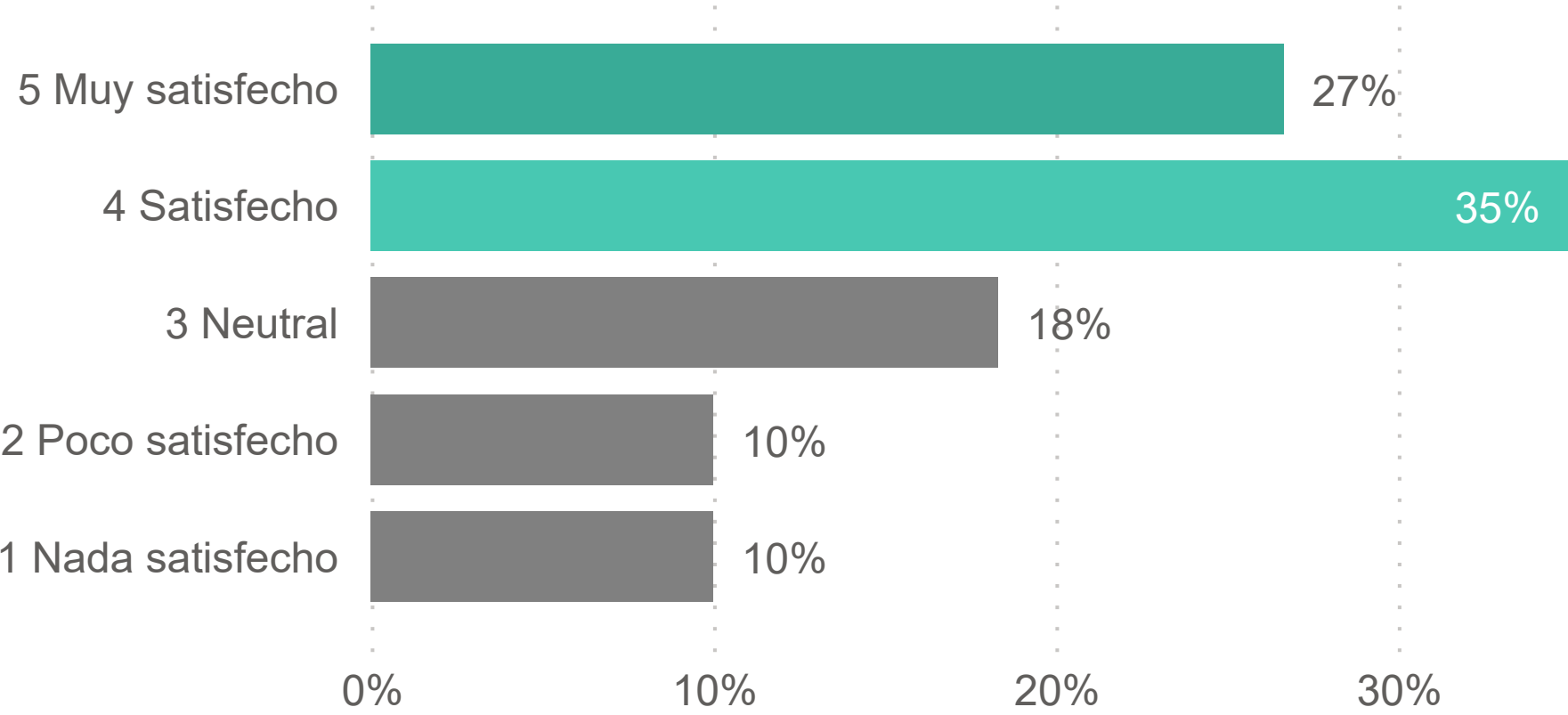
180

Tasa de respuesta

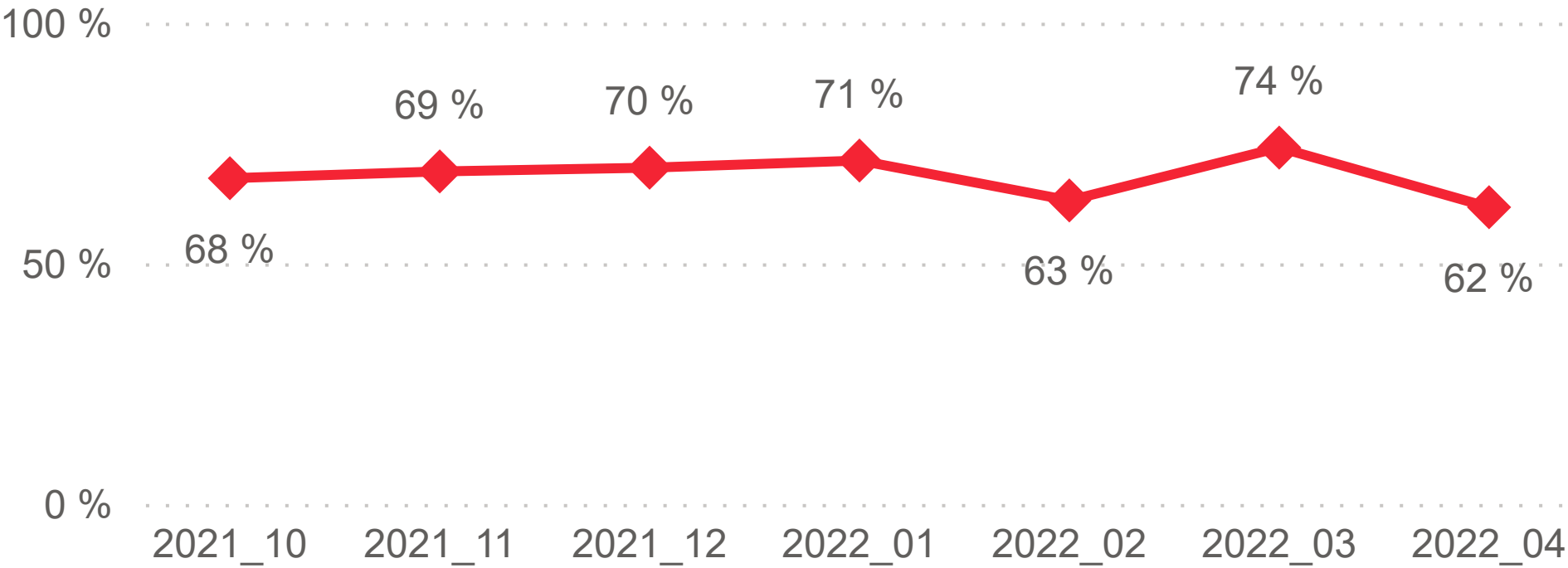
2 %



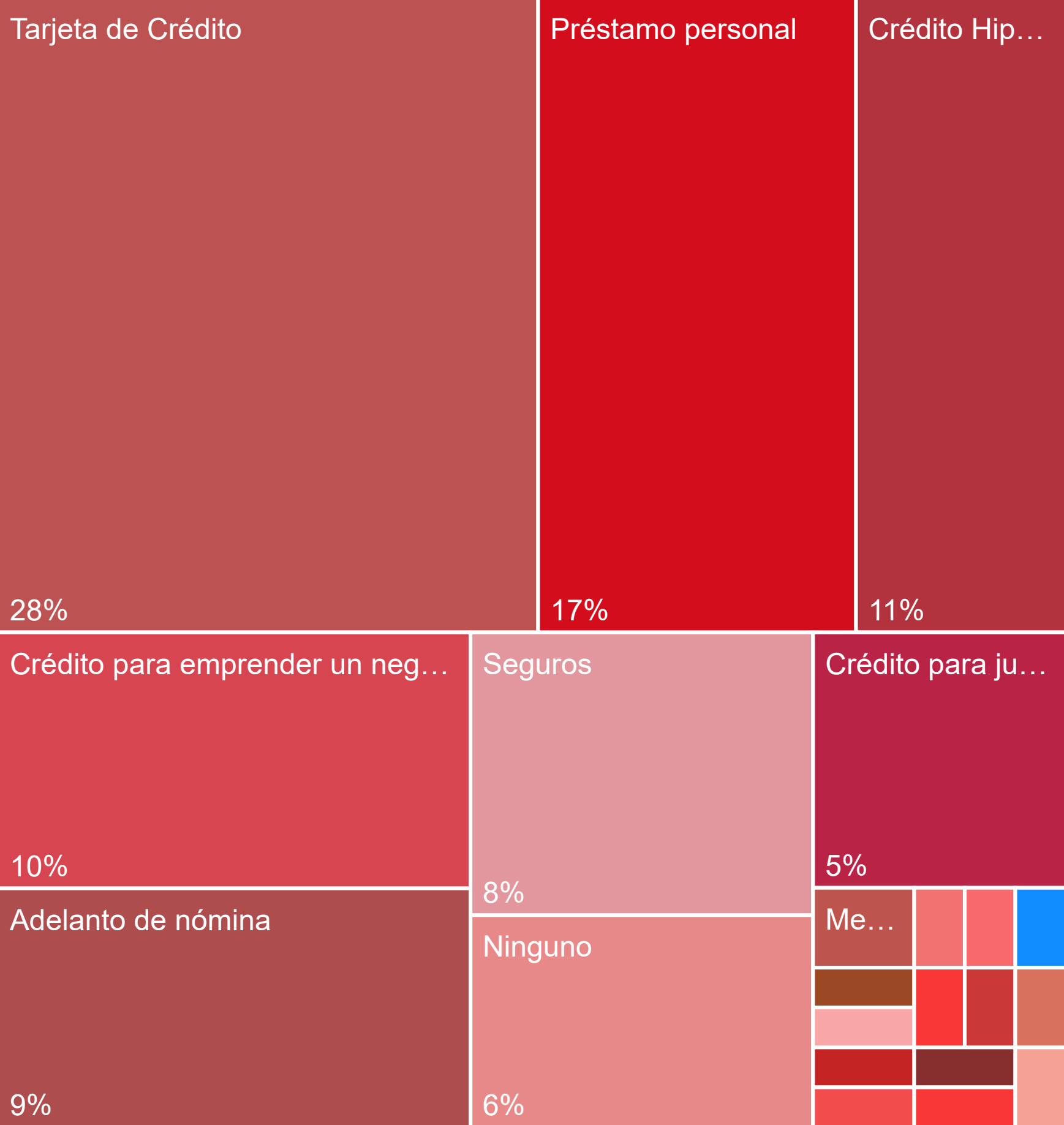
¿Qué tan satisfecho está con nuestros productos y servicios?



TTB by MES



¿Qué otros productos le gustaría que ofreciera Autofin?



Sucursales

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

Año, Mes

☐ Select all

2021

☐ 2021_10

☐ 2021_11

☐ 2021_12

2022

☐ 2022_01

☐ 2022_02

☐ 2022_03

☒ 2022_04

Tipo de cliente

☐ Select all

☐ CLIENTE EXTERNO

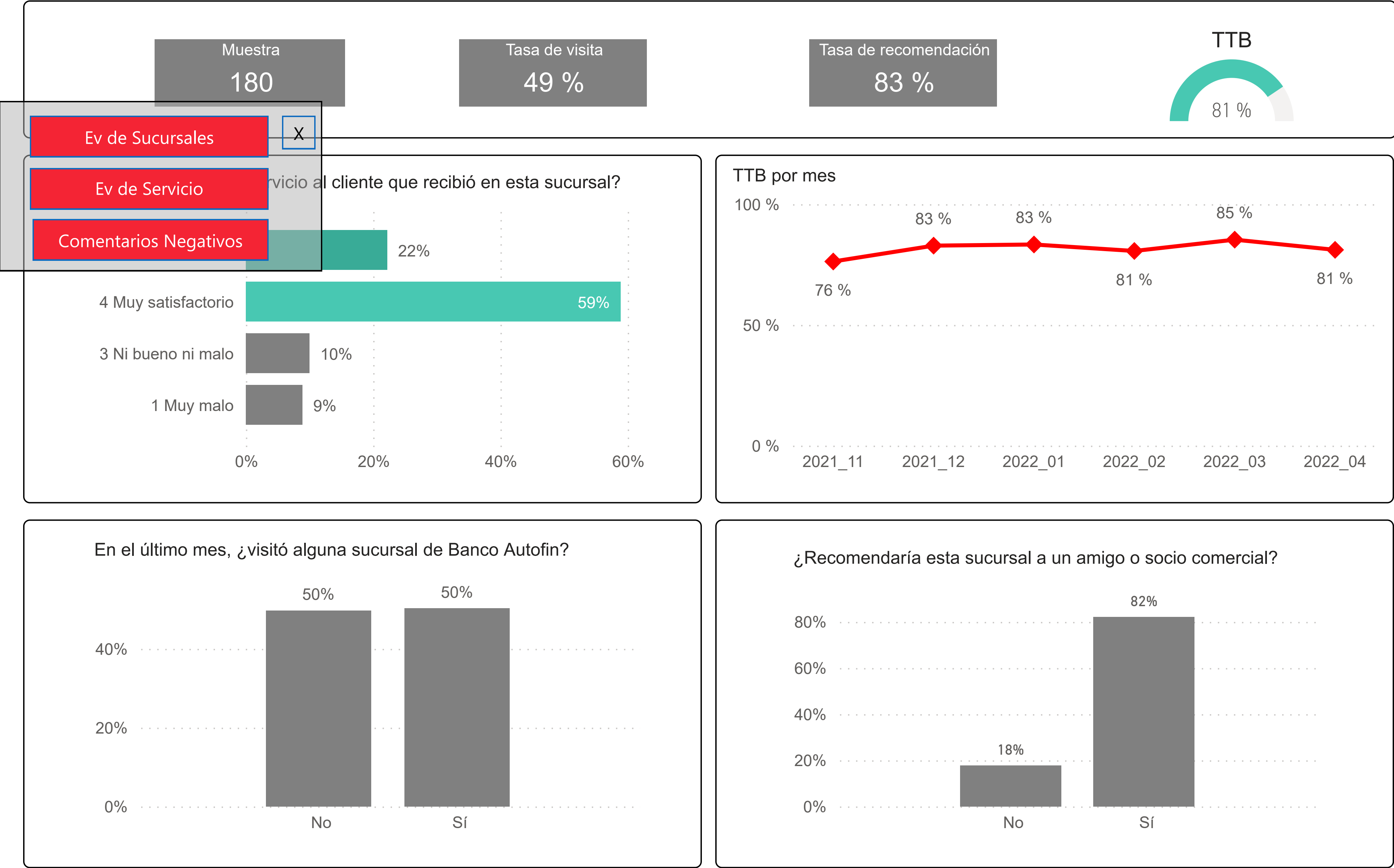
☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All



Evaluación de Sucursales

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

- Año, Mes
- Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04
- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

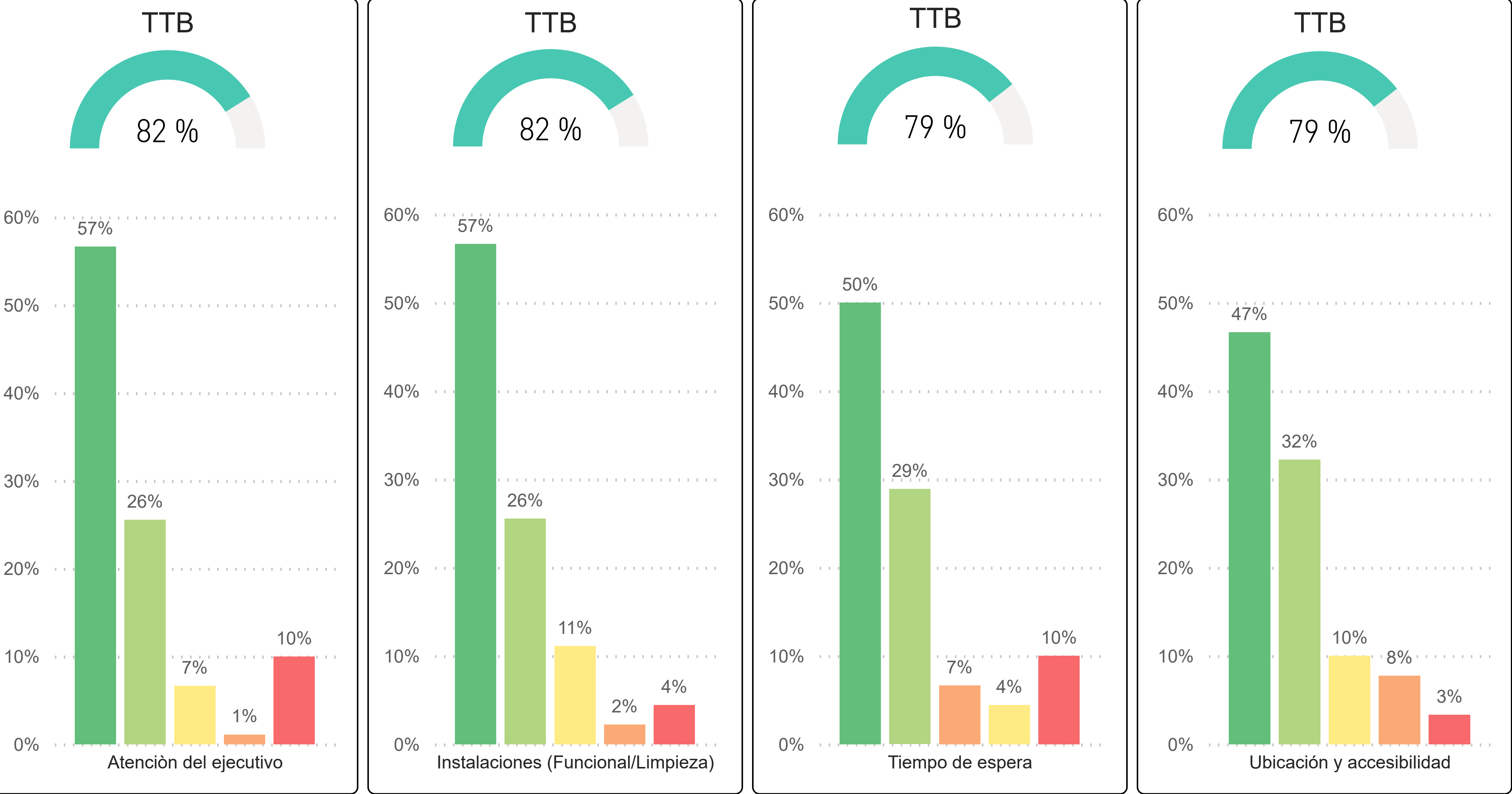
EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All



5 Muy satisfecho

4 Satisfecho

3 Neutral

2 Poco satisfecho

1 Nada satisfecho

Evaluación de Servicio en Sucursales

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

Año, Mes

- ☒ Select all
- ☐ 2021
 - ☐ 2021_10
 - ☐ 2021_11
 - ☐ 2021_12
- ☒ 2022
 - ☐ 2022_01
 - ☐ 2022_02
 - ☐ 2022_03
 - ☒ 2022_04

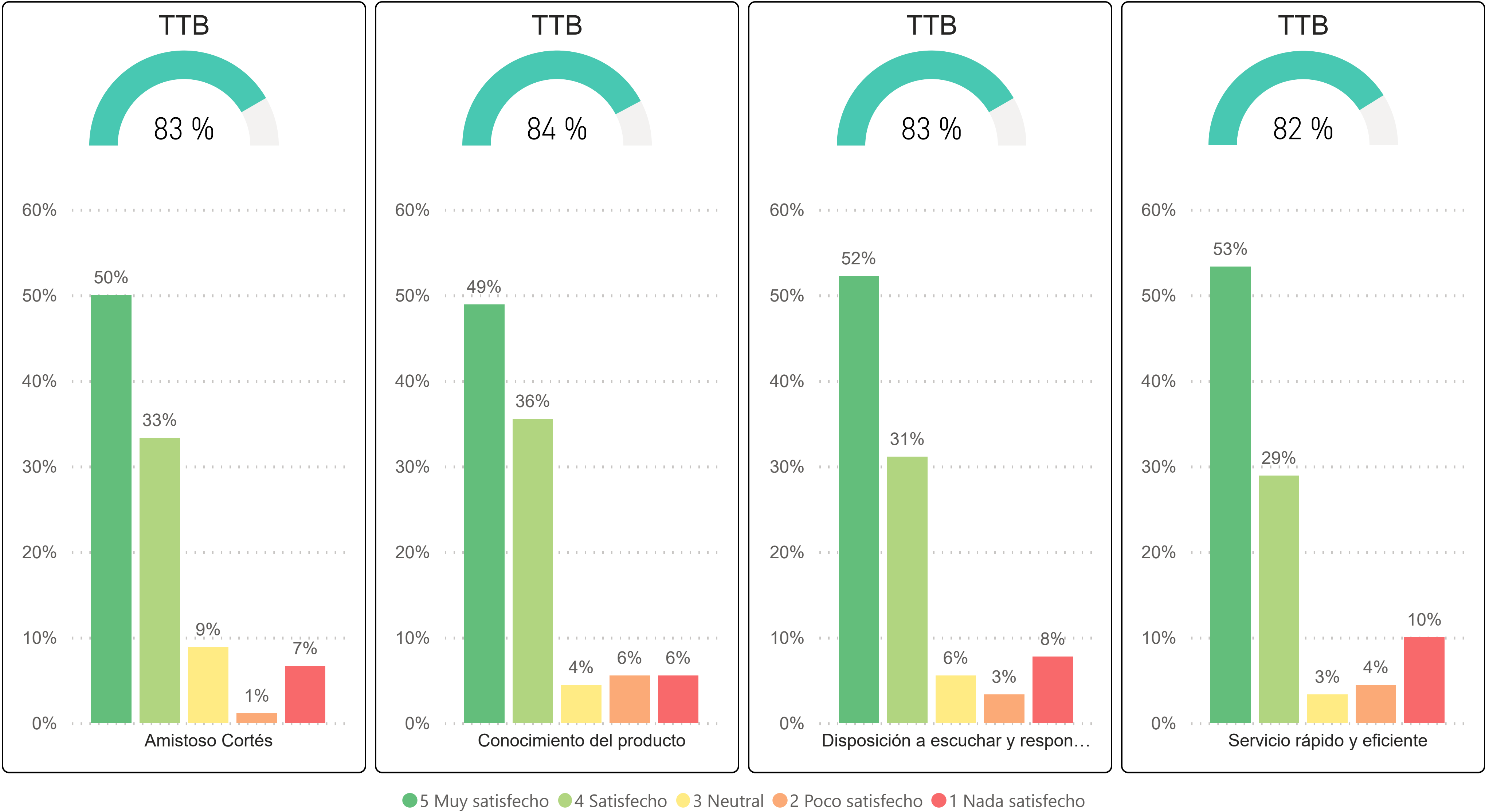
Tipo de cliente

- ☐ Select all
- ☐ CLIENTE EXTERNO
- ☐ EMPLEADO BANCO
- ☐ EMPLEADO GRUPO
- ☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

¿Cómo califica al representante que lo atendió?



Comentarios Negativos - Sucursales

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

Año, Mes

Select all

2022

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de cliente	Comentario
SIN ESPECIFICAR	ATENCIÓN AGILIZADA DEL CORPORATIVO CON LAS SUCURSALES
SIN ESPECIFICAR	BANCA POR INTERNET Y MÁS SUCURSALES
CLIENTE EXTERNO	CAMBIAR LA DIRECCION GENERAL, DE HECHO LA CAMBIARON ESTAN PEOR
SIN ESPECIFICAR	CAMBIO DE PERSONAL, DEBERÍAN CONTRATAR A PROFESIONALES.
EMPLEADO GRUPO	CERRAR LA SUCURSAL MATRIZ
CLIENTE EXTERNO	EL TELEFONO DEL CENTRO DE ATENCION FUNCIONE
SIN ESPECIFICAR	FALLAN MUCHO LOS CAJEROS Y EN QUINCENA NUNCA TIENEN DINERO
EMPLEADO GRUPO	LA ATENCIÓN EN SUCURSALES ES EXCELENTE. EL PROBLEMA SON SUS SISTEMAS
EMPLEADO GRUPO	MAS CAJEROS, QUE BRINDEN CAMBIO EN LA CAJA 1 DE LA SUCURSAL MATRIZ, TARJETA SIN ANUALIDAD A EMPLEADOS
EMPLEADO GRUPO	MAS CONOCIMIENTO DE SUS PRODUCTOS
CLIENTE EXTERNO	MEJOR ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO
EMPLEADO GRUPO	MEJOR INFORMACIÓN Y TRATAR DE RESOLVER LOS PROBLEMAS DE INMEDIATO Y NO SALIRSE POR LA TANGENTE
EMPLEADO GRUPO	NINGUNA
EMPLEADO GRUPO	NO TIENE LIQUIDEZ EL BANCO
EMPLEADO BANCO	QUE DE SERVICIO Y RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA
SIN ESPECIFICAR	QUE LOS ASESORES TENGAN MEJOR ACTITUD, QUE MUESTREN MÁS AMABILIDAD.
EMPLEADO GRUPO	QUE SEAN MAS RÁPIDOS EN EL PROCESO YA QUE TE HACEN ESPERAR MUCHO TIEMPO
EMPLEADO BANCO	QUE TENGAN UN SOPORTE DE SOFTWARE Y HARDWARE QUE PERMITA SER MAS EFECIENTES.
CLIENTE EXTERNO	SER PUNTUALES EN LOS HORARIOS. LA CAJERA LLEGA TARDE.
SIN ESPECIFICAR	SERVICIO TELEFONICO

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

Año, Mes

- ☒ Select all
- ☐ 2021
- ☐ 2021_10
- ☐ 2021_11
- ☐ 2021_12
- ☐ 2022
- ☐ 2022_01
- ☐ 2022_02
- ☐ 2022_03
- ☒ 2022_04

Tipo de cliente

- ☐ Select all
- ☐ CLIENTE EXTERNO
- ☐ EMPLEADO BANCO
- ☐ EMPLEADO GRUPO
- ☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

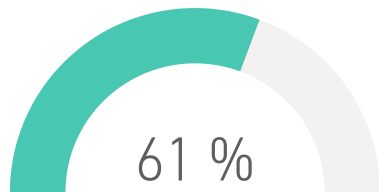
Muestra

180

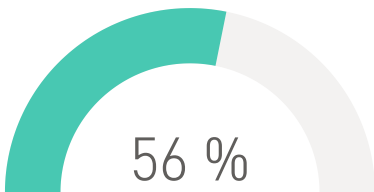
Tasa de uso

66 %

TTB Banca Móvil



TTB Banca Elec



¿Para qué utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?

Comentarios negativos

X

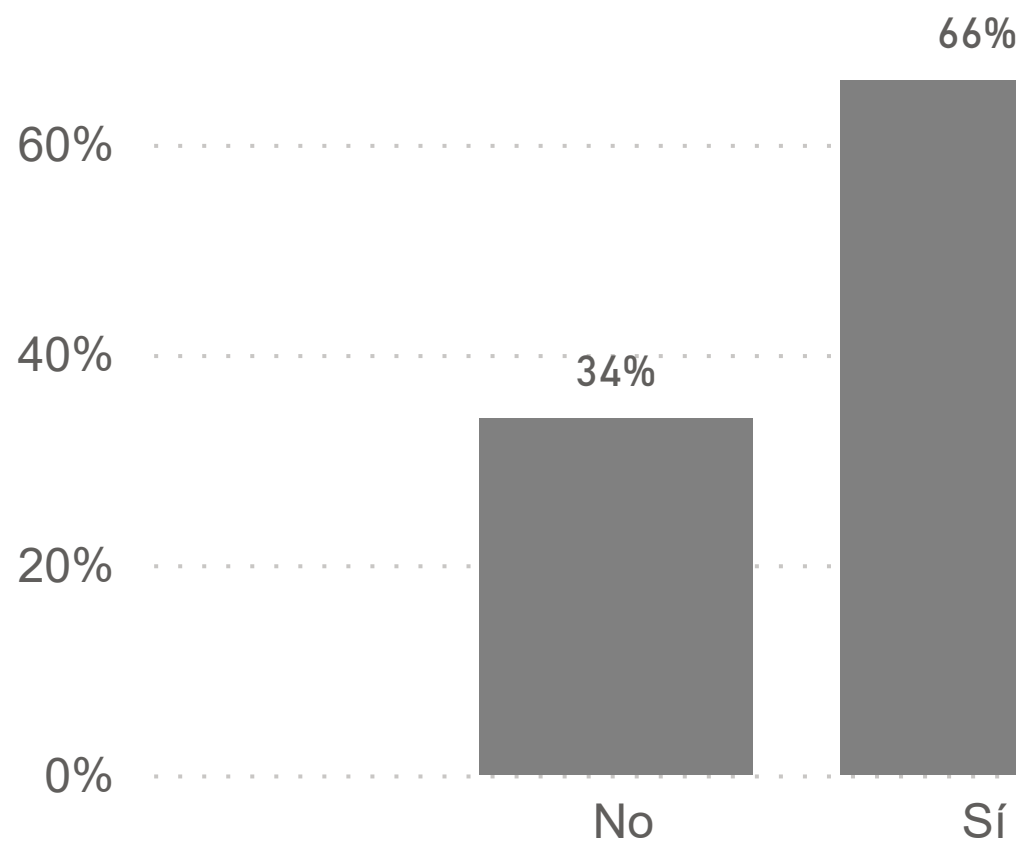
Consulta de saldo y/o Estado de cuenta

64%

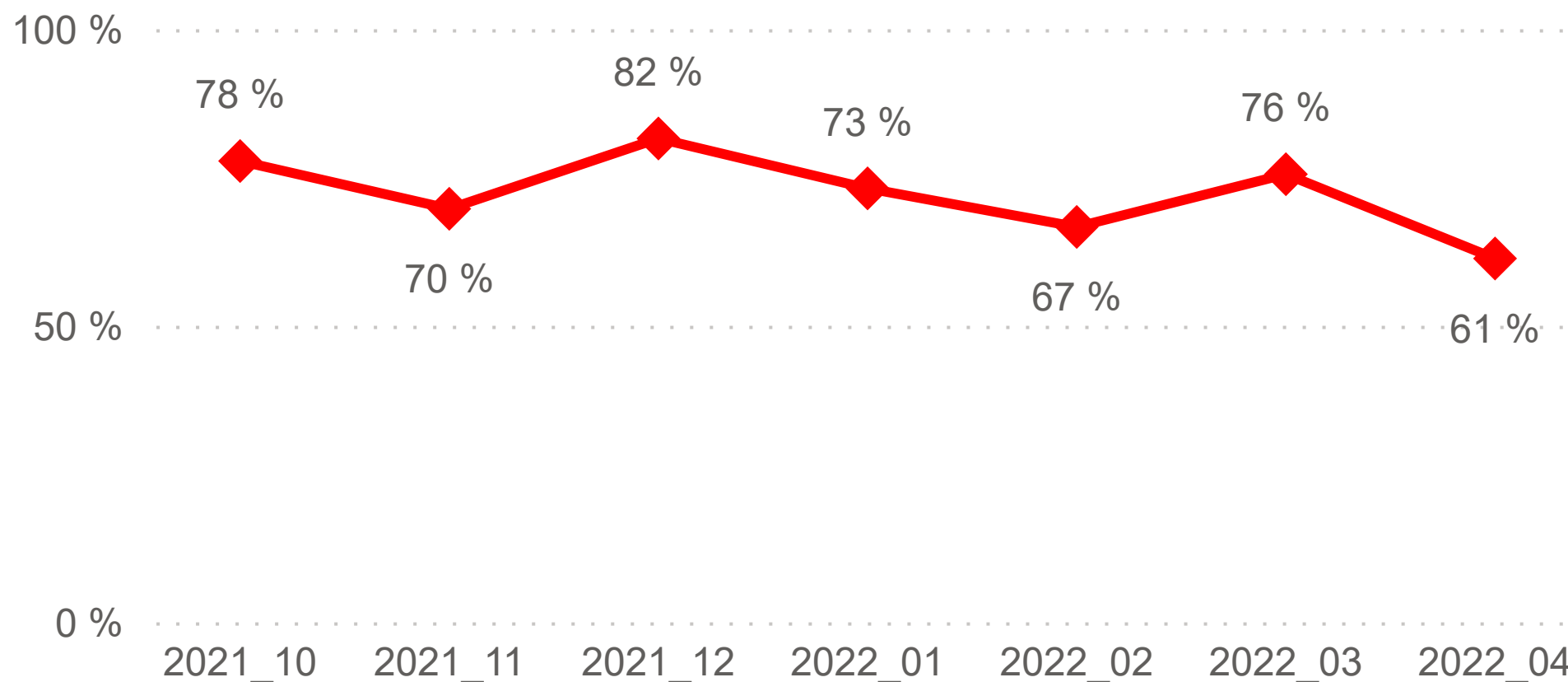
Transferencias y/o pagos

36%

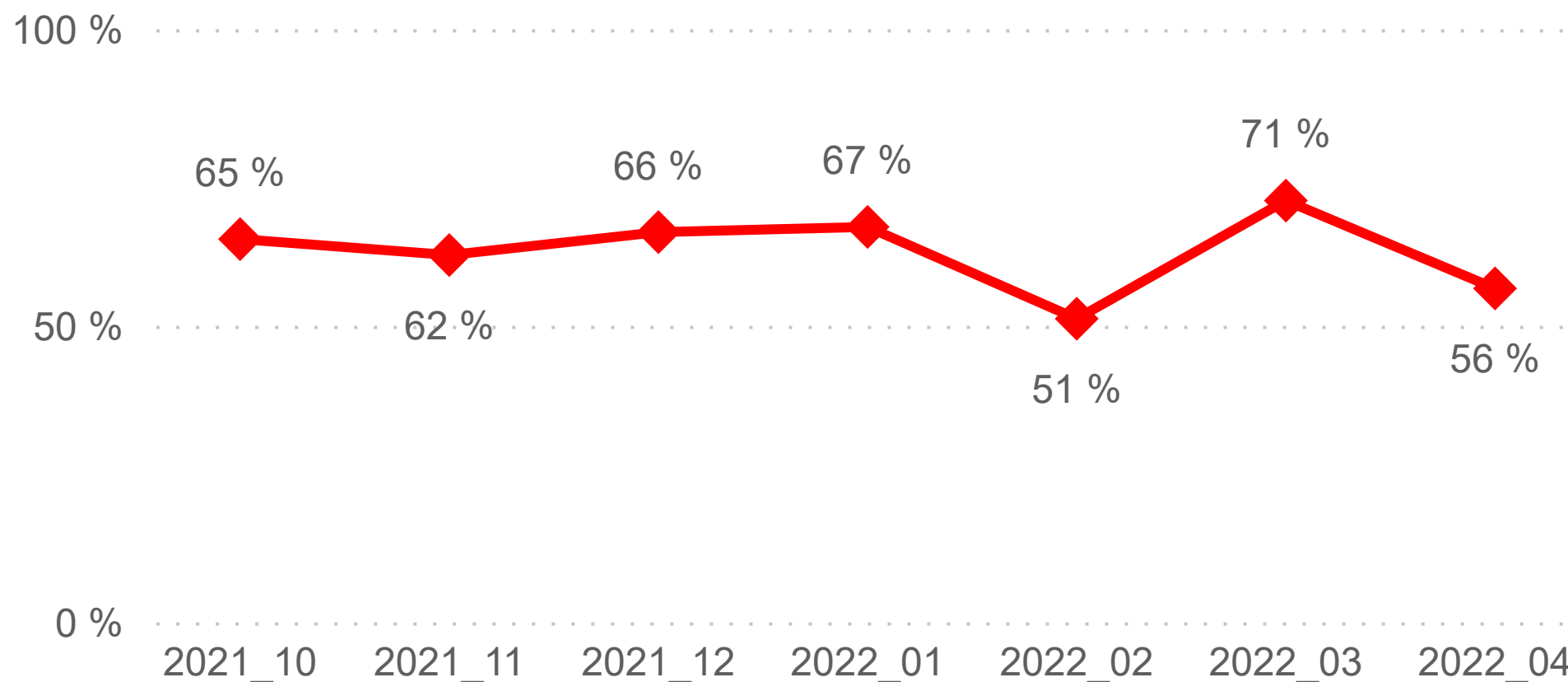
En el último mes, ¿utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



TTB por mes (Banca Móvil)



TTB por mes (Banca Electrónica))



Comentarios Negativos - Banca

- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

- Año, Mes
- Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR
- Sucursal

All
- | Tipo de cliente | Comentario |
|-----------------|---|
| EMPLEADO GRUPO | A VECES MANDA ERRORES Y TARDAN EN CONTESTAR EN CALLE CENTER, EFICIENTAR ESE PROCESO Y GENERAR MÉTRICAS DE ATENCIÓN AL C |
| CLIENTE EXTERNO | AGREGAR SECCIONES DE APARTADOS,QUE LOS FINES DE SEMANA SE PUEDA REALIZAR TRANSFERENCIA AL GUSTO |
| EMPLEADO GRUPO | ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE CON CONTRASEÑAS |
| EMPLEADO BANCO | CONTAR CON PERSONAL MAS CAPACITADO. |
| SIN ESPECIFICAR | CREO QUE NADA TIENE LO NECESARIO |
| EMPLEADO GRUPO | DAR ATENCION A LA INFORMACION SOLICITADA DE LOS SPEI |
| EMPLEADO BANCO | DOMICILIACIÓN PAGOS, MAYORES MOVIMIENTOS EN FINES DE SEMANA, SIN HORARIOS PARA REALIZAR PAGOS, MAYOR NÚMERO DE CAJER |
| EMPLEADO GRUPO | EL BANCO ESTA CON PROBLEMAS DE LIQUIDEZ |
| SIN ESPECIFICAR | FUNCIONAMIENTO MEJOR |
| CLIENTE EXTERNO | HACER QUE REALMENTE ES UNA APP PARA UN BANCO Y NO UNA SIMPLE APLICACIÓN PARA CONSULTAR SALDO |
| EMPLEADO GRUPO | INCLUIR LA APP PARA TODOS LOS TELEFONOS HUAWEI |
| EMPLEADO GRUPO | LA ATENCION Y LA FACILIDAD DE REALIZAR OPERACIONES ES IMPORTANTE Y NO CUENTAN CON ELLO |
| EMPLEADO GRUPO | MÁS ÁGIL LA APLICACIÓN LUEGO O PER.IE GE ERWR MOVIMIENTOS |
| EMPLEADO GRUPO | MÁS VELOCIDAD Y ACCESIBILIDAD |
| EMPLEADO BANCO | MEJOR APP |
| CLIENTE EXTERNO | MEJOR SEGURIDAD |
| CLIENTE EXTERNO | MEJORAR LA BANCA EN LÍNEA |
| CLIENTE EXTERNO | MEJORAR SUS APP |
| EMPLEADO GRUPO | MEJOREN LA PLATAFORMA YA QUE TE SACA MUY RÁPIDO Y NO TE DEJA HACER TRANSFERENCIAS DE FORMA ÁGIL TE HACEN ESPERAR MUCH |
| EMPLEADO GRUPO | MEJORES TASAS |

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Mes

Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

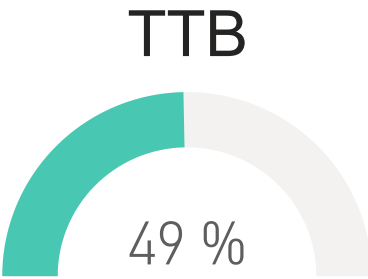
All

Muestra

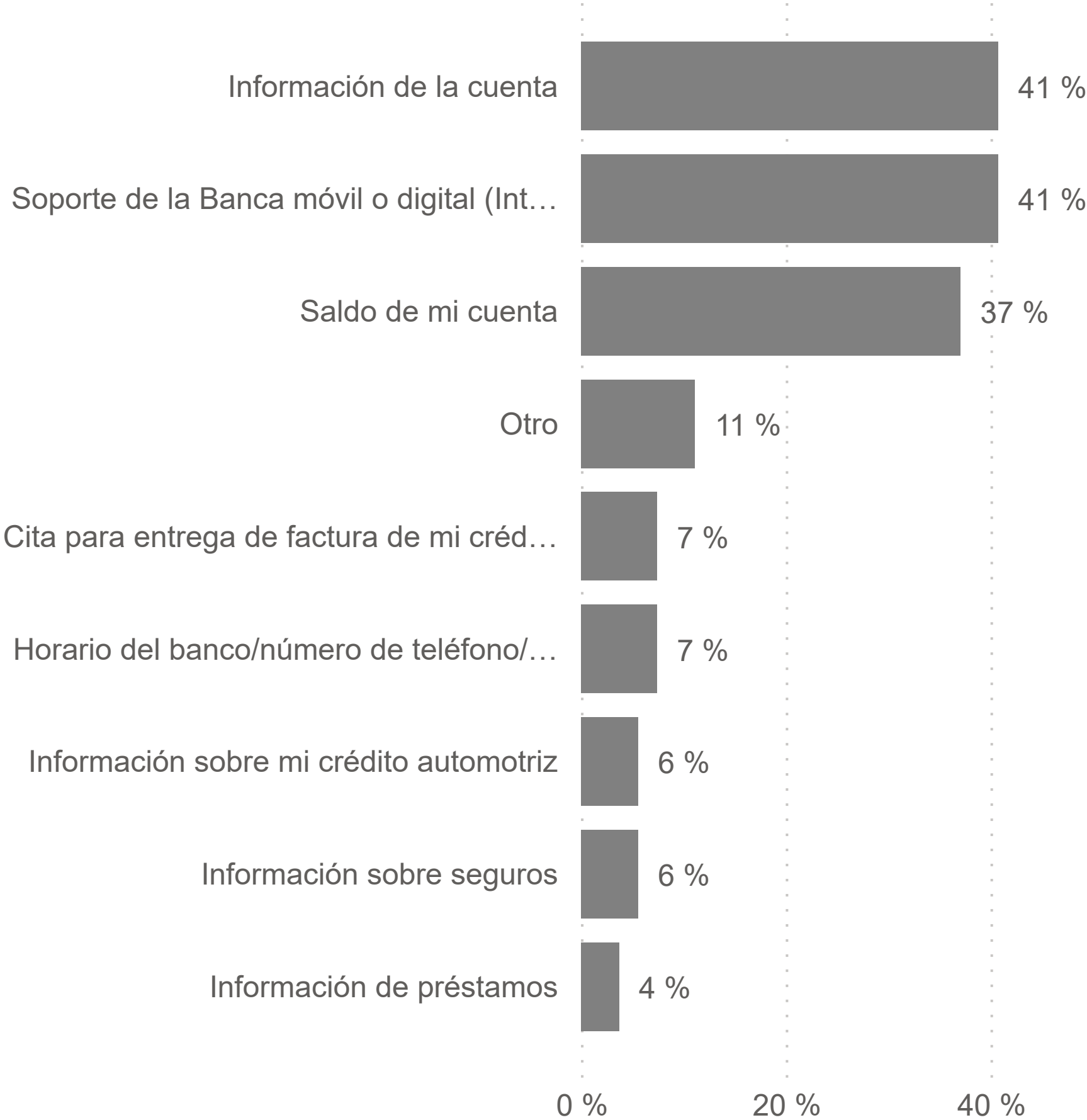
180

Tasa de uso

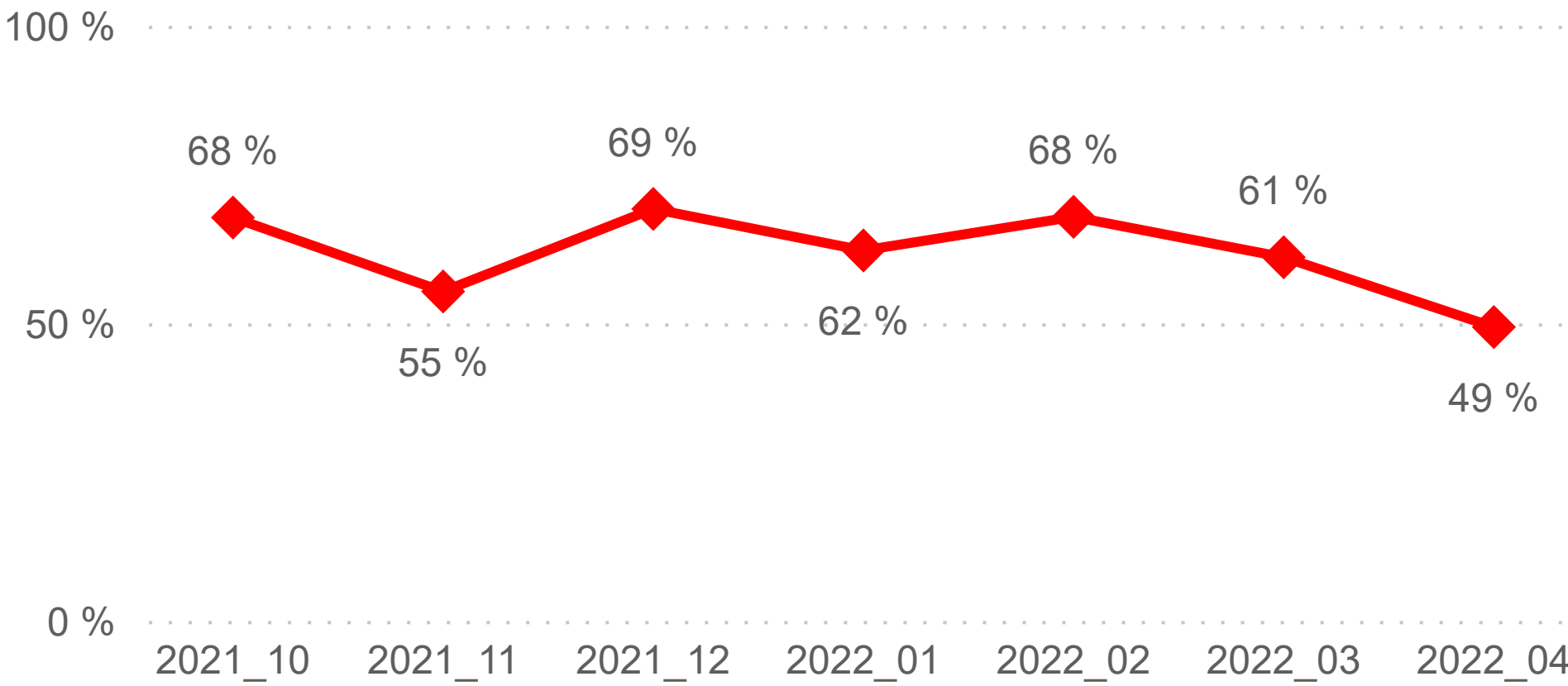
30 %



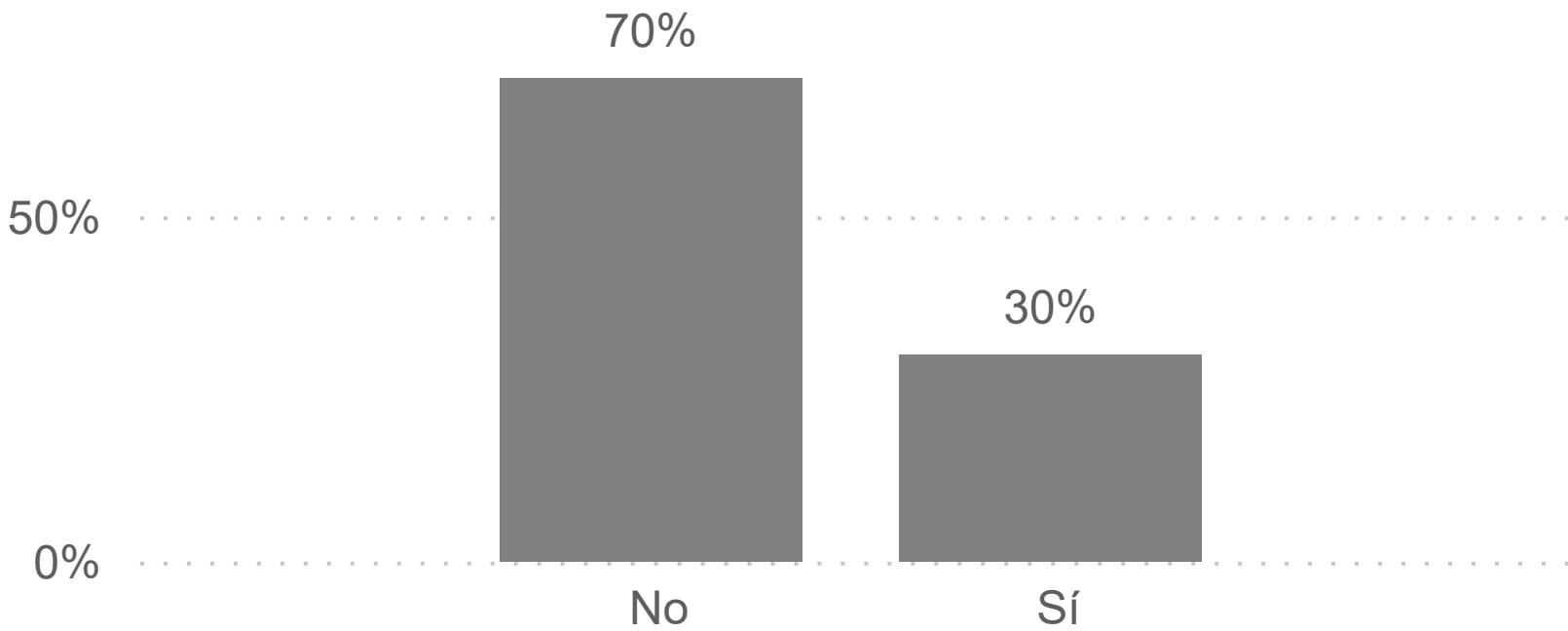
¿Cuál fue el motivo de su llamada?



TTB por mes



En el último mes, ¿utilizó nuestro centro de atención vía telefónica?



Evaluación de CAT

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Mes

Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

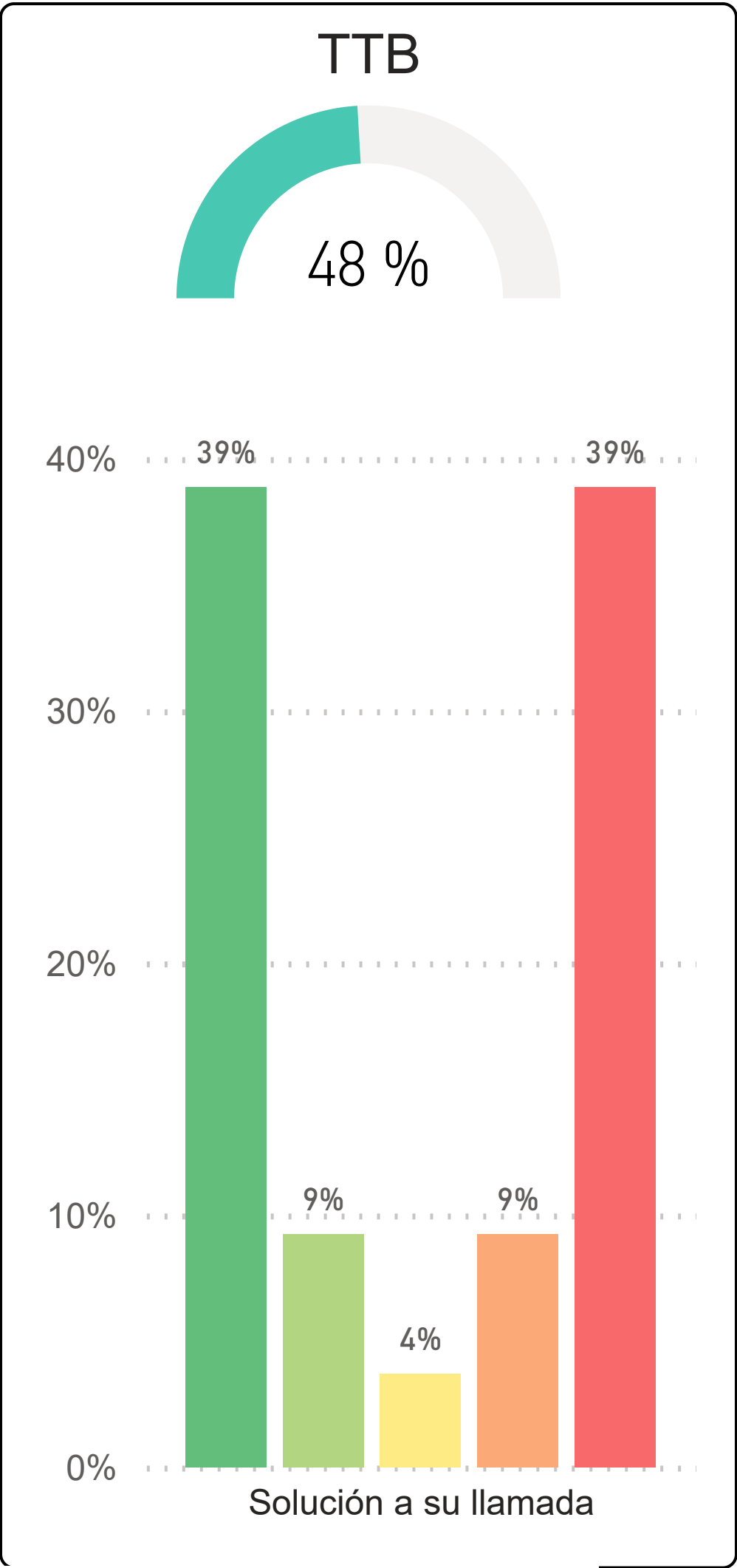
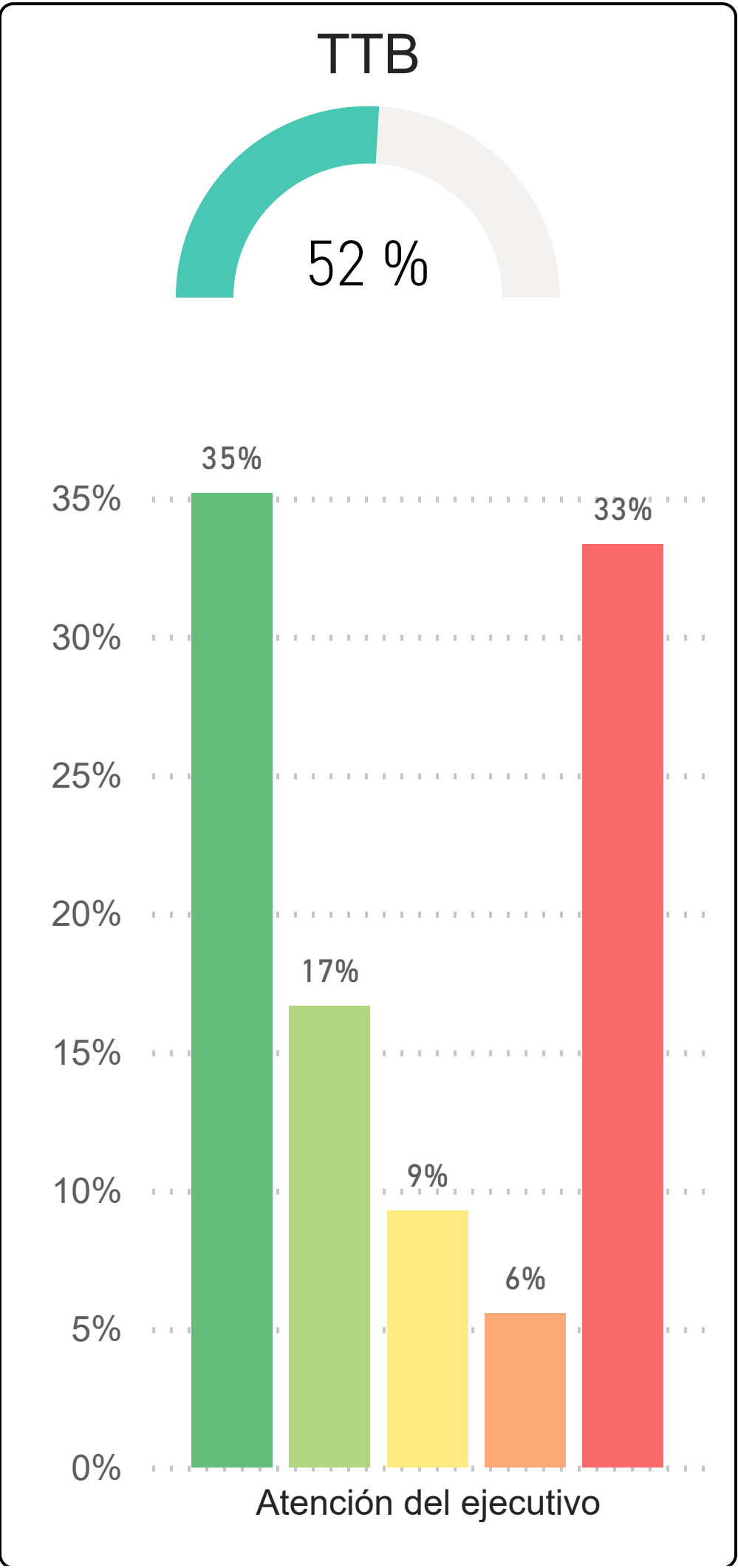
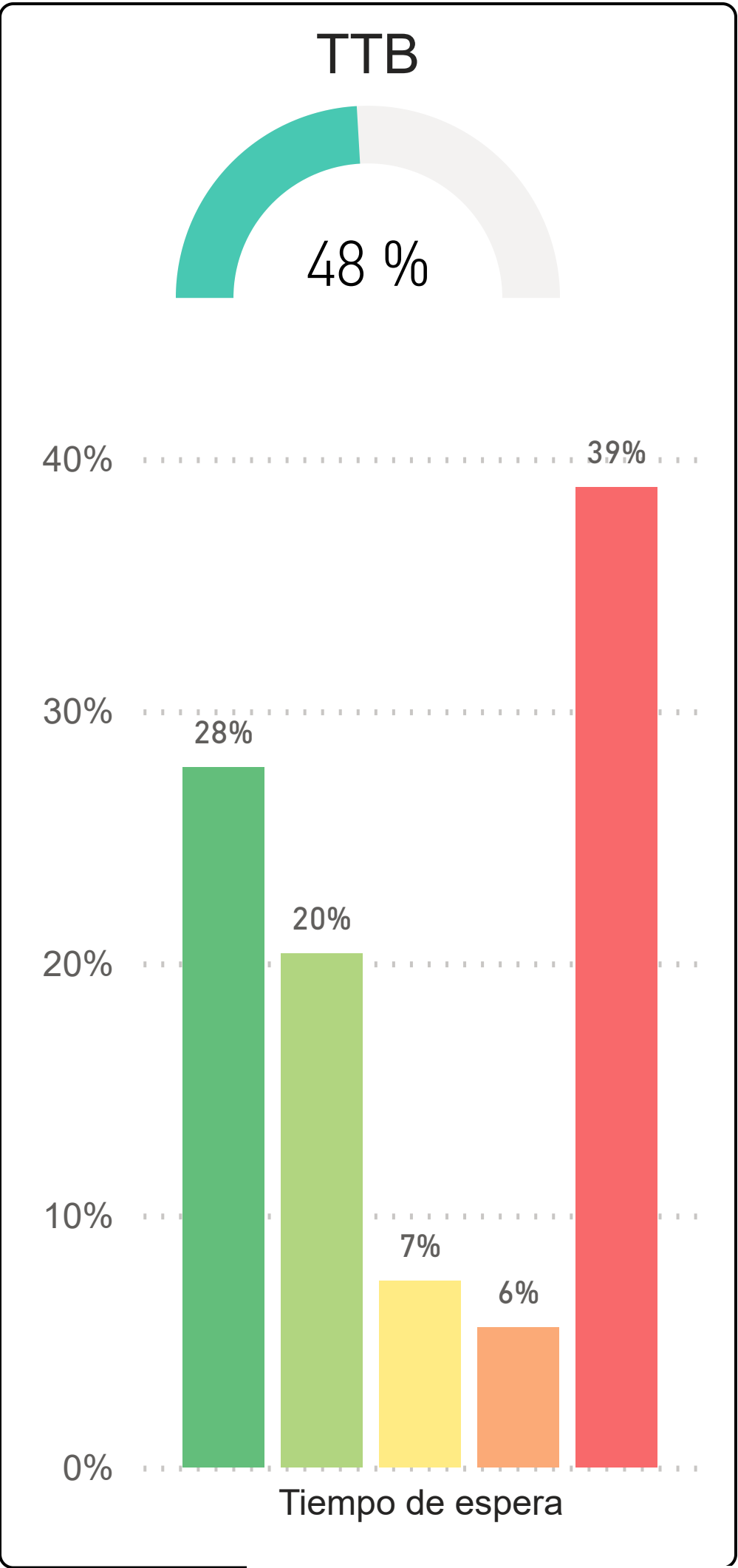
EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All



5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Poco satisfecho 1 Nada satisfecho

Comentarios Negativos - CAT

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

- Año, Mes
- Select all

2021

2021_10

2021_11

2021_12

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	DAR SEGUIMIENTO A LOS TRAMITES.
CLIENTE EXTERNO	QUE CONTESTEN LA LÍNEA
CLIENTE EXTERNO	QUE CONTESTEN, LLAMAS Y TE CUELGA, NO FUNCIONA SU CONMUTADOR, BATALLE 8 HORAS PARA QUE ME LLAMARA, FUE MAS FACIL ABRIR BANCOMER, ESE MISMO DA PARA CANCELAR MI CUENTA CON USTEDES
CLIENTE EXTERNO	QUE SE INTERESEN POR SUS CLIENTES
CLIENTE EXTERNO	SOLUCIONES CLARAS
EMPLEADO BANCO	QUE EL TIEMPO DE ESPERA SEA DE MENOR TIEMPO.
EMPLEADO GRUPO	EL BANCO ESTA EN CRISIS
EMPLEADO GRUPO	MAS ATENCIÓN Y RAPIDEZ
EMPLEADO GRUPO	MEJOR ATENCION Y RESPUESTA
EMPLEADO GRUPO	NO SOLUCIONARON MI PROBLEMÁTICA
EMPLEADO GRUPO	QUE SEA MAS SIMPLE EL PODER OBTENER INFORMACIÓN DE LA CUENTA
EMPLEADO GRUPO	RAPIDEZ Y CONOCIMIENTO
SIN ESPECIFICAR	EN CUANTO CONTESTAN ES BUENA
SIN ESPECIFICAR	QUE SE TENGAN LOS PERMISOS ABIERTOS A EJECUTIVO, PARA ACTIVACIÓN DE TARJETAS
SIN ESPECIFICAR	SEA MÁS FÁCIL LAS INSTRUCCIONES DE USO
SIN ESPECIFICAR	UN CALL CENTER

Conclusiones 1/2

- Al corte de abril, el NPS general se muestra en 27%; aumentando los PROMOTORES a 57% y los DETRACTORES a 30%
- Donde encontramos mayor índice de PROMOTORES es el segmento CLIENTE EXTERNO durante el mes de abril, este segmento muestra 37% de NPS; siendo los motivos principales la atención recibida en sucursal, ya sea por cajeros y/o ejecutivos.
- Dentro de las sucursales que muestran mayor índice de NPS, se encuentran: Chalco, Félix Cuevas y Miramontes con índices superiores al 60%
- Dato importante es que el 82% de los usuarios recomendarían la sucursal a un amigo o socio comercial.
- En cuanto a satisfacción en sucursales, solo 2 rubros evaluados muestran un TTB superior al 80%, siendo la atención del ejecutivo e instalaciones con las que el usuario esta más satisfecho (82%)
- En el mes de abril se presentaron problemas de conexión así como saturación de las líneas telefónicas, razón, por las que varias mediciones van a la baja



Incidencia

TIEMPO	TIPO DE INCIDENCIA	FECHA	INCIDENCIA
7:35:00 AM	Técnia / TI (proveedor internet)	29_04_20	Caída de servicio de internet
2:19:00 AM	Técnia / TI (proveedor internet)	29_04_20	Caída de servicio de internet
2:16:00 AM	Técnia / TI (proveedor internet)	25_04_20	Caída de servicio dé internet
2:10:00 AM	Técnia / TI (proveedor internet)	27_04_20	Caída de servicio dé internet
2:00:00 AM	Caída servicio transferencias	13_04_20	Caída de servidor banca móvil y en line@
1:47:00 AM	Técnia / proveedor de servicios	21_04_20	Caída de ambos did (llamadas entrantes IVR y
12:53:00 AM	Caída servicio transferencias y	27_04_20	Sistema bloqueo bancas móviles y APP
12:37:00 AM	Técnia / TI (proveedor internet)	28_04_20	Caída de servicio de internet



Conclusiones 2/2

- Banca Digital: evaluar el impacto del cambio de limites en fines de semana y tiempo de espera en alta de cuentas en el NPS de abril para comparar calificación
- CAT: A partir de abril se fortalece el equipo del CAT incrementando el personal en las ventanas de servicio con mayor afluencia (9 a 3 pm)
- Se requiere apoyo de las principales áreas para dar soporte y atención a las llamadas:
- Sistemas – Se requiere atención para soporte de apps y banca electrónica. Los usuarios no reciben sms de verificación, en ocasiones el bloqueo de usuario o token aunque se siguen los procesos establecidos no es posible activar la banca de los usuarios y pueden pasar varias horas o días en lo que producción responde.
- Operaciones – Respuestas y atención a problemas con estados cuenta, constancia de retenciones (esto puede ser de TI), cargos no reconocidos, problemas con cajeros, cargos por estados de cuenta, consumo y captación enviados (se les cobra cuando el cliente solicita y se le envía, pero no le llega)
- Sucursales: Sondear correctamente necesidad del cliente, cuando ellos pueden dar asesoría y soporte (descarga de app, activación banca, etc.) En el caso de personas morales no saben dar atención y recae todo en el CAT cuando no tenemos soporte para banca empresarial.



Verbalizaciones

Algunos casos:

- “Siempre tengo problemas con mi constancia, me han ocasionado muchos problemas con el SAT y de nuevo este año mande queja a quejas y al ing. Septien y nadie me da una respuesta y solución. A ver si por medio de ustedes me dan respuesta”
- “llaman para cobrar y ni siquiera revisan la cuenta tiene saldo para el cargo correspondiente”
- “Al entregar toda la documentación me tardo 4 meses en firmar la escritura, Que los trámites sean mucho menor tiempo”
- “que contesten algo tan simple como informar del saldo de las tarjetas de crédito” Ocurrio en sucursales y CAT”



Menú Principal

Recomendaciones

- Banca Digital: evaluar el impacto del cambio de límites en fines de semana y tiempo de espera en alta de cuentas en el NPS de abril para comparar calificación
- CAT: A partir de abril se fortalece el equipo del CAT incrementando el personal en las ventanas de servicio con mayor afluencia (9 a 3 pm)
- Se requiere apoyo de las principales áreas para dar soporte y atención a las llamadas:
- Sistemas – Se requiere atención para soporte de apps y banca electrónica. Los usuarios no reciben sms de verificación, en ocasiones el bloqueo de usuario o token aunque se siguen los procesos establecidos no es posible activar la banca de los usuarios y pueden pasar varias horas o días en lo que producción responde.
- Operaciones – Respuestas y atención a problemas con estados cuenta, constancia de retenciones (esto puede ser de TI), cargos no reconocidos, problemas con cajeros, cargos por estados de cuenta, consumo y captación enviados (se les cobra cuando el cliente solicita y se le envía, pero no le llega)
- Sucursales: Sondear correctamente necesidad del cliente, cuando ellos pueden dar asesoría y soporte (descarga de app, activación banca, etc.) En el caso de personas morales no saben dar atención y recae todo en el CAT cuando no tenemos soporte para banca empresarial.



BancoAutofin