



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

$$\text{NPS} = \text{ \% } - \text{ \% }$$



NPS



PRODUCTOS



BANCA DIGITAL



SUCURSALES

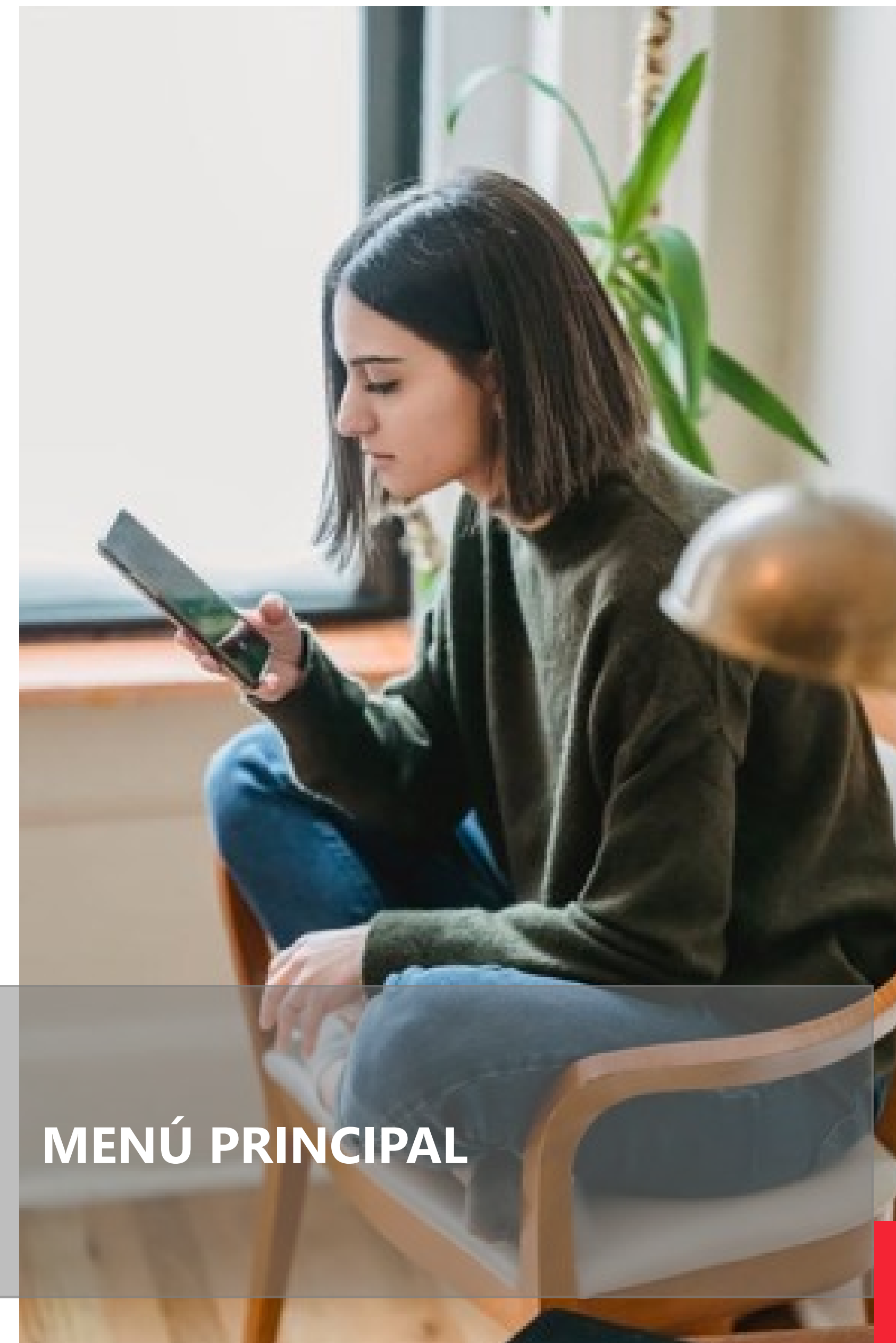


CAT



Conclusiones Recomendaciones

BancoAutofin



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

- Tipo de cliente
- ☐ Select all

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Enviadas

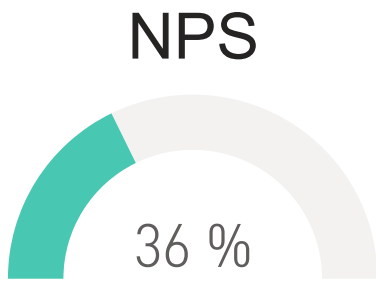
6,380

Respondidas

200

Tasa de respuesta

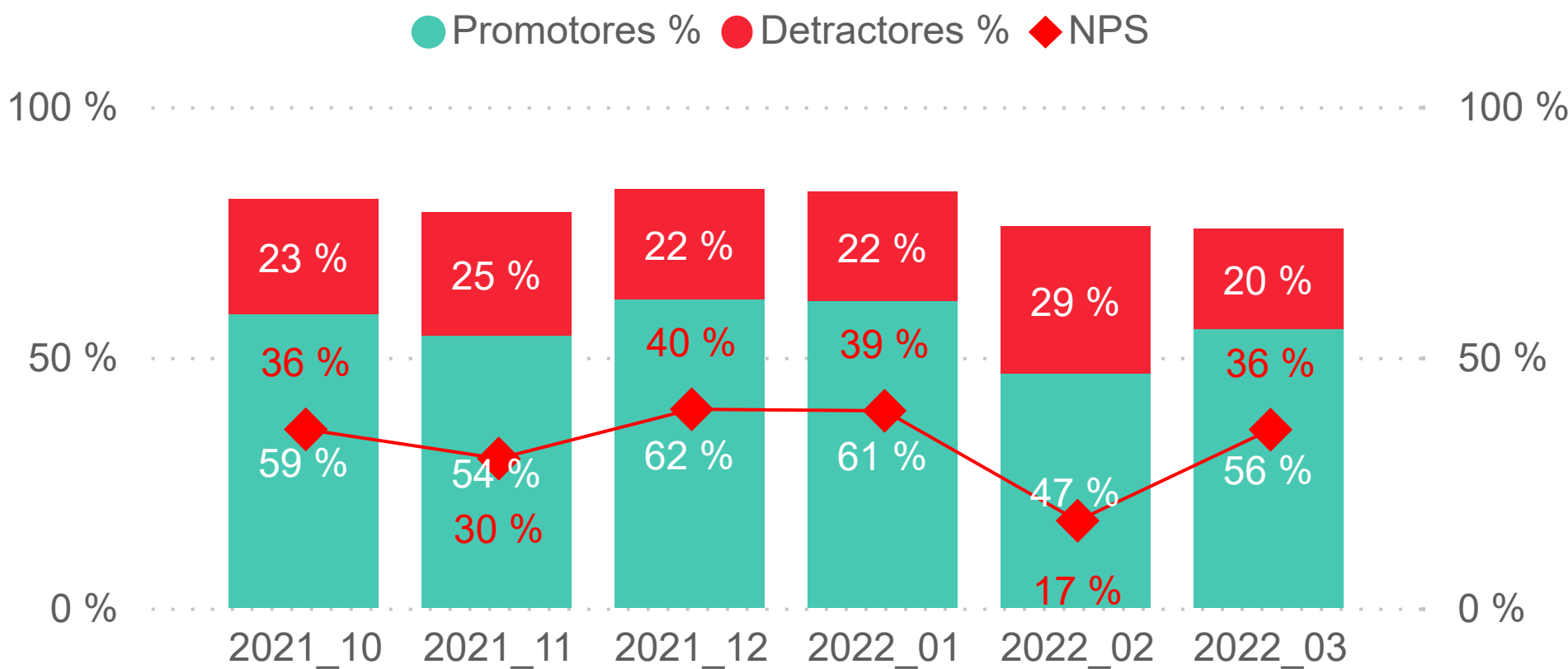
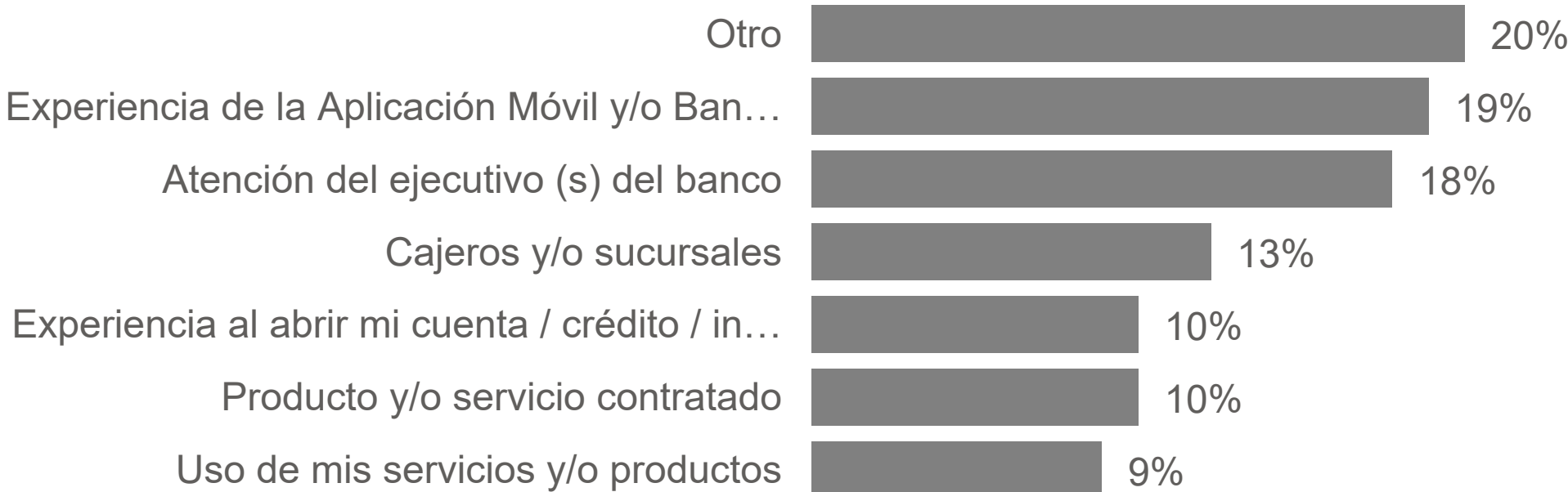
3 %



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

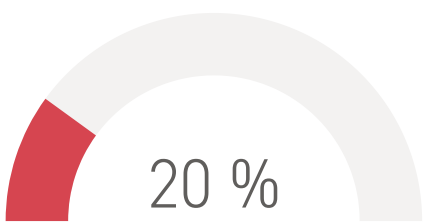
Nvl Recomendación

All

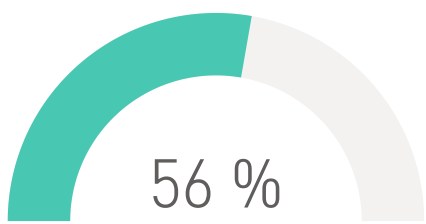


¿Qué tan probable es que recomiende los productos / servicios de Banco Autofin a familiares y amigos?

Detractores %

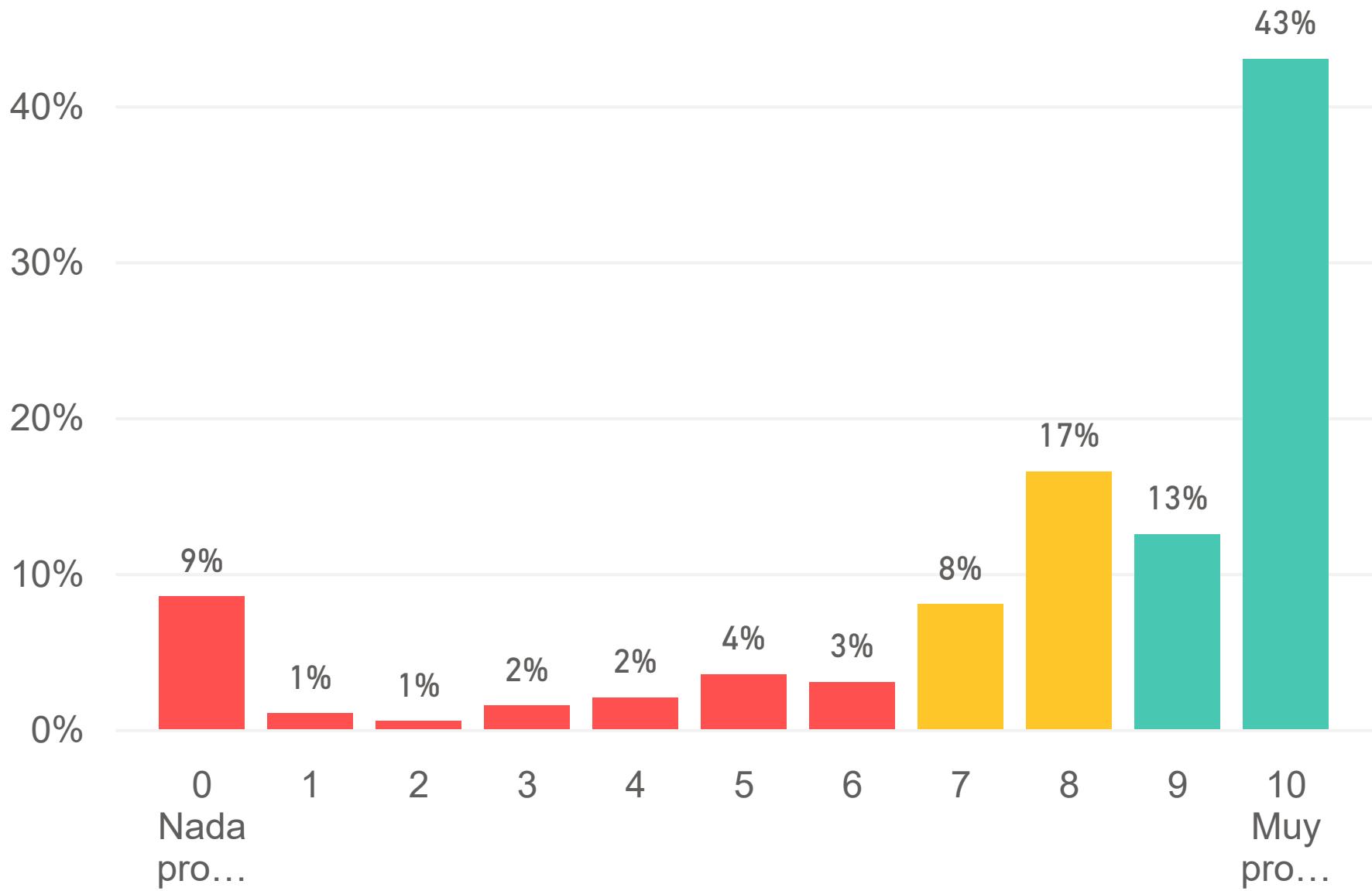


Promotores %



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

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

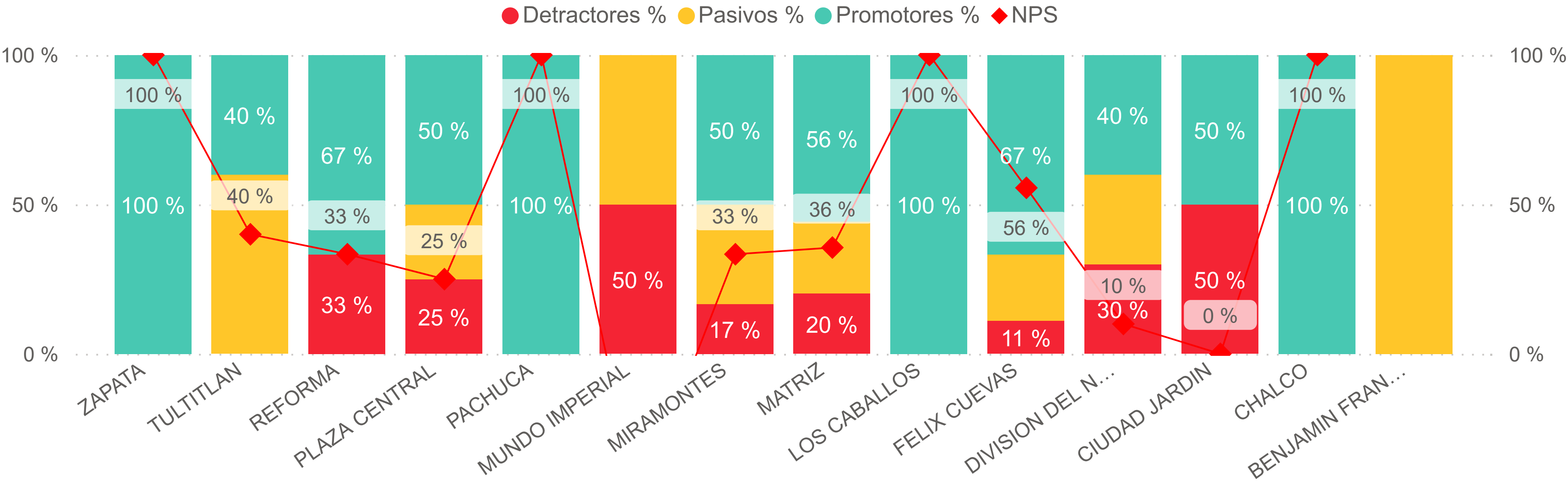
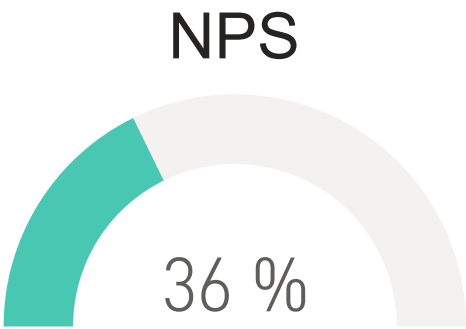
EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Muestra

200



Tasa de respuestas

Tipo de cliente	Casos	%
CLIENTE EXTERNO	131	66%
EMPLEADO GRUPO	49	25%
EMPLEADO BANCO	20	10%

NPS EMP GRUPO

27 %

NPS C EXTERNO

38 %

NPS EMP BANCO

40 %

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

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

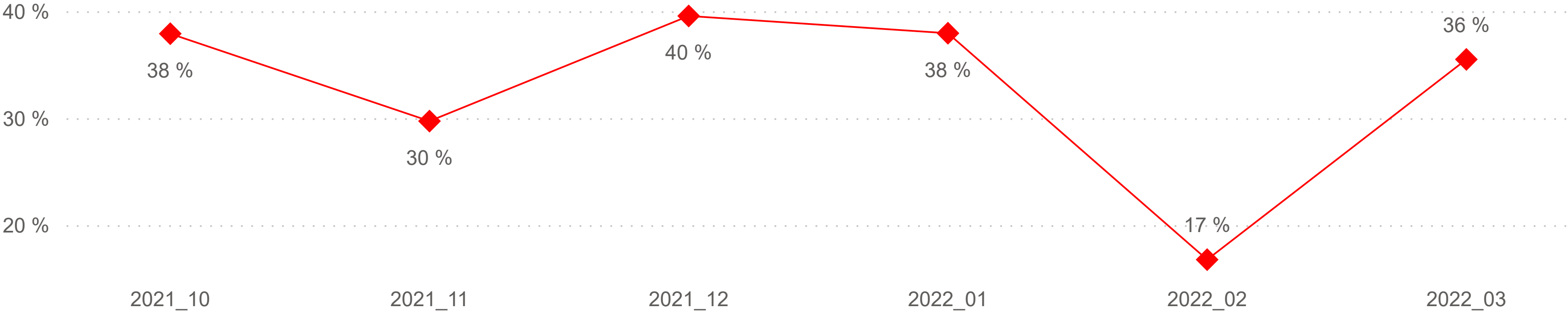
EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

SUCURSAL	NPS	Muestra	Promotores %	Pasivos %	Detractores %
CHALCO	100 %	3	100 %		
LOS CABALLOS	100 %	2	100 %		
PACHUCA	100 %	1	100 %		
ZAPATA	100 %	1	100 %		
FELIX CUEVAS	56 %	9	67 %	22 %	11 %
TULTITLAN	40 %	5	40 %	60 %	
MATRIZ	36 %	149	56 %	24 %	20 %
MIRAMONTES	33 %	6	50 %	33 %	17 %
REFORMA	33 %	3	67 %		33 %
PLAZA CENTRAL	25 %	4	50 %	25 %	25 %
DIVISION DEL NORTE	10 %	10	40 %	30 %	30 %
CIUDAD JARDIN	0 %	4	50 %		50 %

NPS por mes



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

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Enviadas

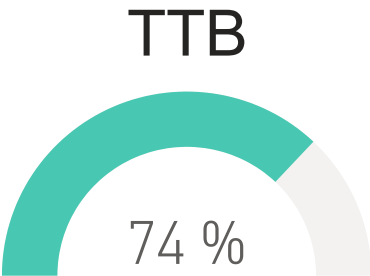
6,380

Respondidas

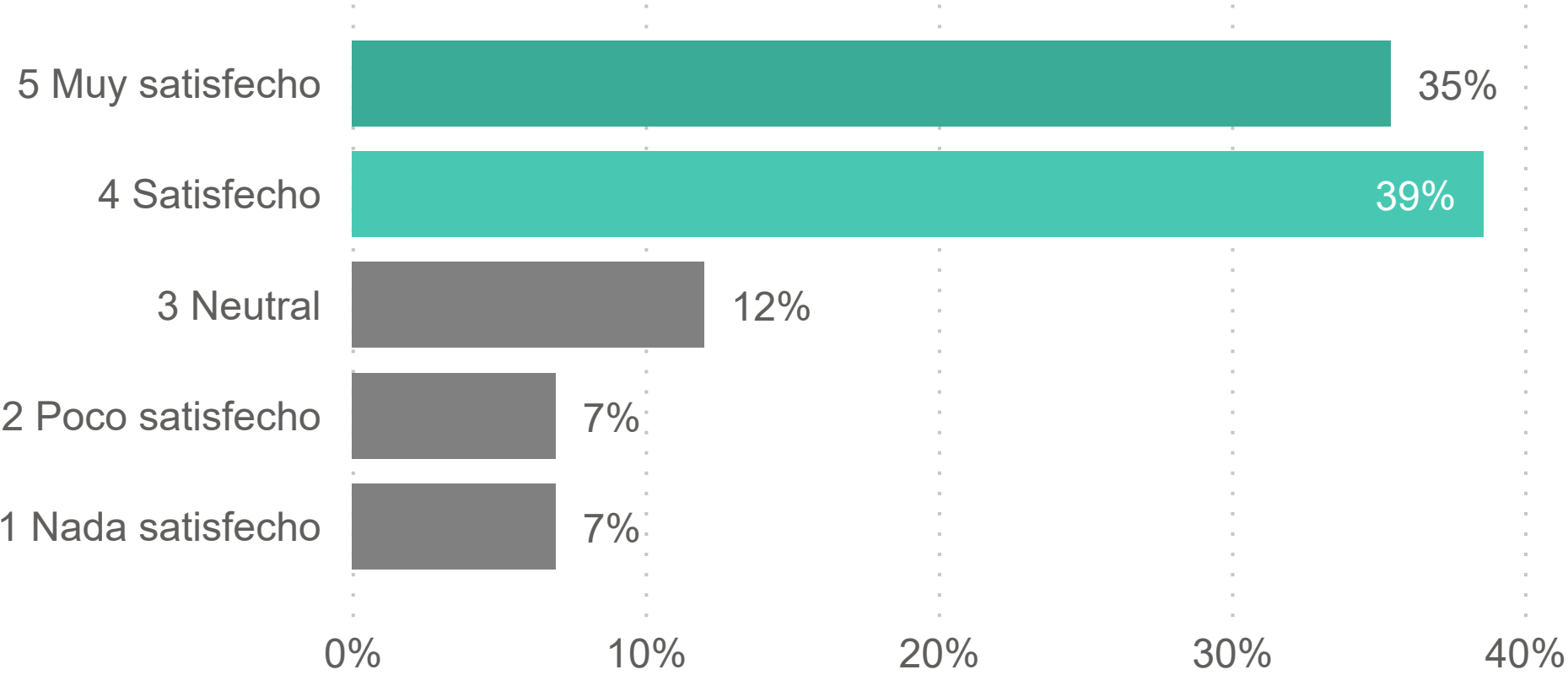
200

Tasa de respuesta

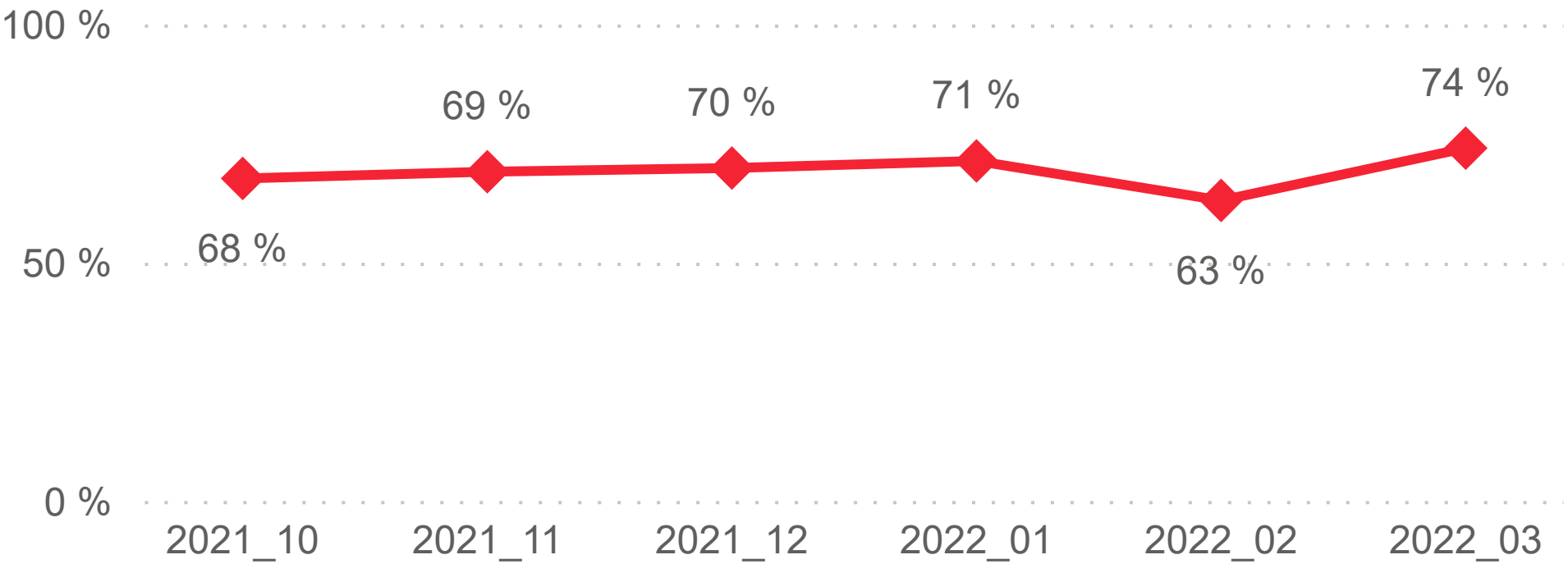
3 %



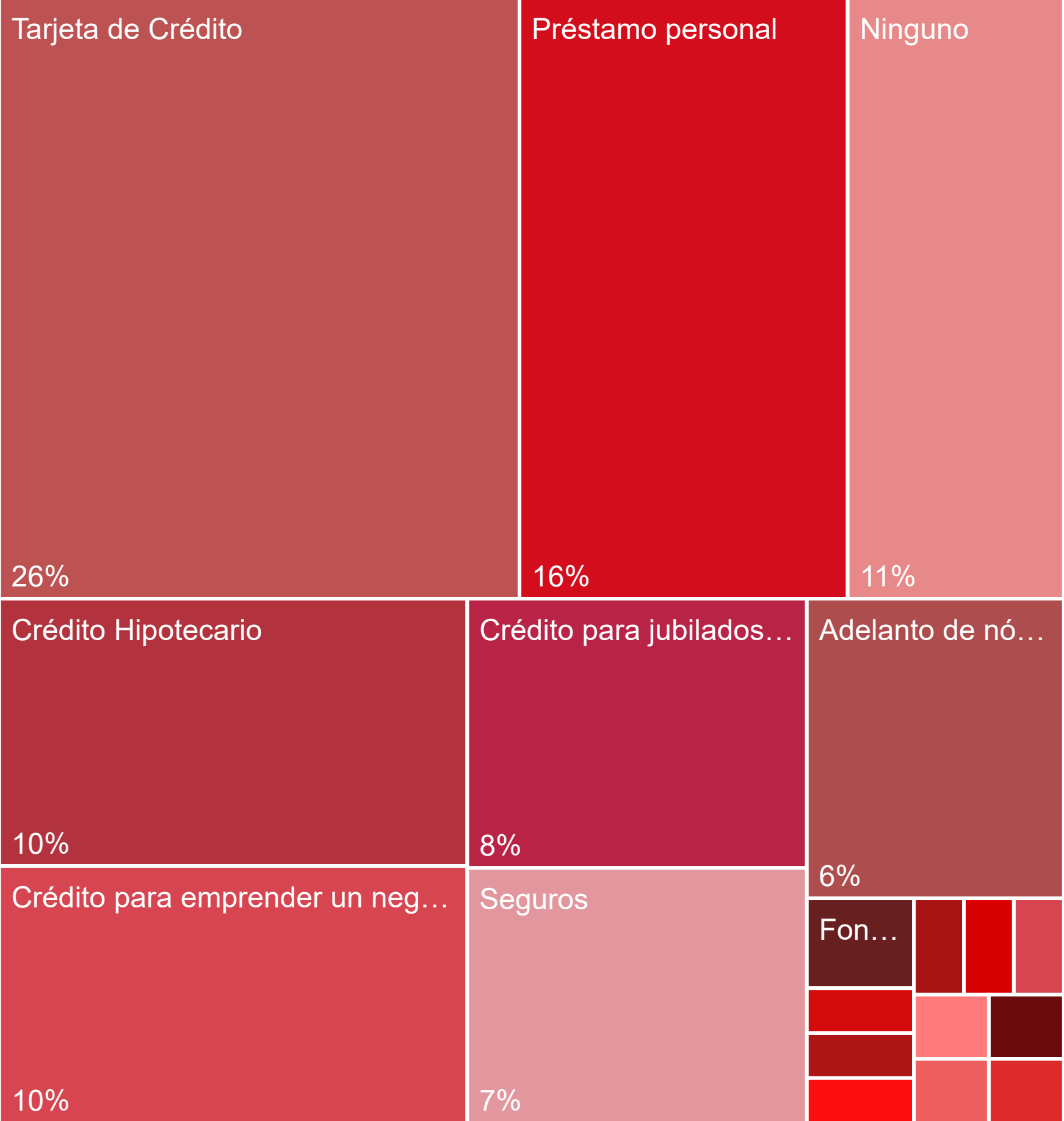
¿Qué tan satisfecho está con nuestros productos y servicios?



TTB by MES



¿Qué otros productos le gustaría que ofreciera Autofin?



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

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Muestra

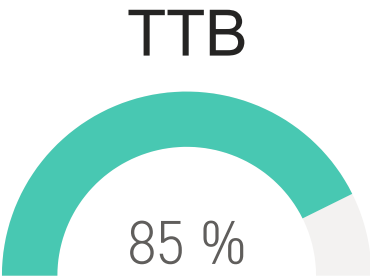
200

Tasa de visita

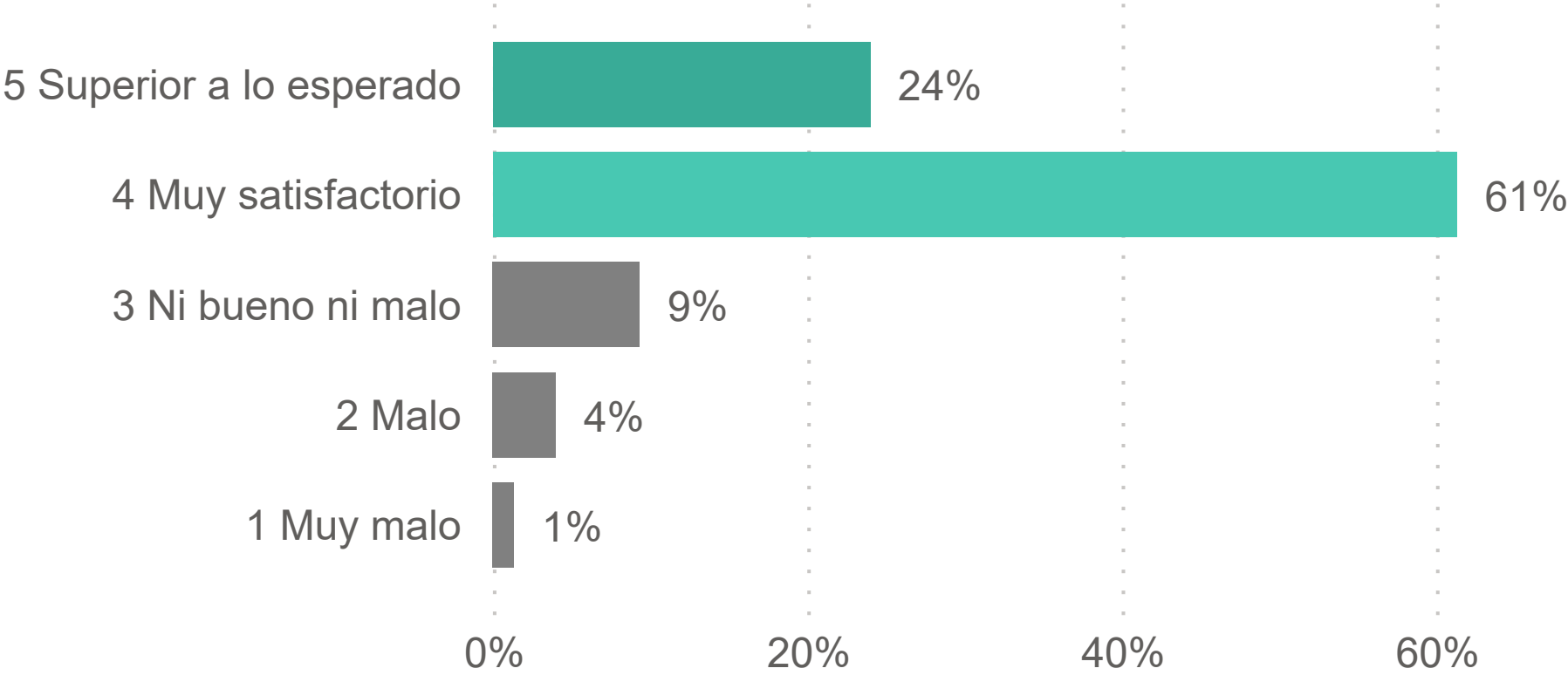
40 %

Tasa de recomendación

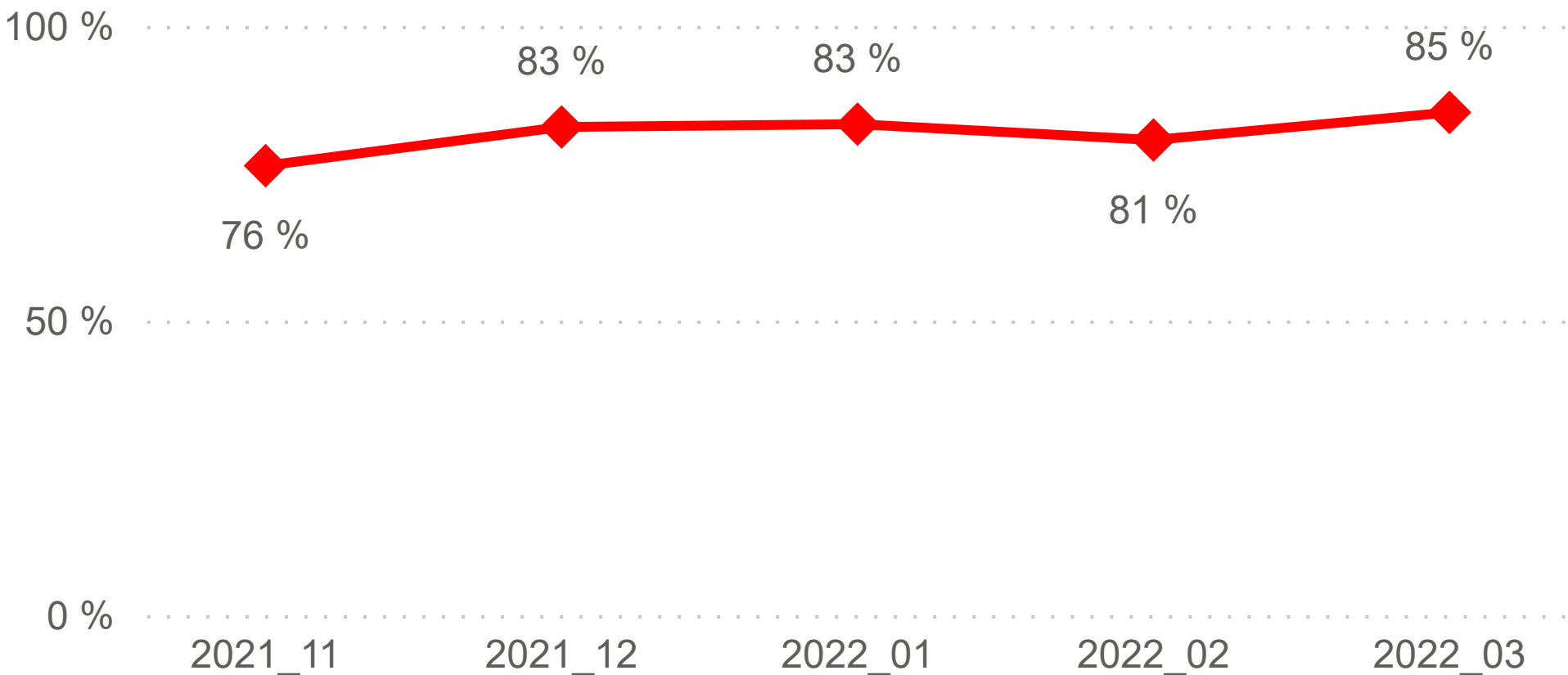
86 %



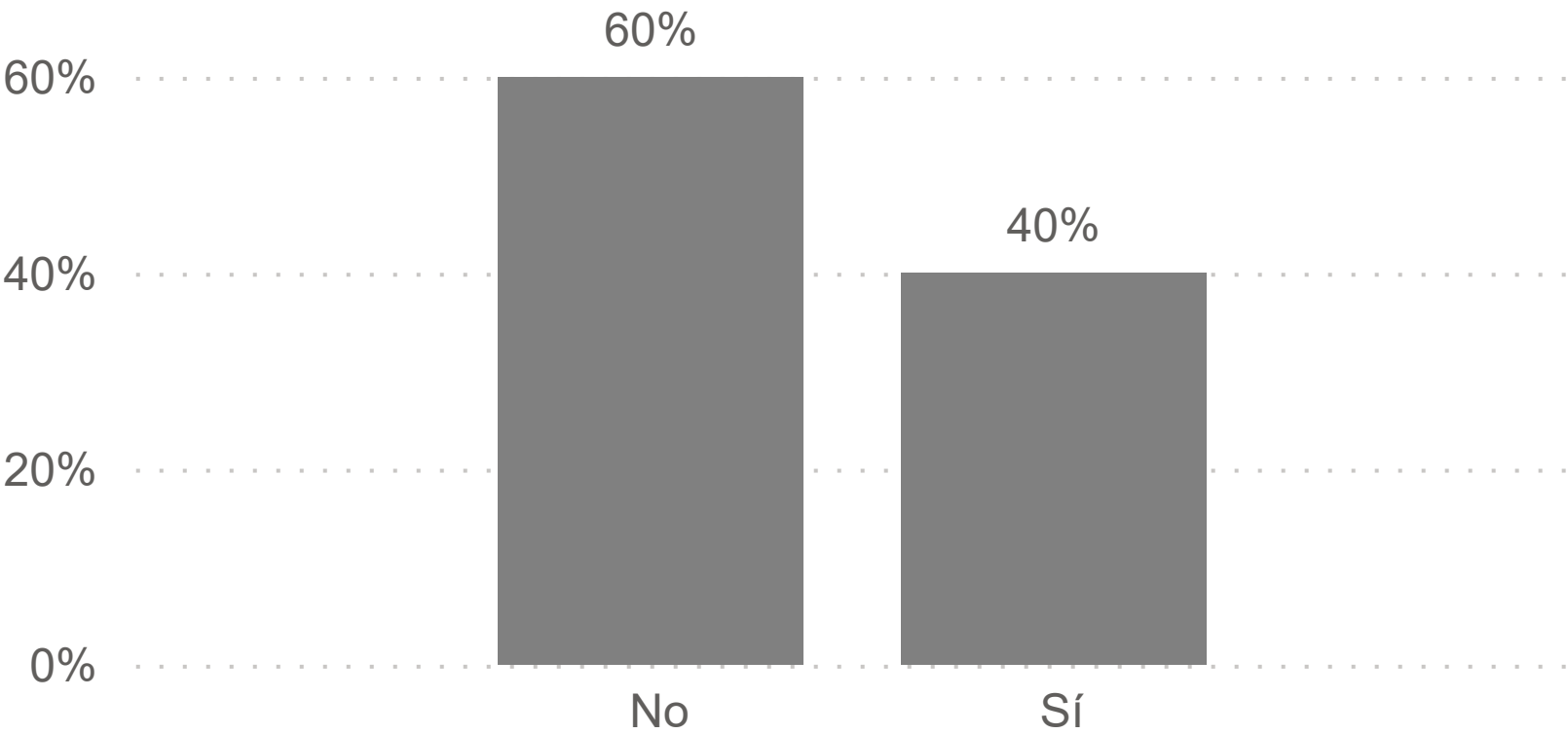
¿Cuál fue la calidad del servicio al cliente que recibió en esta sucursal?



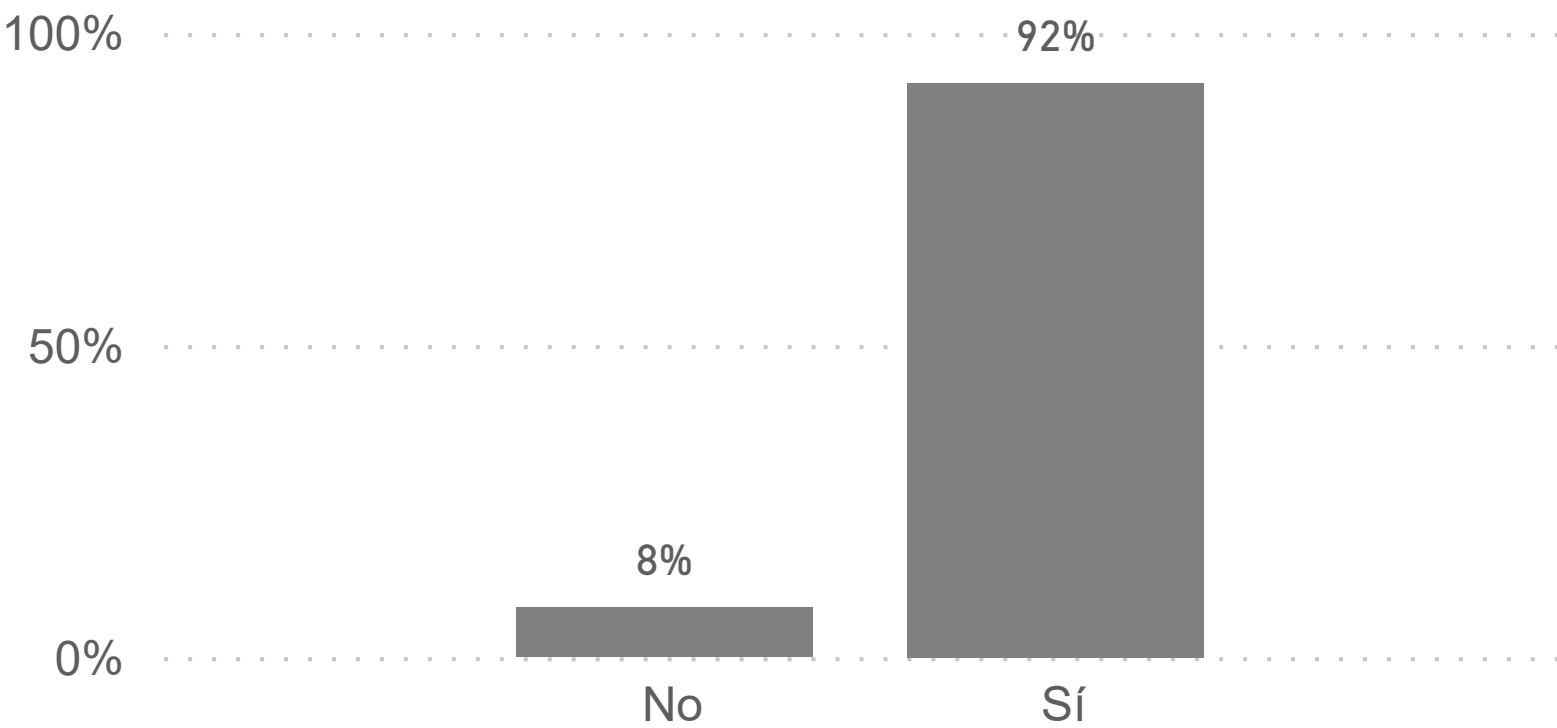
TTB por mes



En el último mes, ¿visitó alguna sucursal de Banco Autofin?



¿Recomendaría esta sucursal a un amigo o socio comercial?



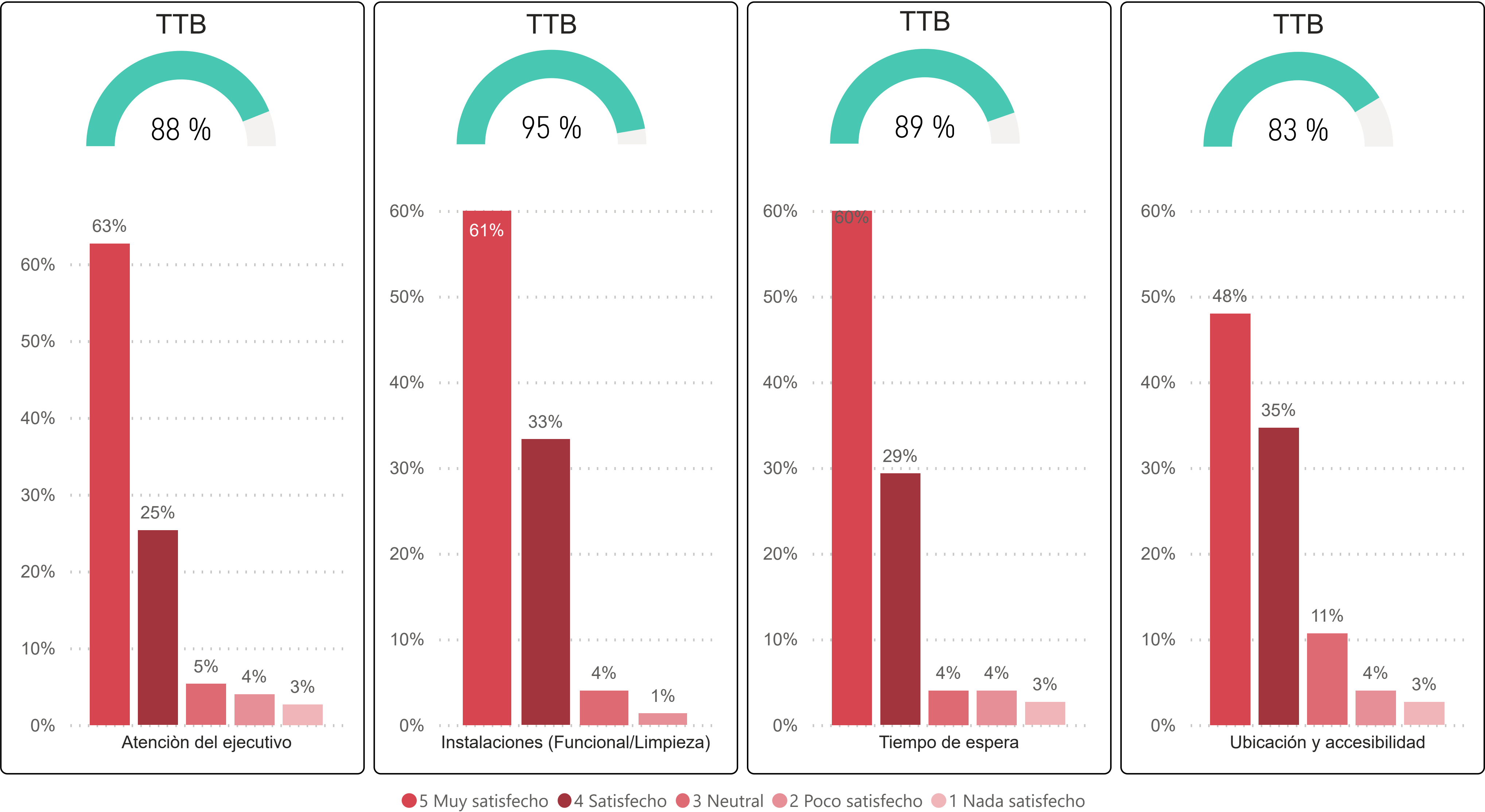
Evaluación de Sucursales

- 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
- Tipo de cliente
- Select all
 - CLIENTE EXTERNO
 - EMPLEADO BANCO
 - EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All



Evaluación de Servicio en Sucursales

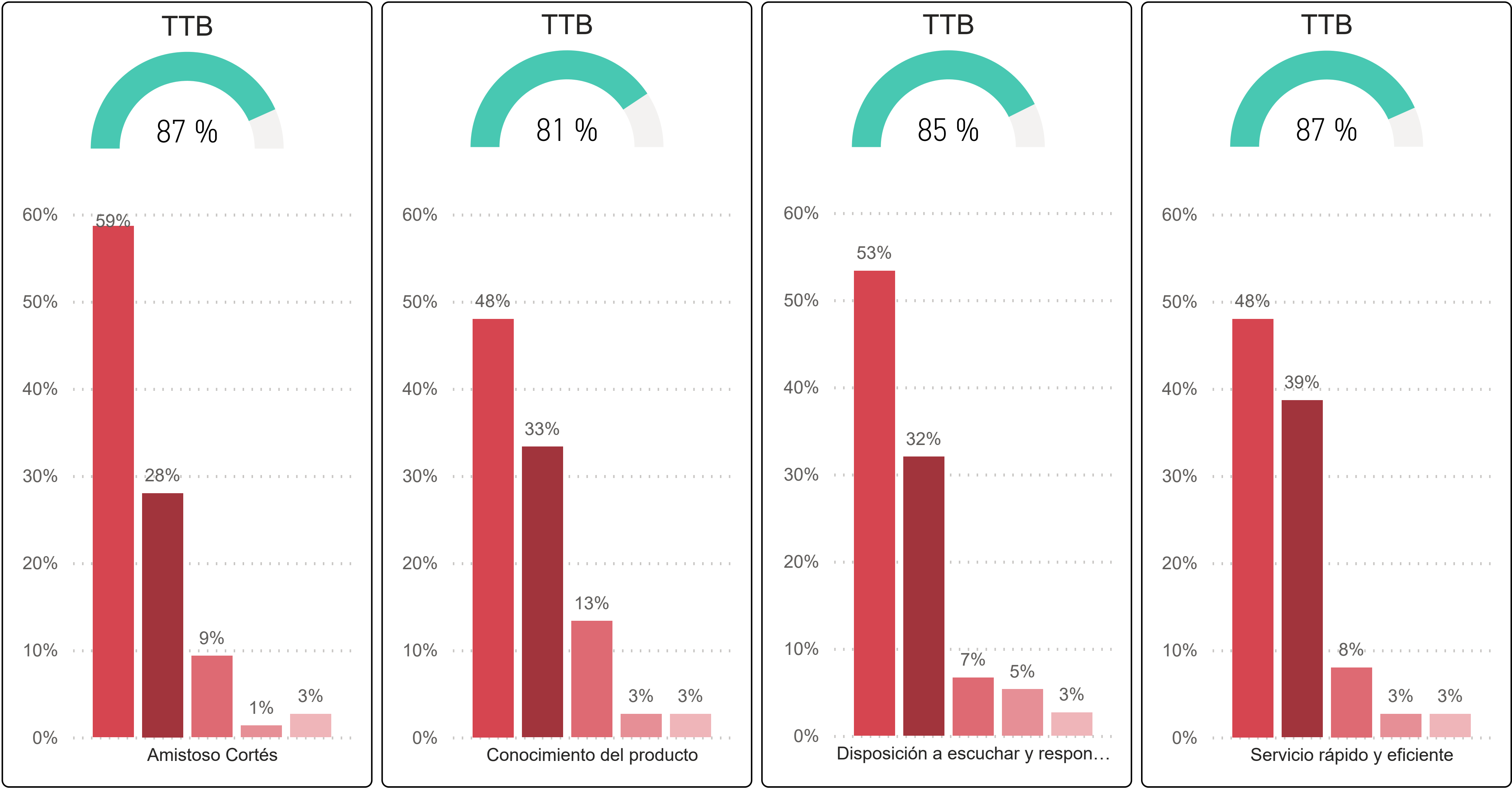
- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT

- Año, Mes
- Select all
 - 2021
 - 2021_10
 - 2021_11
 - 2021_12
 - 2022
 - 2022_01
 - 2022_02
 - 2022_03
- Tipo de cliente
- Select all
 - CLIENTE EXTERNO
 - EMPLEADO BANCO
 - EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

¿Cómo califica al representante que lo atendió?



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

Banca Digital

- 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

- Tipo de cliente
- ☐ Select all

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

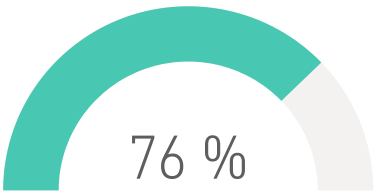
Muestra

200

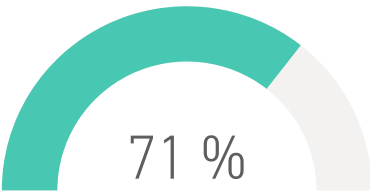
Tasa de uso

45 %

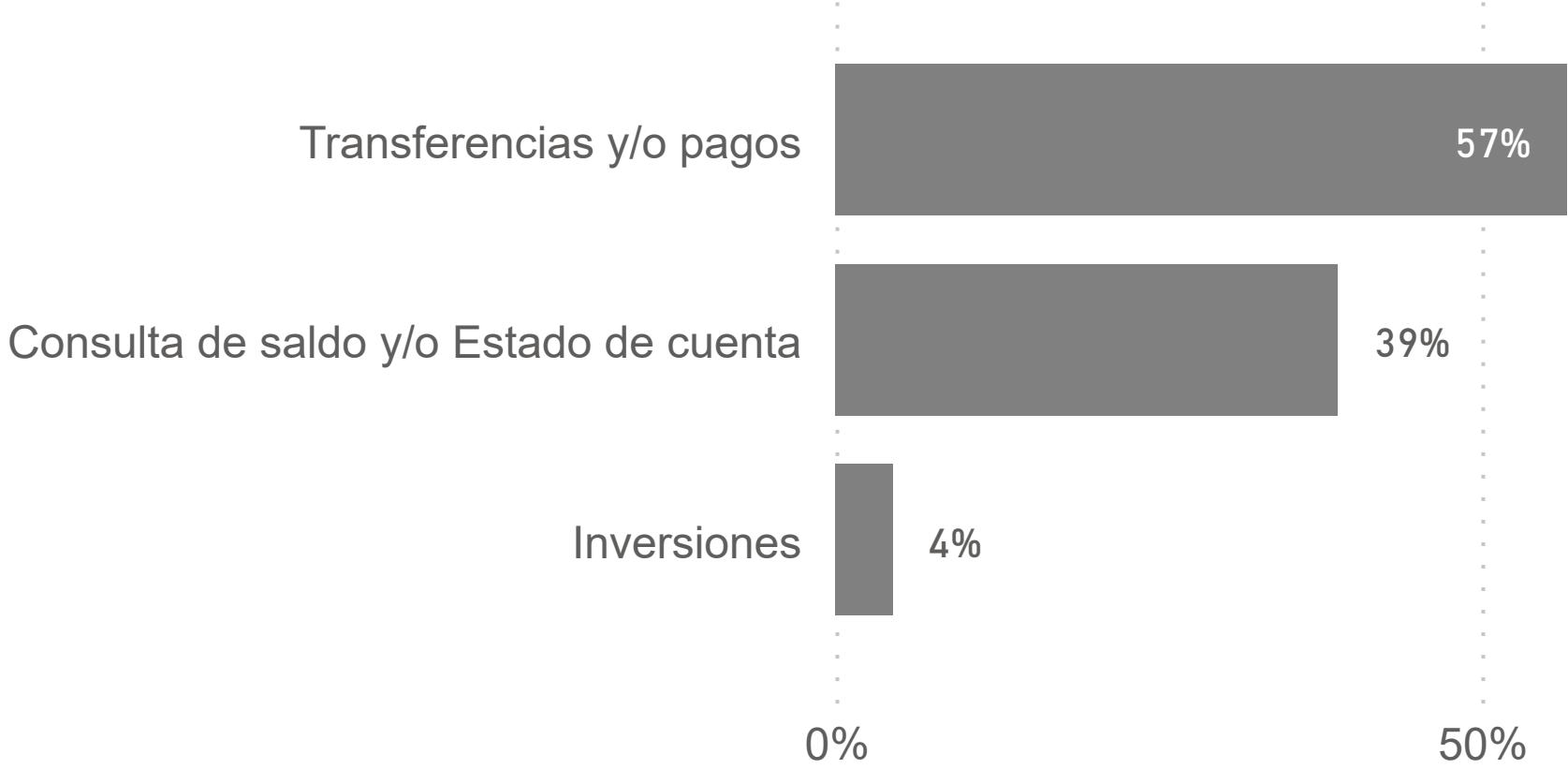
TTB Banca Móvil



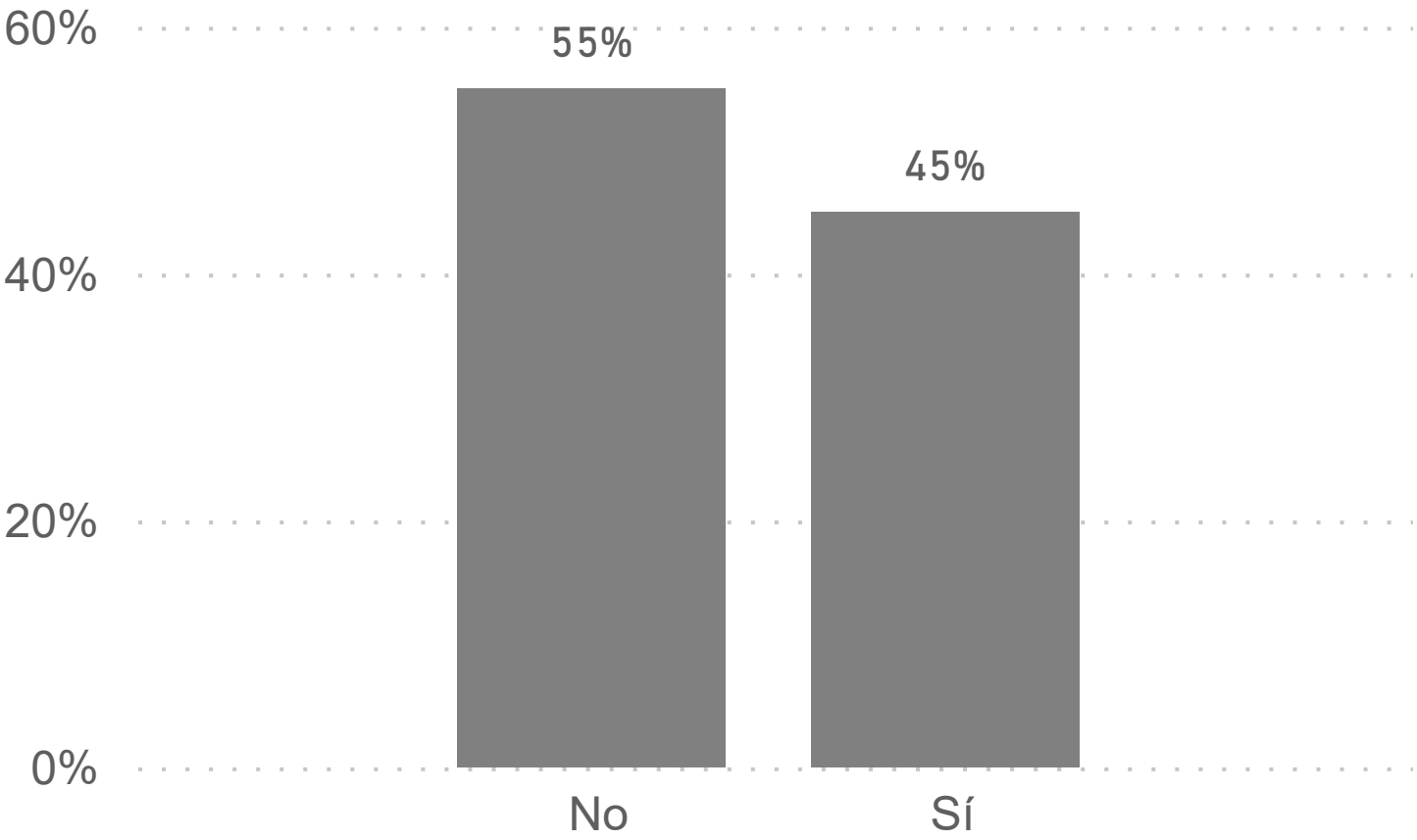
TTB Banca Elec



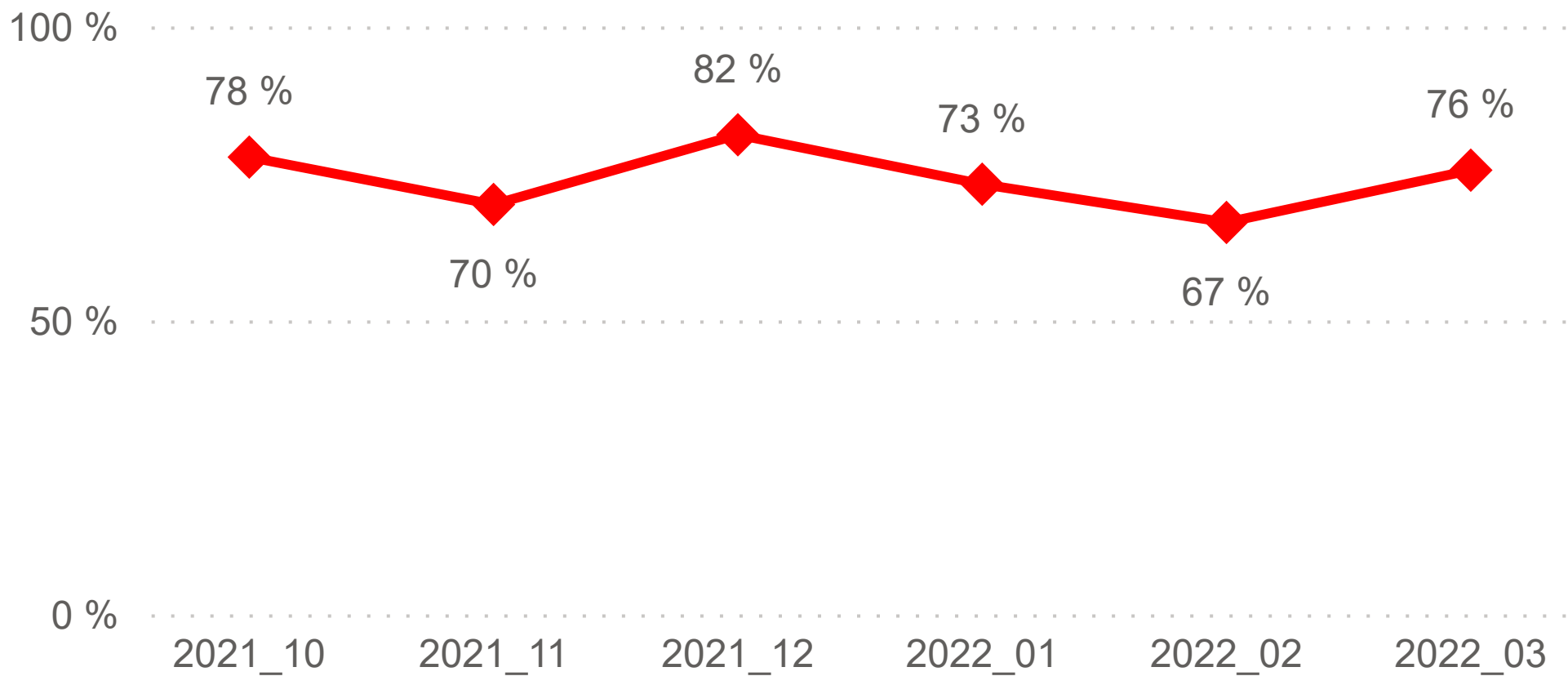
¿Para qué utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



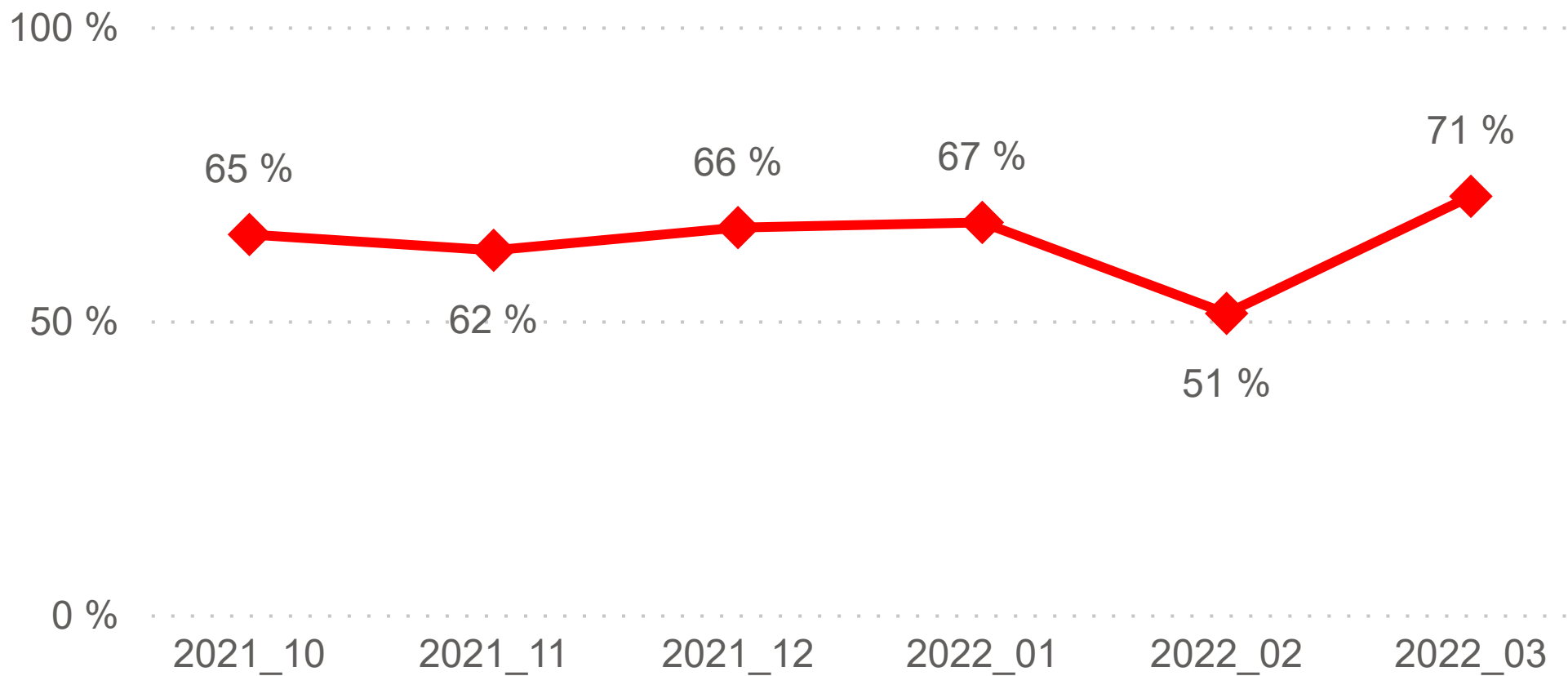
En el último mes, ¿utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



TTB por mes (Banca Móvil)



TTB por mes (Banca Electrónica))



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

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Muestra

200

Tasa de uso

25 %

TTB

61 %

¿Cuál fue el motivo de su llamada?

Motivo	Porcentaje
Información de la cuenta	48 %
Soporte de la Banca móvil o digital (Int...	24 %
Saldo de mi cuenta	22 %
Información sobre mi crédito automotriz	8 %
Horario del banco/número de teléfono/...	6 %
Seguimiento a una queja	4 %
Cita para entrega de factura de mi créd...	2 %
Información de préstamos	2 %

TTB por mes

Mes	TTB
2021_10	68 %
2021_11	55 %
2021_12	69 %
2022_01	62 %
2022_02	68 %
2022_03	61 %

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

Respuesta	Porcentaje
No	75%
Sí	25%

Evaluación de CAT

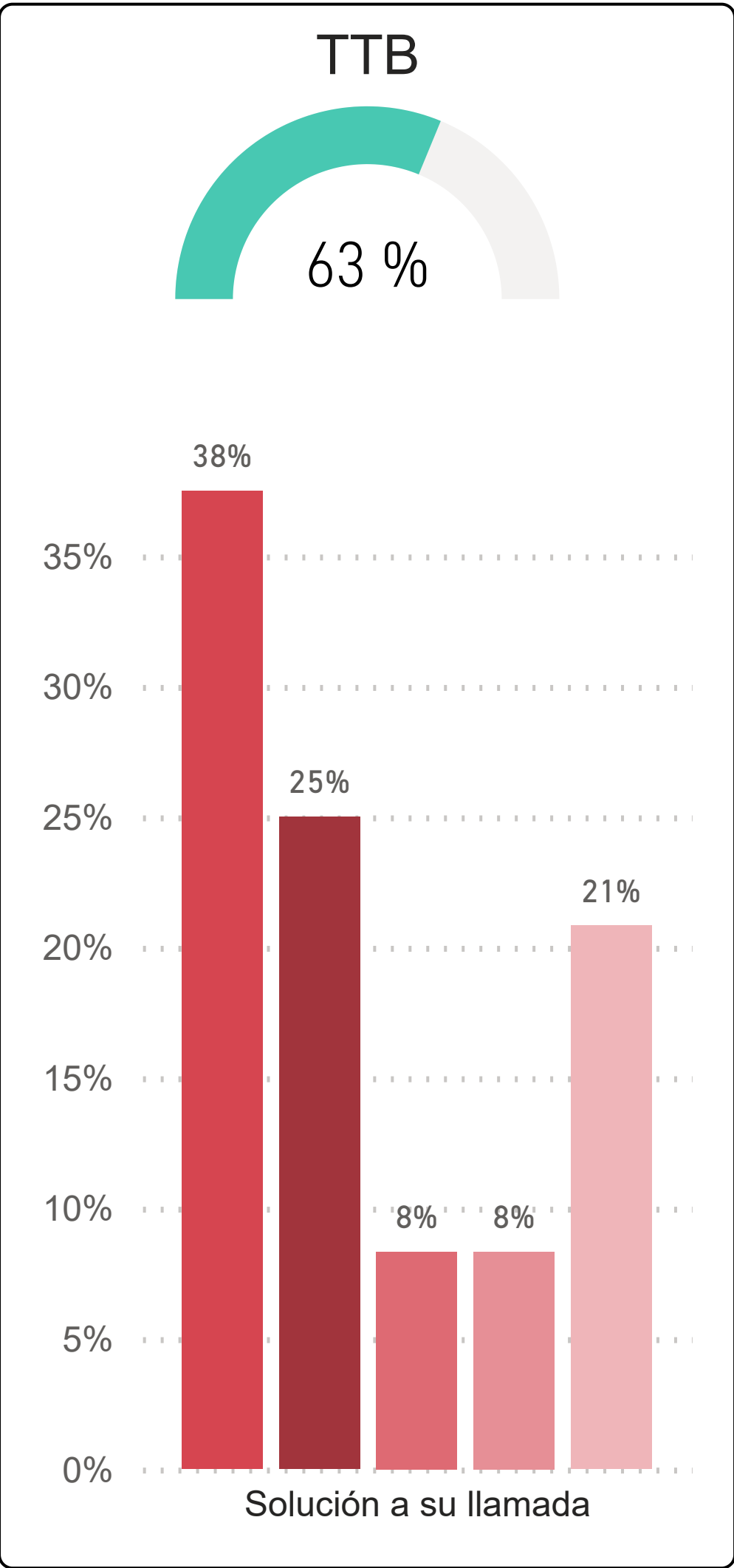
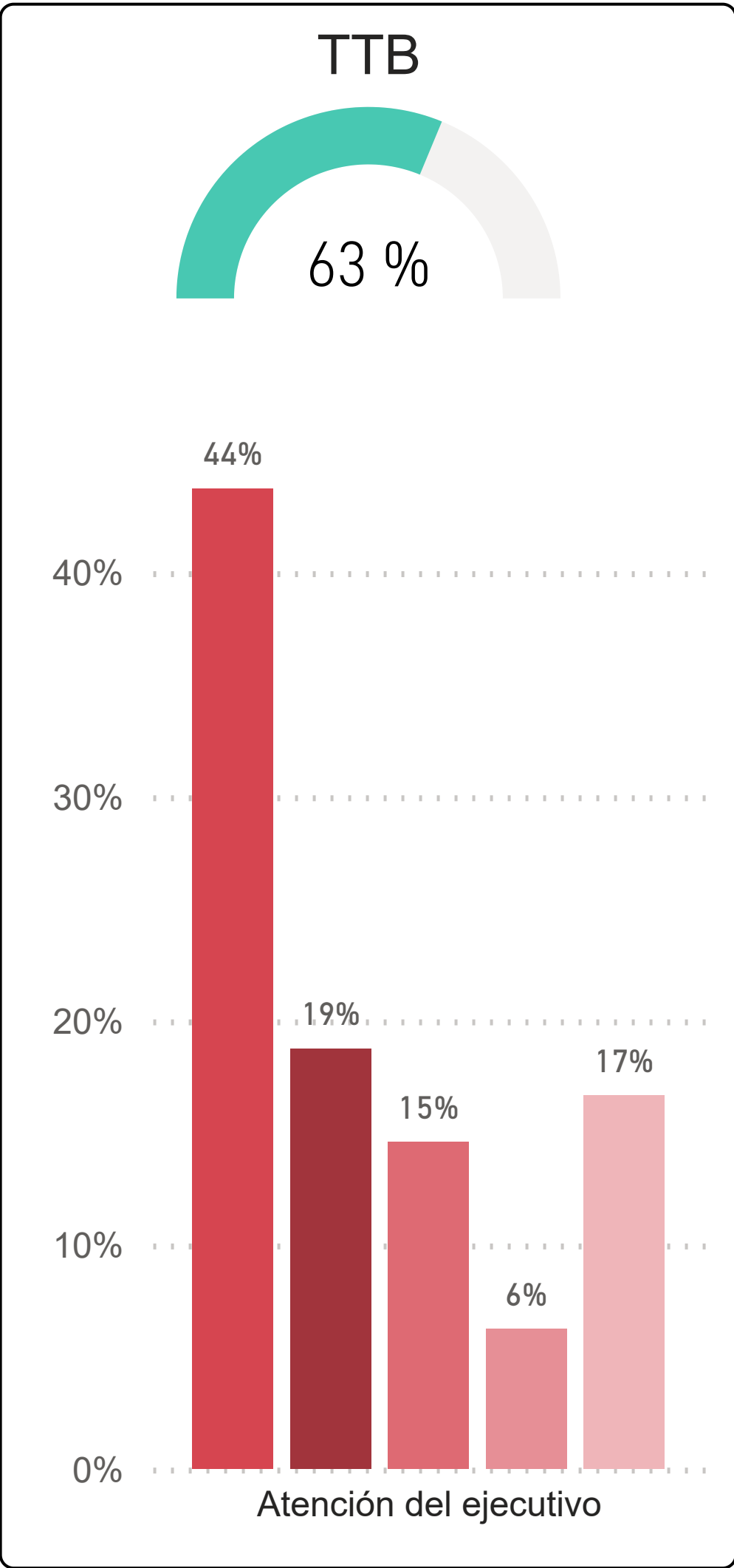
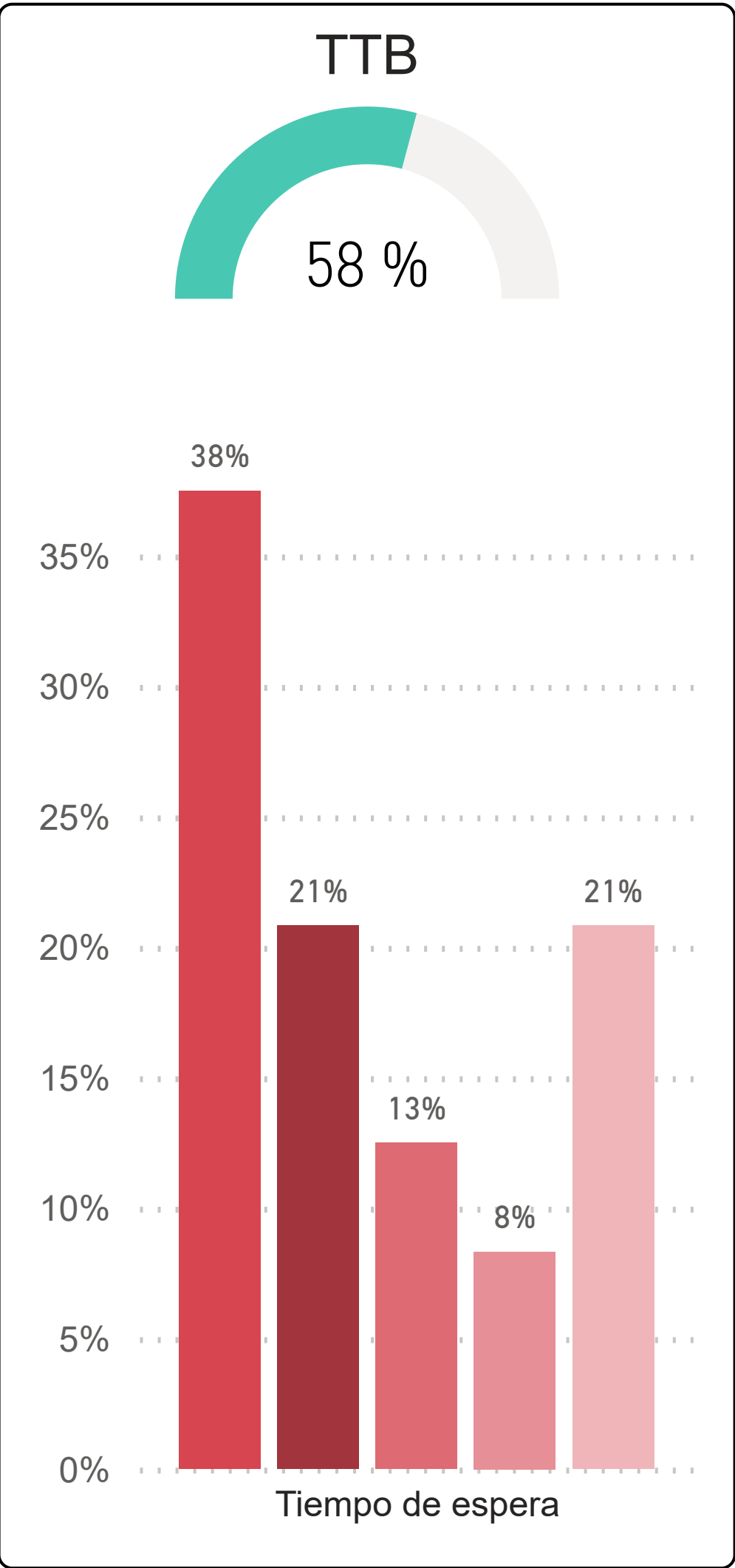
- Menú Principal
- NPS
- Productos
- Sucursales
- Banca Digital
- CAT ↩

- Año, Mes
- ☒ Select all
 - ☐ 2021
 - ☐ 2021_10
 - ☐ 2021_11
 - ☐ 2021_12
 - ☒ 2022
 - ☐ 2022_01
 - ☐ 2022_02
 - ☒ 2022_03

- Tipo de cliente
- ☐ Select all
 - ☐ CLIENTE EXTERNO
 - ☐ EMPLEADO BANCO
 - ☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All ▾



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

Conclusiones 1/2

- Al corte de marzo, el NPS general se muestra en 36%; aumentando los PROMOTORES a 56% y los DETRACTORES disminuyendo a 20%
- Donde encontramos mayor índice de PROMOTORES es el segmento EMPLEADO BANCO durante el mes de marzo, este segmento muestra 45% 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: Reforma, Los Caballos y Félix Cuevas, con índices superiores al 60%
- Dato importante es que el 38% de los usuarios recomendarían la sucursal a un amigo o socio comercial.
- En cuanto a satisfacción en sucursales, los cuatro rubros evaluados muestran un TTB superior al 80%, siendo las instalaciones con las que el usuario está más satisfecho (95%)



Conclusiones 2/2

- Hablando de los ejecutivos, la satisfacción más amplia la da el trato amable y cortes que tienen, así como la rapidez y la eficacia presentada.
- En cuanto al TTB de PRODUCTOS, el 59% de los usuarios califican su satisfacción en buena; no obstante, esta última medición se muestra una recuperación de 4 puntos porcentuales con respecto al mes anterior.
- En cuanto a la banca digital, la tasa de uso se mantiene en 49% de los respondientes.
- Ambas soluciones, Banca Móvil y Banca Electrónica, muestran un nivel de satisfacción medio alto, teniendo 76 y 71% de TTB respectivamente.
- Para el Centro de Atención Telefónico, la tasa de uso es de 1 de cada 4 respondientes
- El uso mayor que se da al CAT es para información de la cuenta, como saldo (60%), seguido de soporte para Banca Digital (~20%)
- La satisfacción más baja la muestra CAT, principalmente por el tiempo de espera, seguido por la atención del ejecutivo telefónico.



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”



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