



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** =  — 



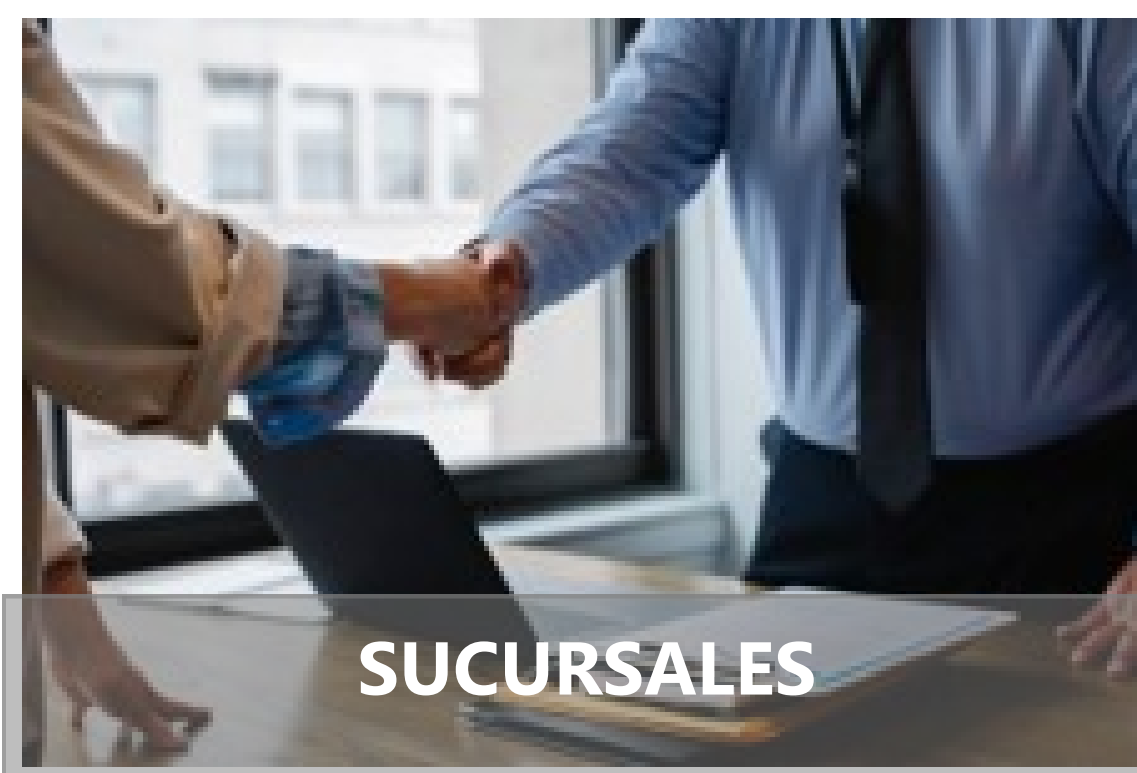
NPS



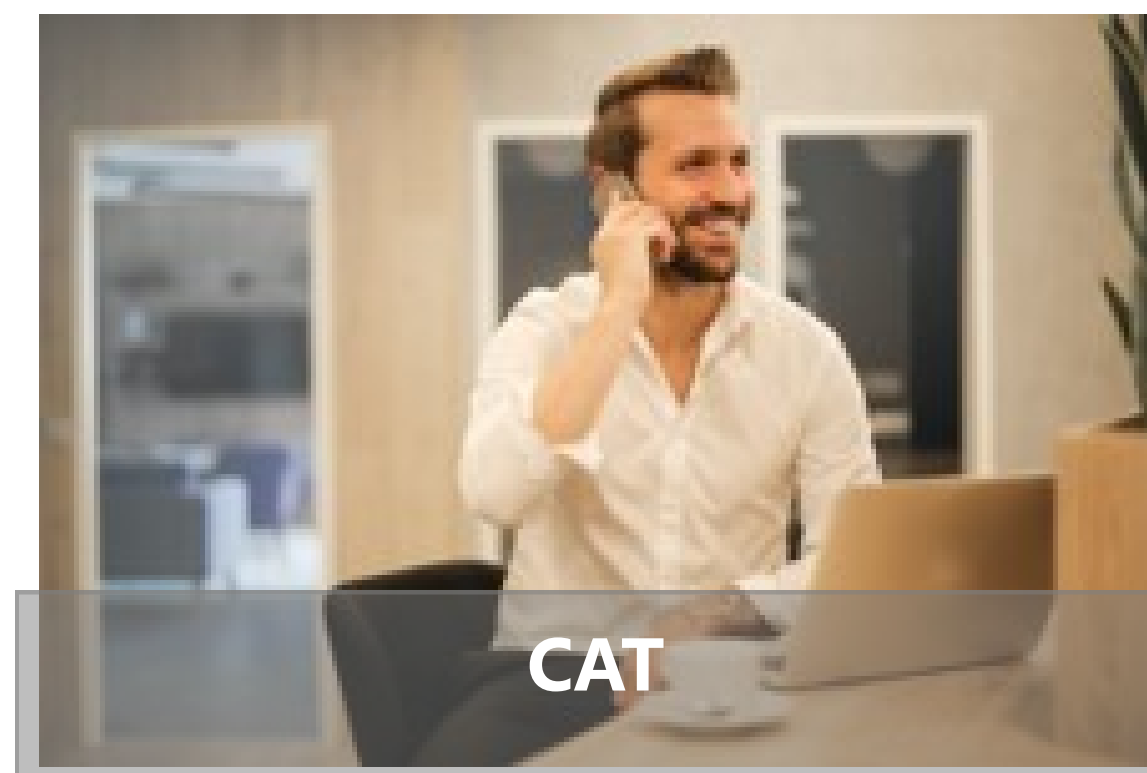
PRODUCTOS



BANCA DIGITAL



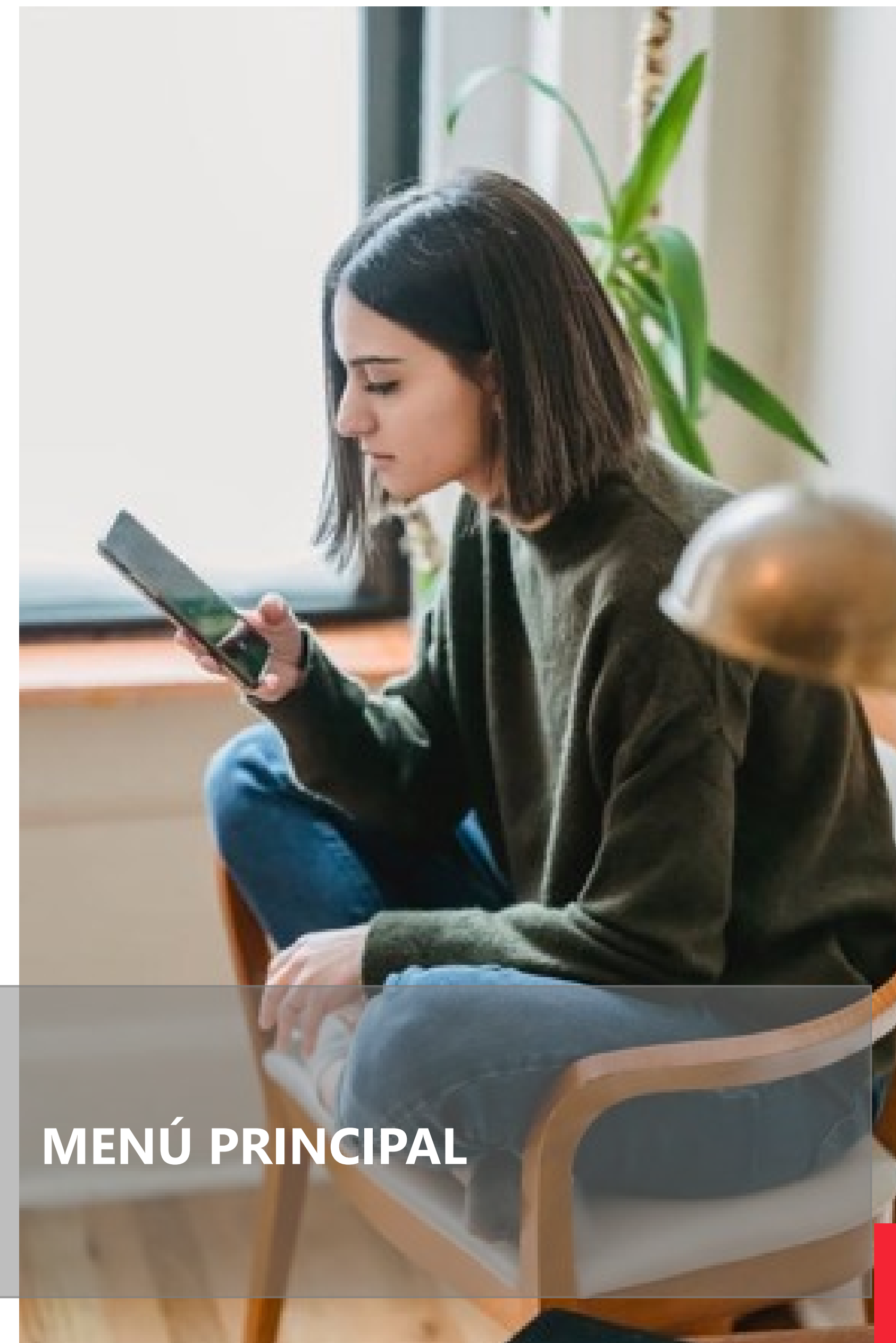
SUCURSALES



CAT



Conclusiones Recomendaciones



MENÚ PRINCIPAL



Menu Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Fecha

Select all

2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

NPS por tipo de cliente

NPS Ranking

Respondidas

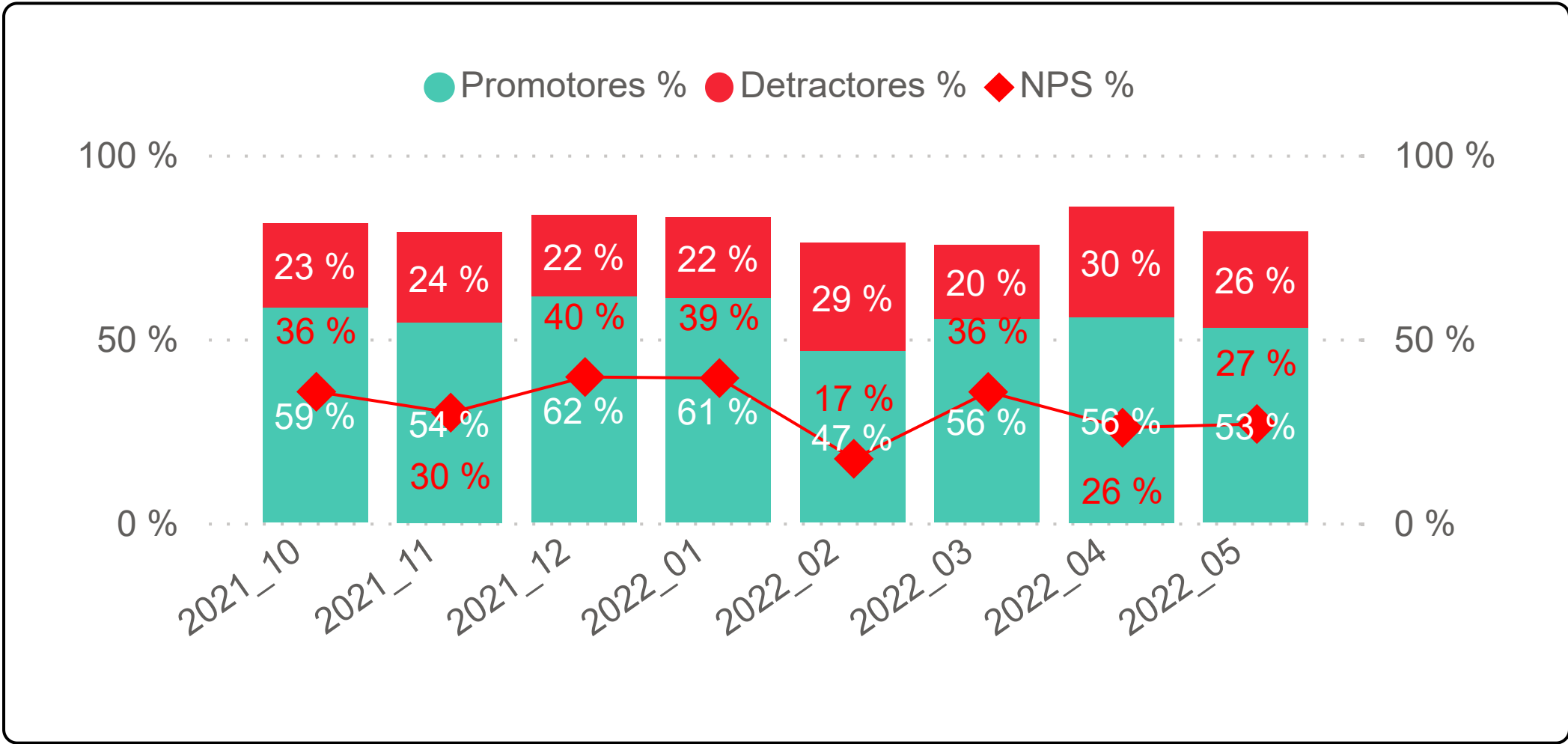
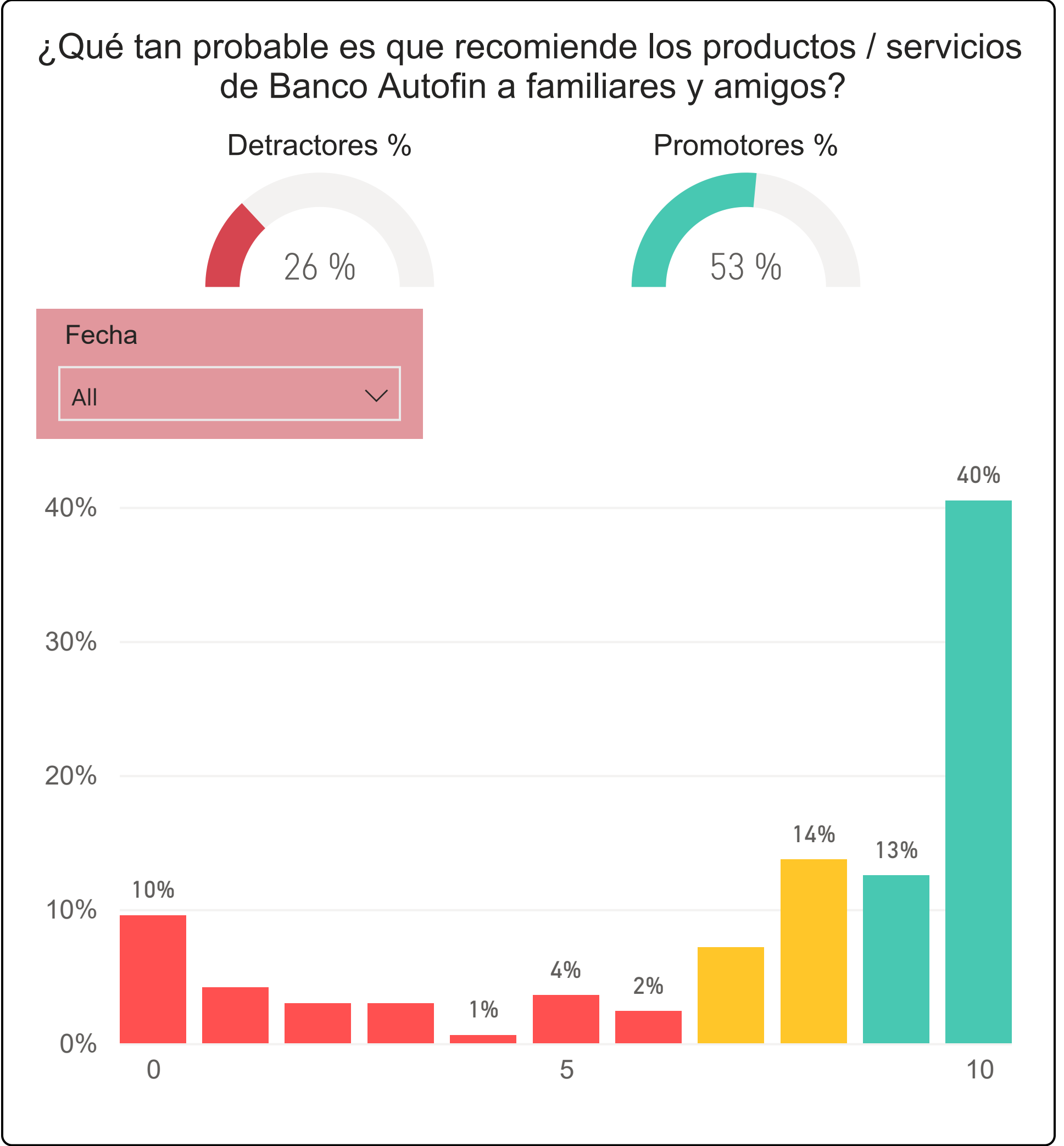
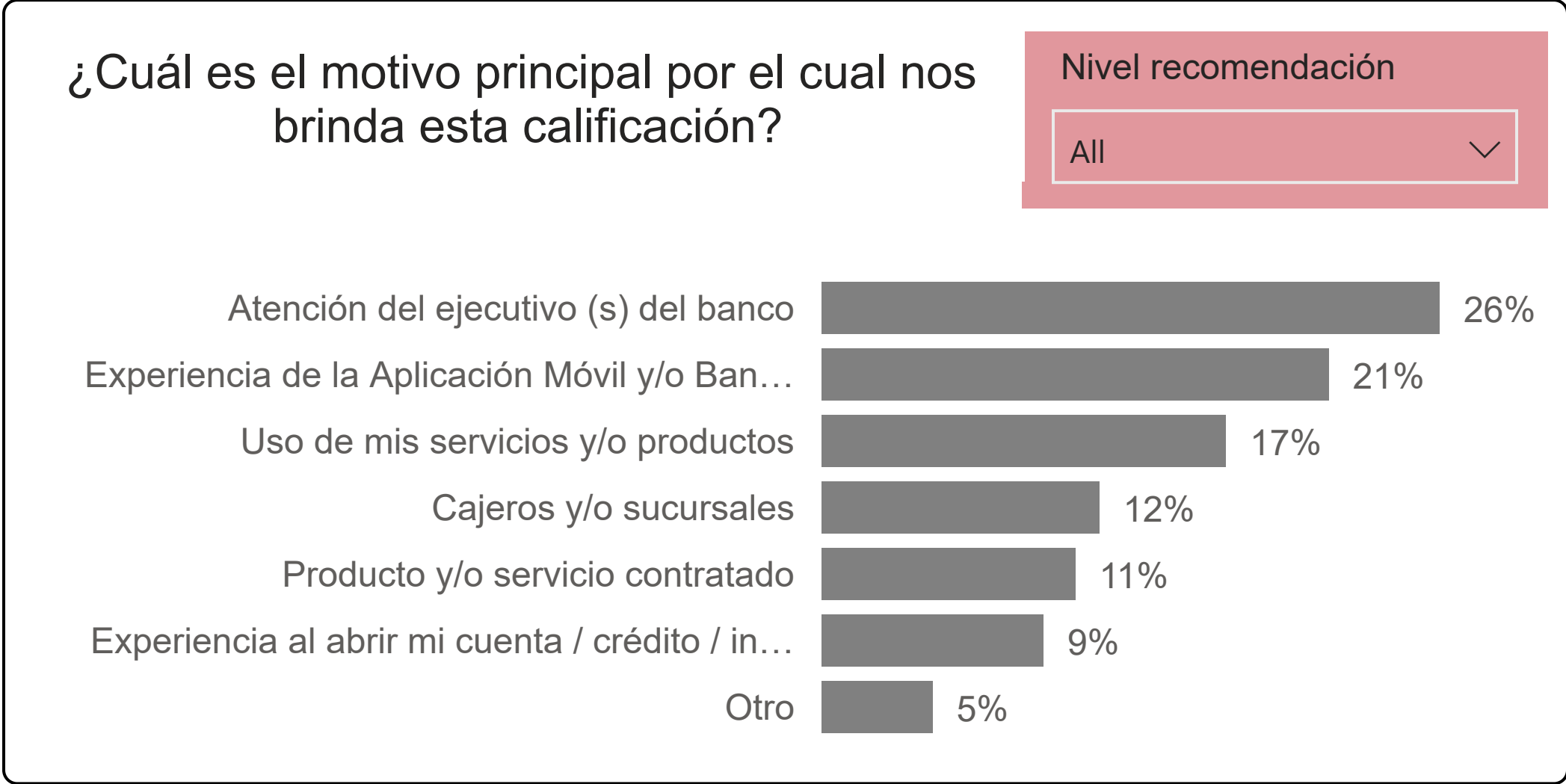
168

Tasa de respuesta

3 %

NPS

27 %



# NPS por Tipo de Cliente

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

- Año, Mes
- Select all
  - 2021
  - 2022
    - 2022\_01
    - 2022\_02
    - 2022\_03
    - 2022\_04
    - 2022\_05

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

Sucursal

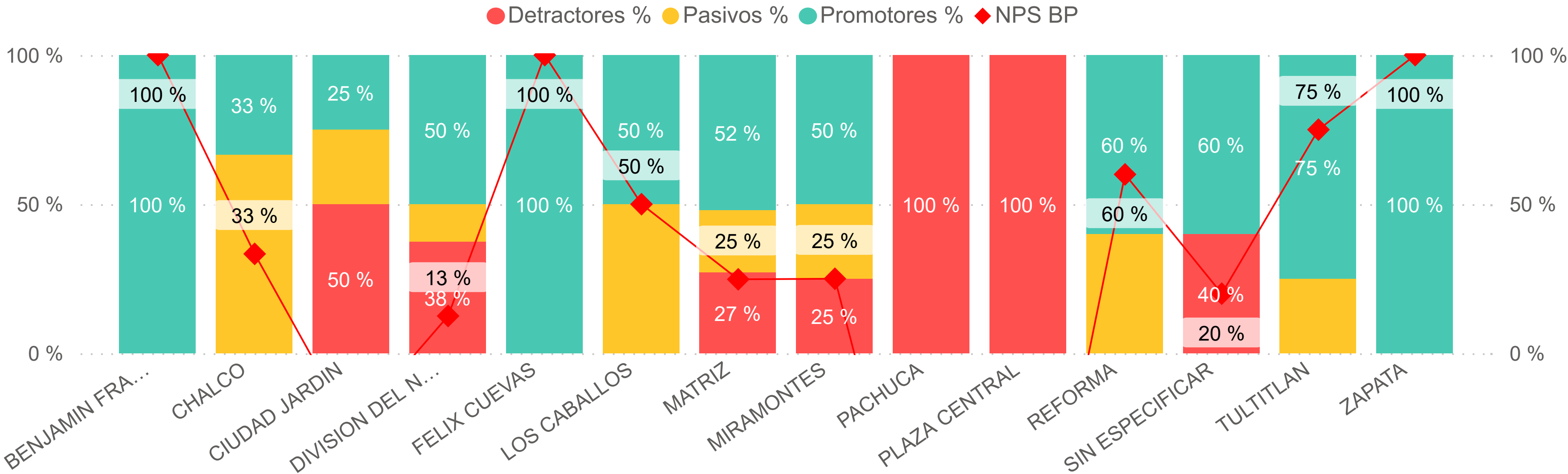
All

Muestra

168

NPS

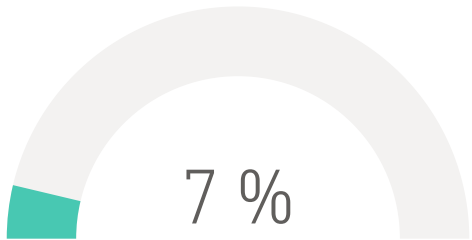
27 %



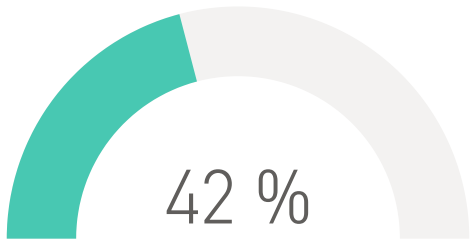
## Tasa de respuestas

Tipo de cliente	Casos	%
CLIENTE EXTERNO	98	62%
EMPLEADO BANCO	7	4%
EMPLEADO GRUPO	54	34%

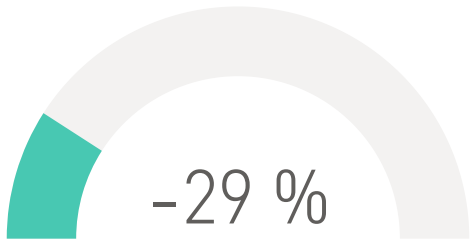
NPS EMP GRUPO



NPS C EXTERNO



NPS EMP BANCO



# NPS Ranking

Menu Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

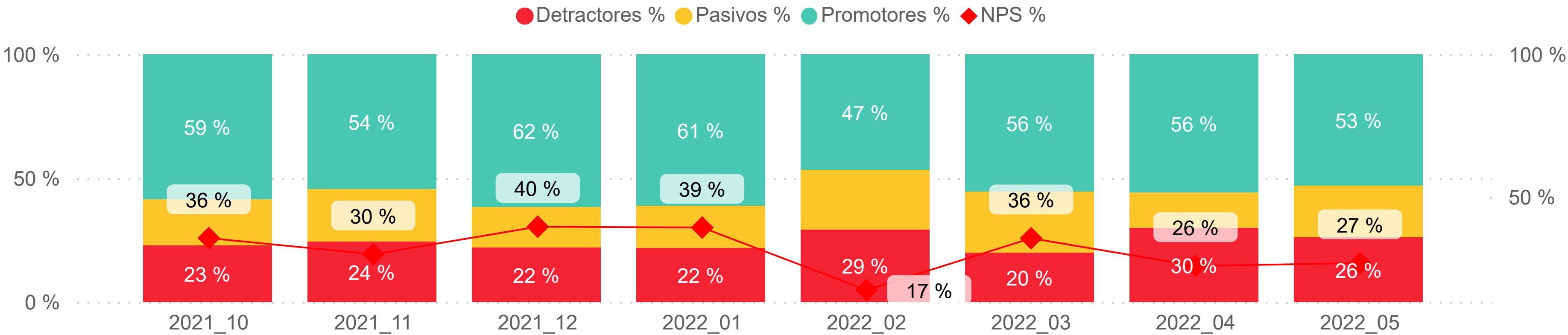
EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

SUCURSAL	NPS	Muestra	Promotores %	Pasivos %	Detractores %
BENJAMIN FRANKLIN	100 %	2	100 %		
FELIX CUEVAS	100 %	2	100 %		
ZAPATA	100 %	2	100 %		
TULTITLAN	75 %	4	75 %	25 %	
REFORMA	60 %	5	60 %	40 %	
LOS CABALLOS	50 %	2	50 %	50 %	
CHALCO	33 %	3	33 %	67 %	
MIRAMONTES	25 %	4	50 %	25 %	25 %
MATRIZ	25 %	125	52 %	21 %	27 %
SIN ESPECIFICAR	20 %	5	60 %		40 %
DIVISION DEL NORTE	13 %	8	50 %	13 %	38 %
CIUDAD JARDIN	-25 %	4	25 %	25 %	50 %



# Productos

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

- Año, Mes
- Select all

2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Enviadas

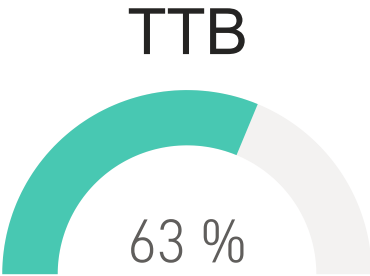
6,390

Respondidas

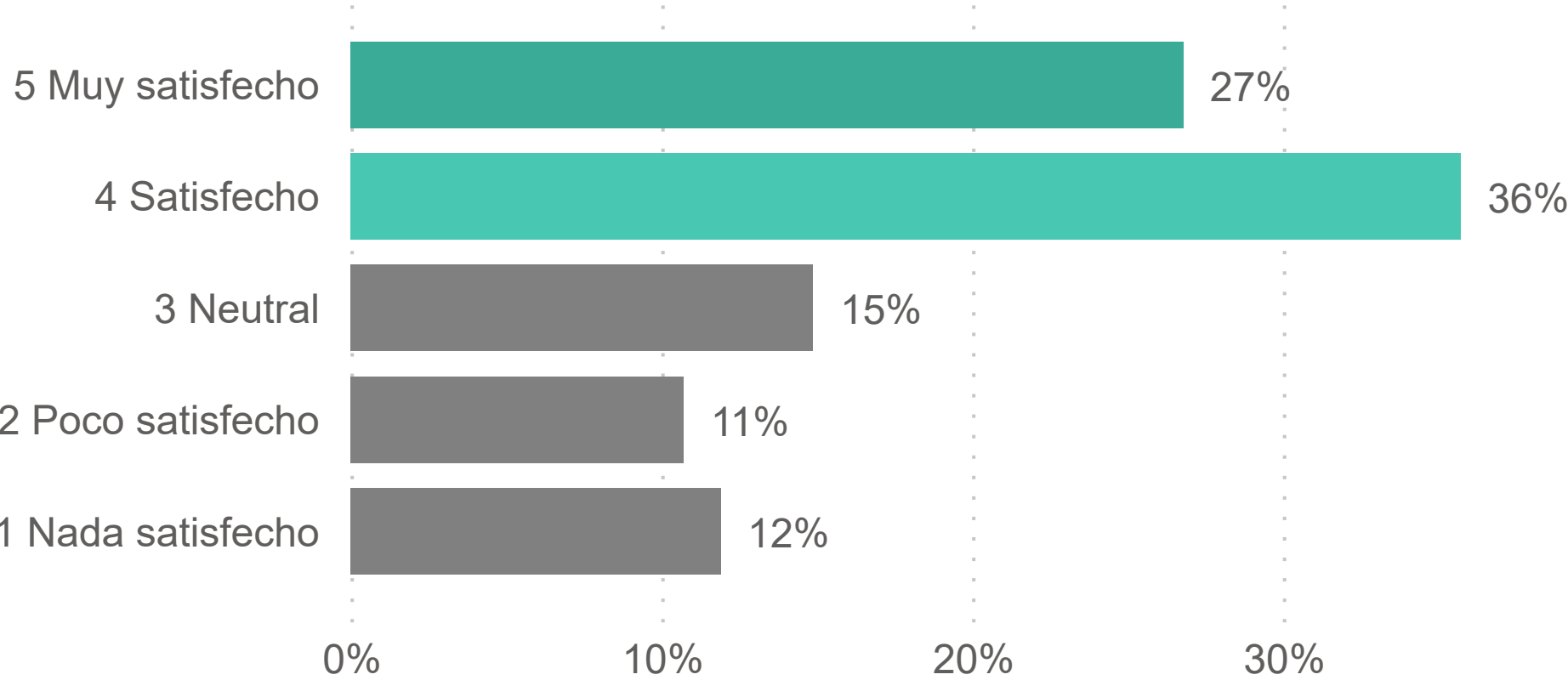
168

Tasa de respuesta

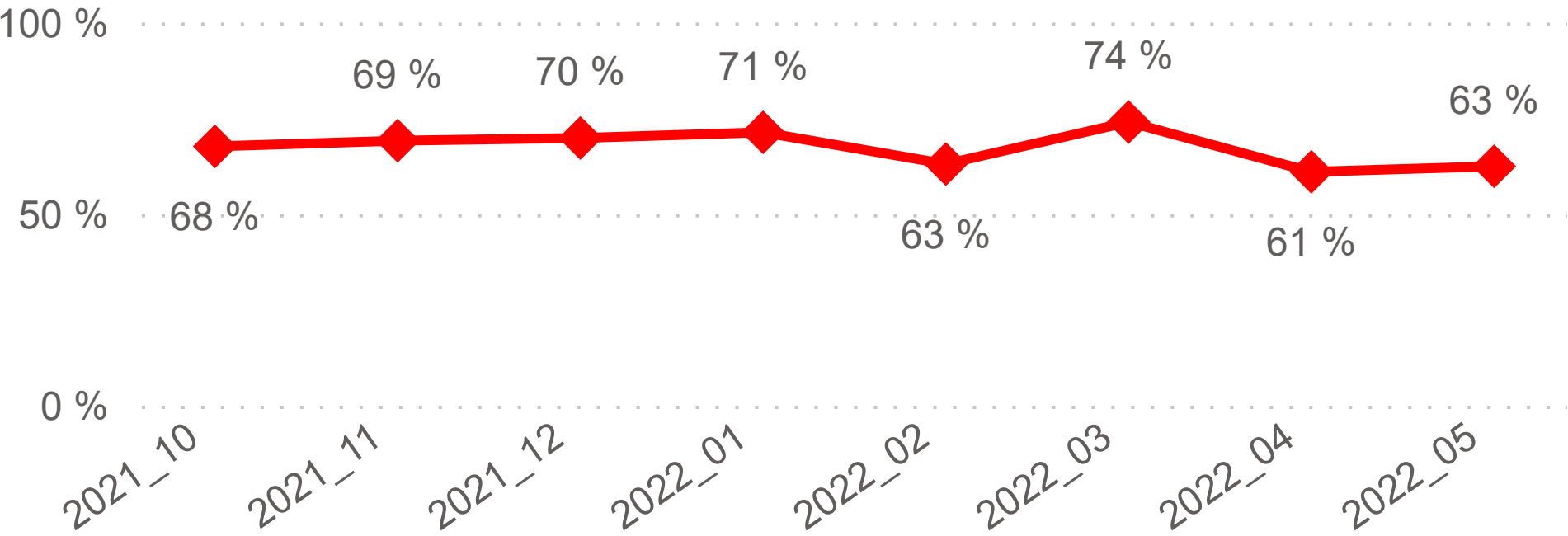
3 %



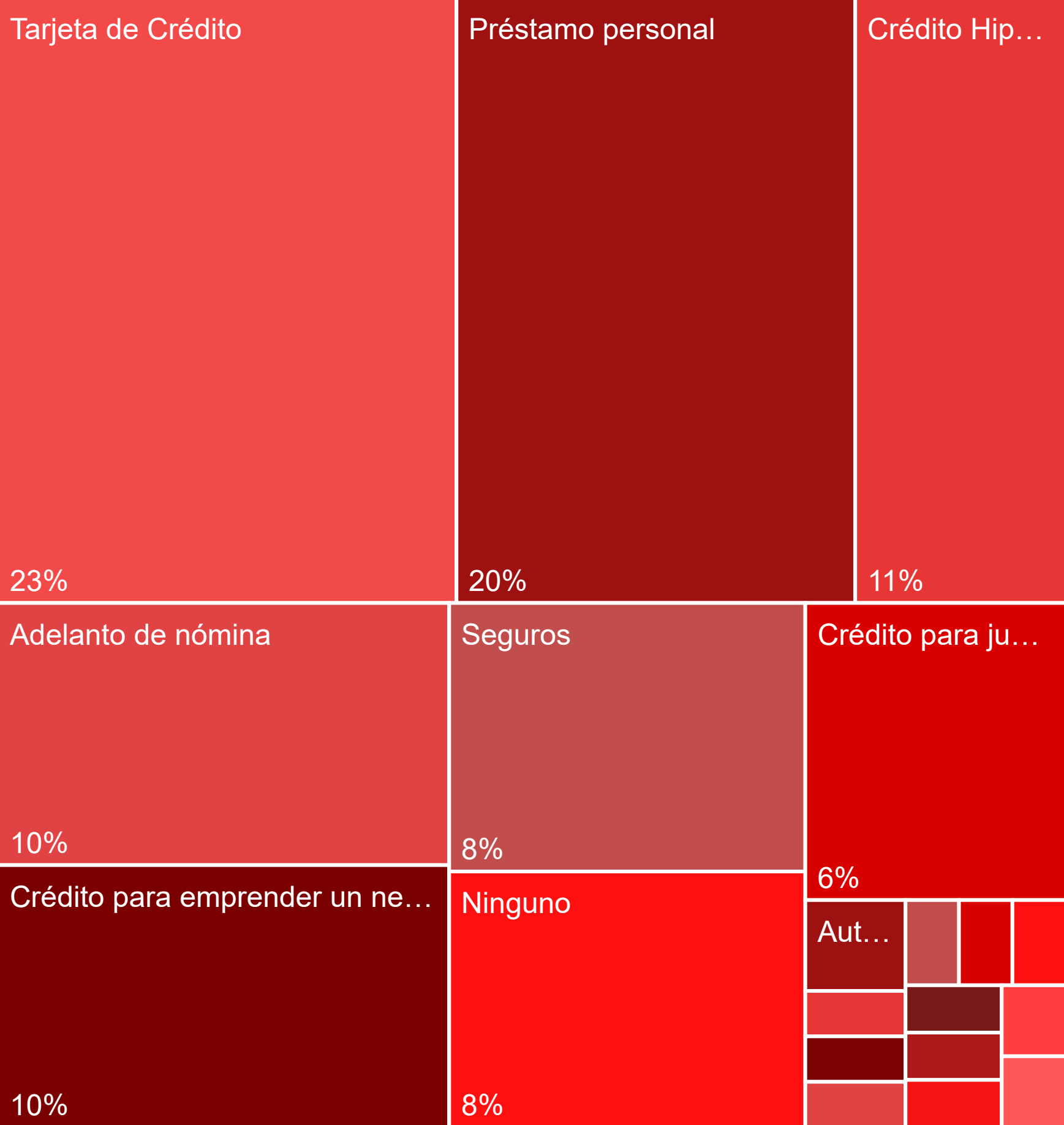
¿Qué tan satisfecho está con nuestros productos y servicios?



TTB Productos by Fecha



¿Qué otros productos le gustaría que ofreciera Autofin?





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

- Año, Fecha
- Select all

2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Muestra

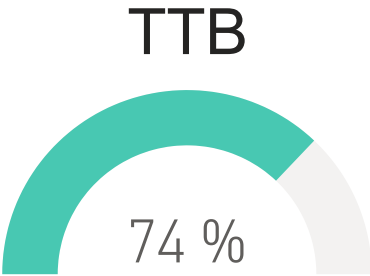
168

Tasa de visita

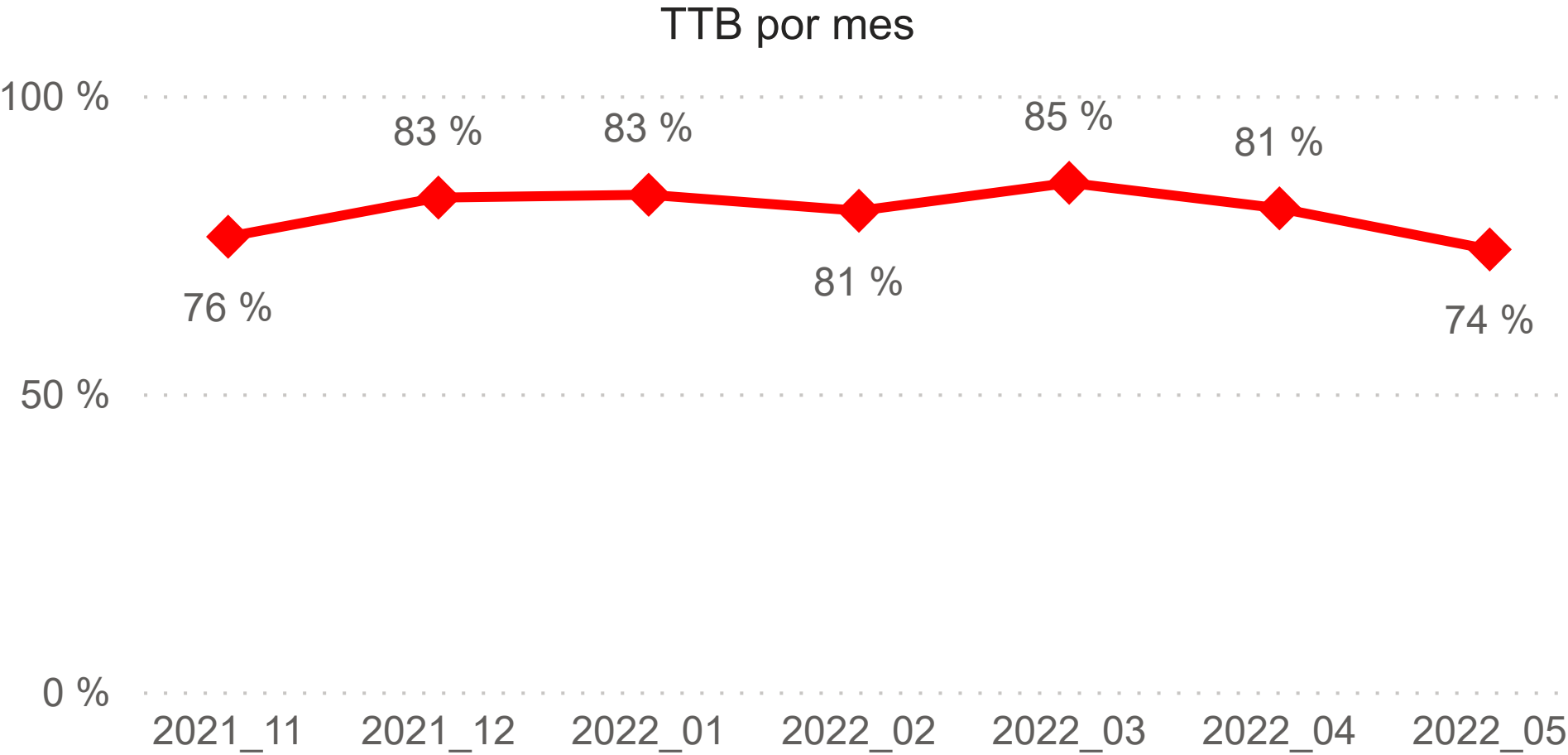
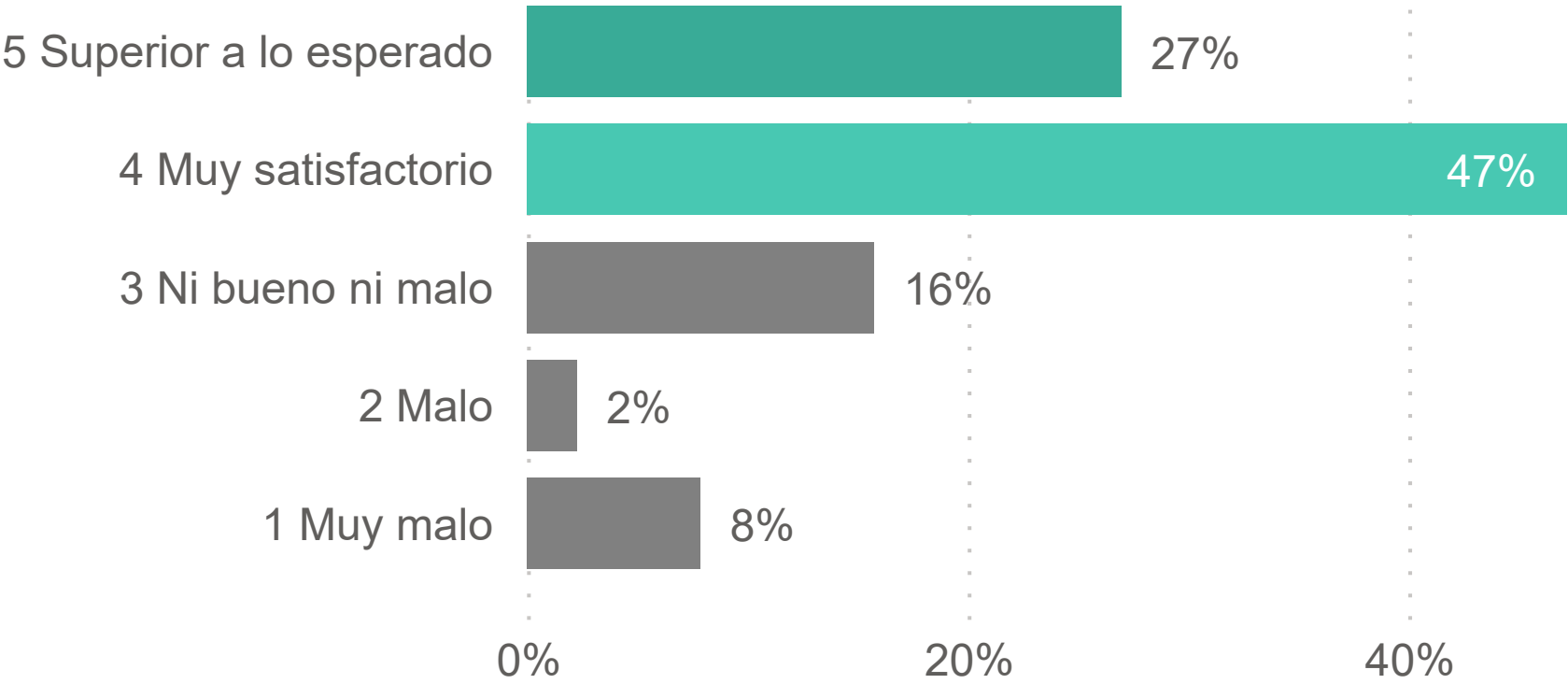
53 %

Tasa de recomendación

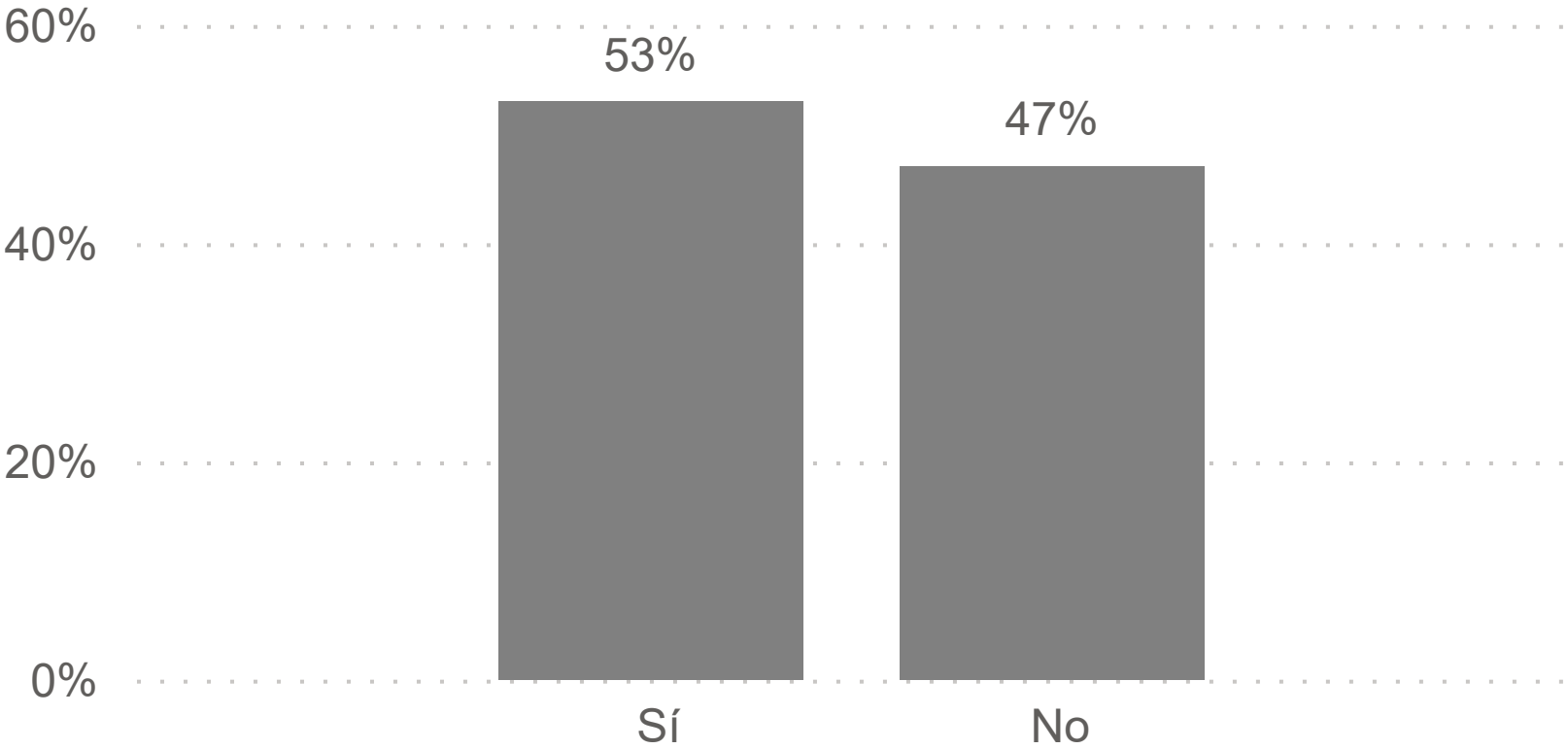
78 %



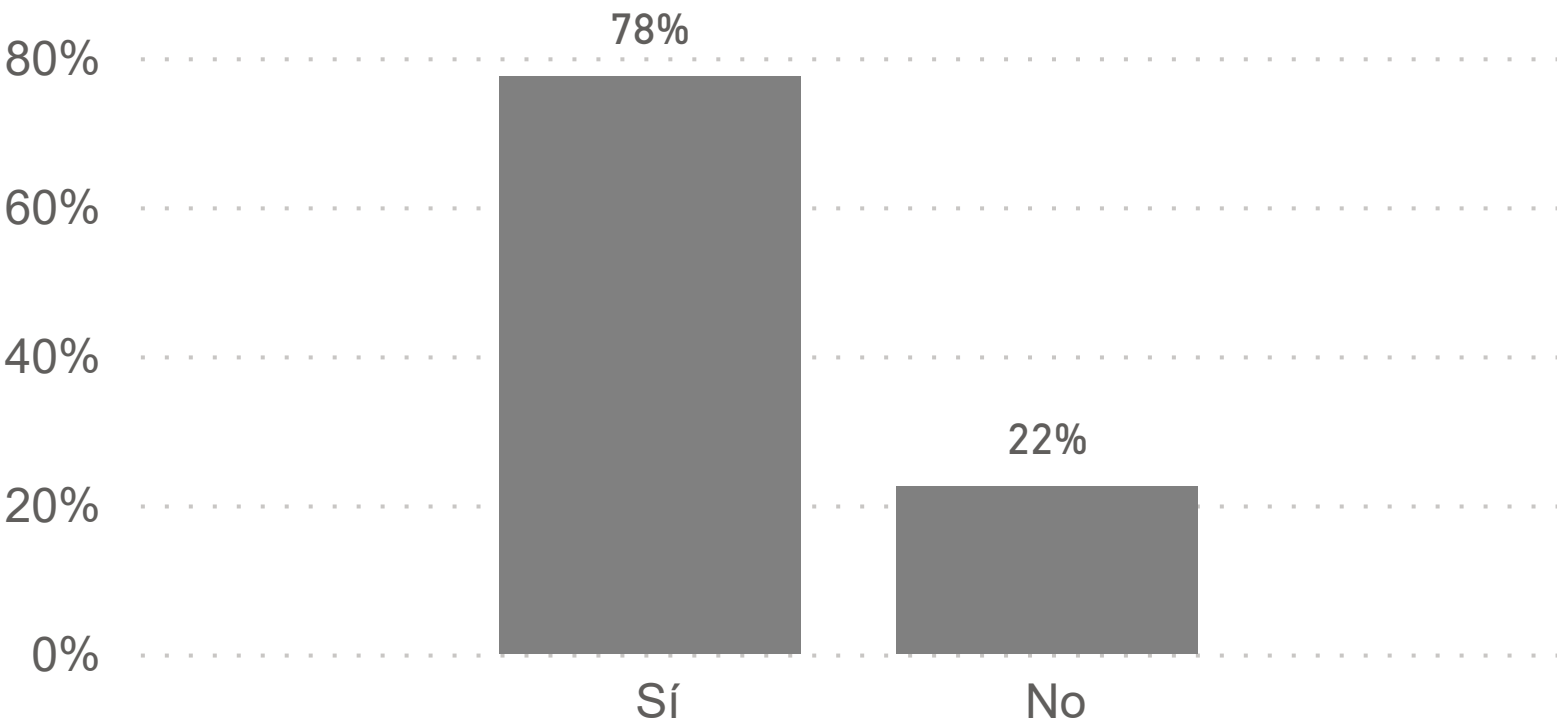
¿Cuál fue la calidad del servicio al cliente que recibió en esta sucursal?



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, Fecha

- ☒ Select all
- 2021

2022
- 2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

☒ 2022\_05

## Tipo de cliente

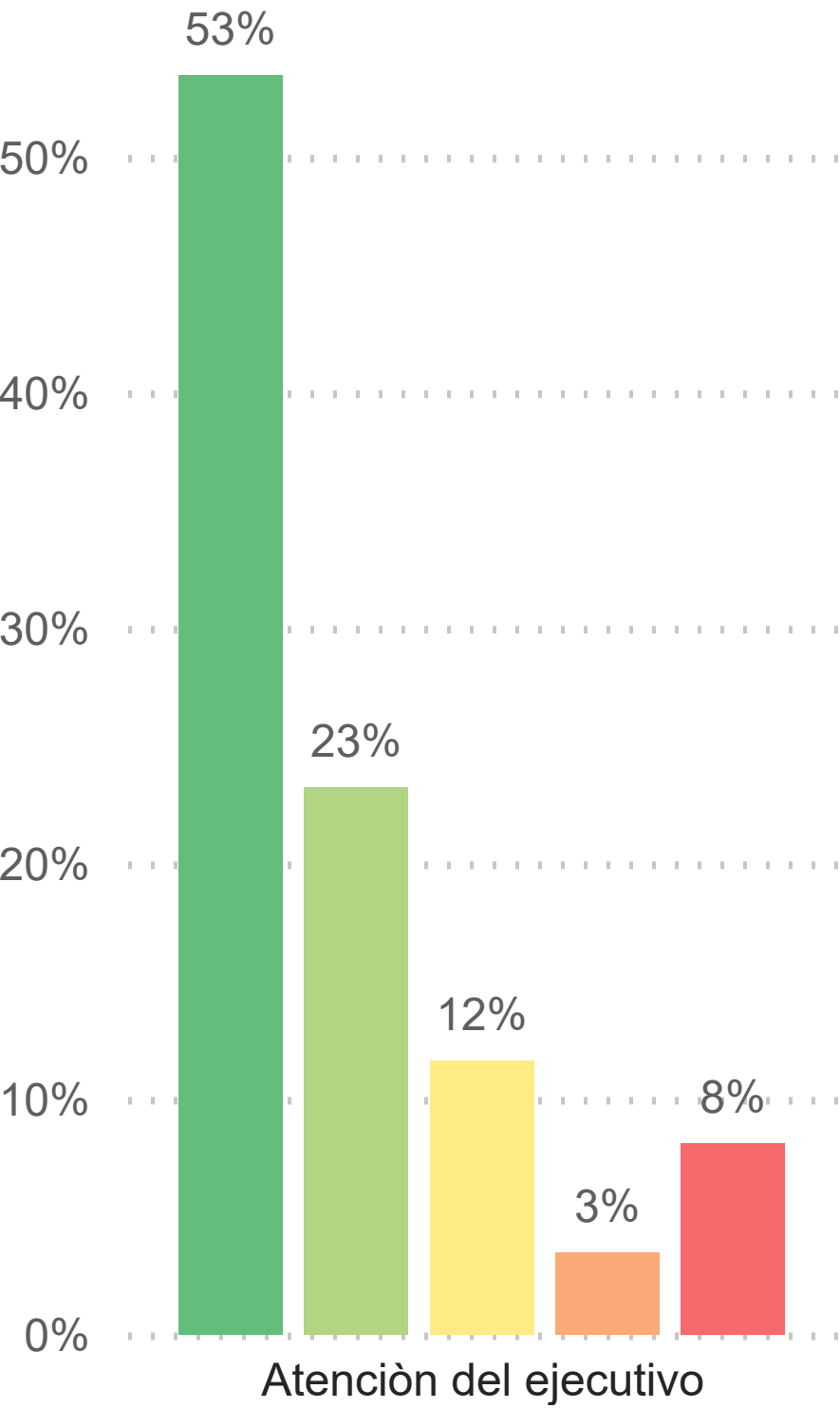
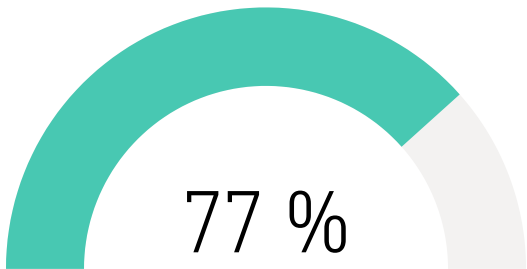
- ☐ Select all
- ☐ CLIENTE EXTERNO
- ☐ EMPLEADO BANCO
- ☐ EMPLEADO GRUPO
- ☐ SIN ESPECIFICAR

## Sucursal

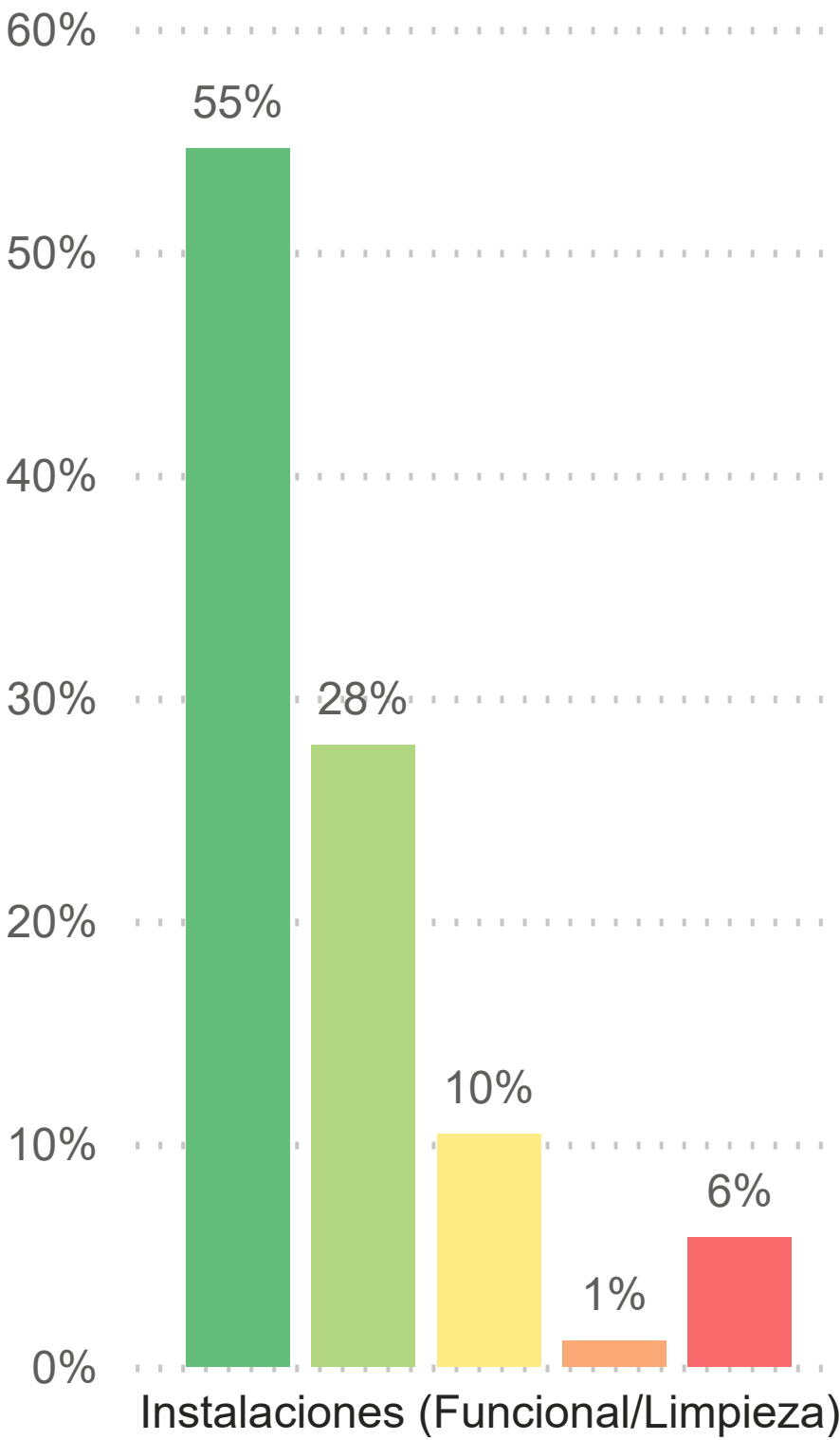
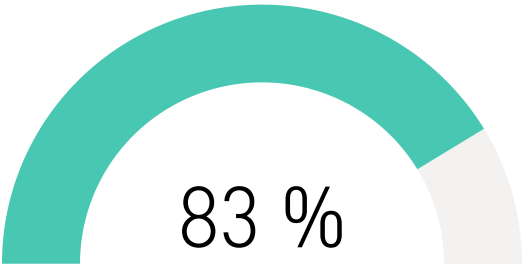
All

▼

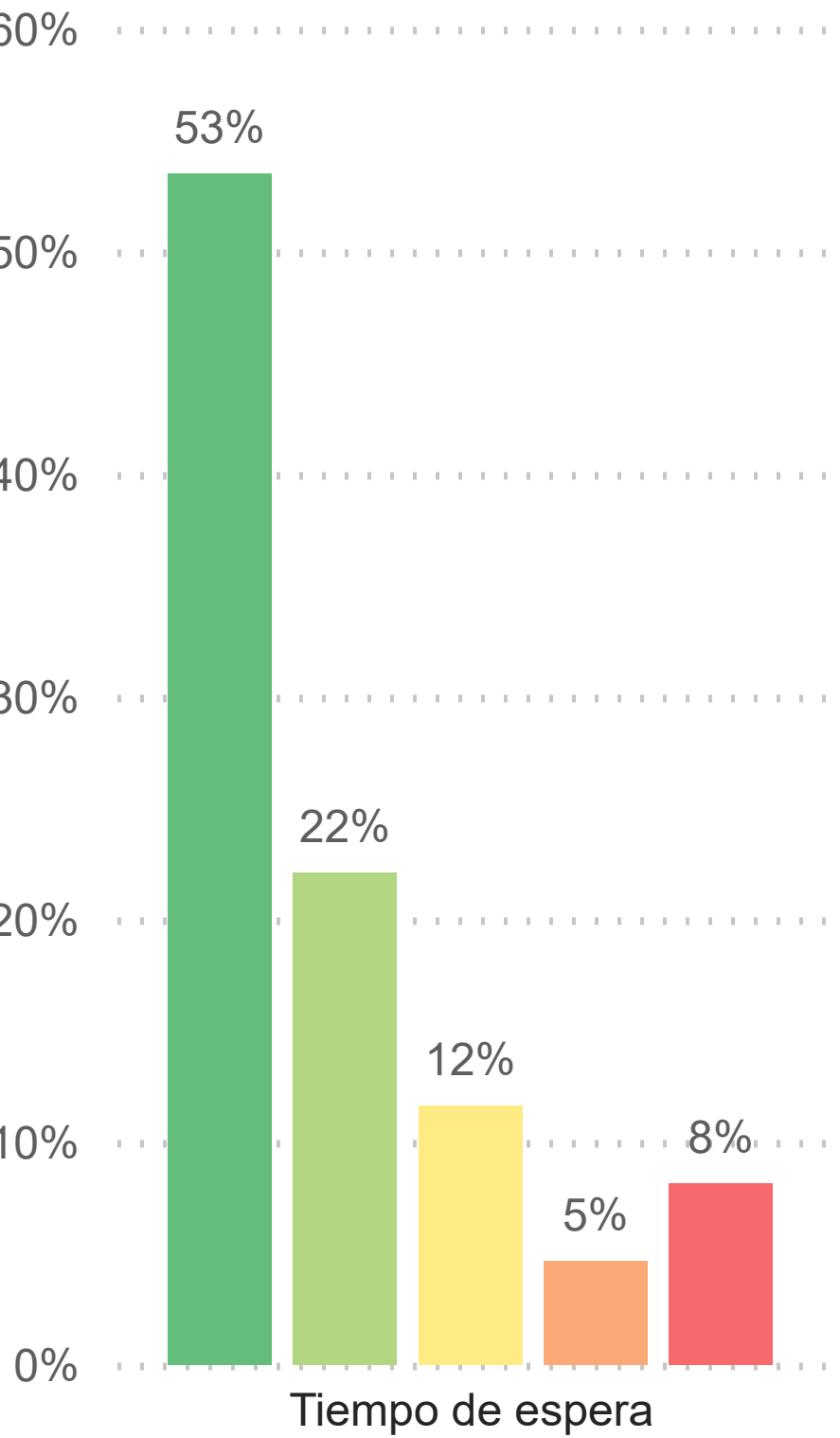
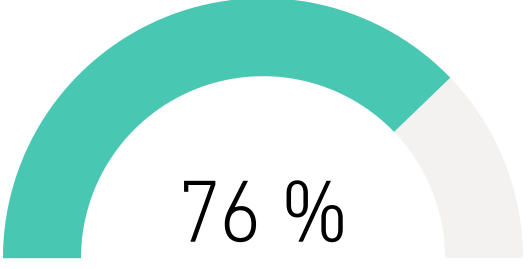
TTB



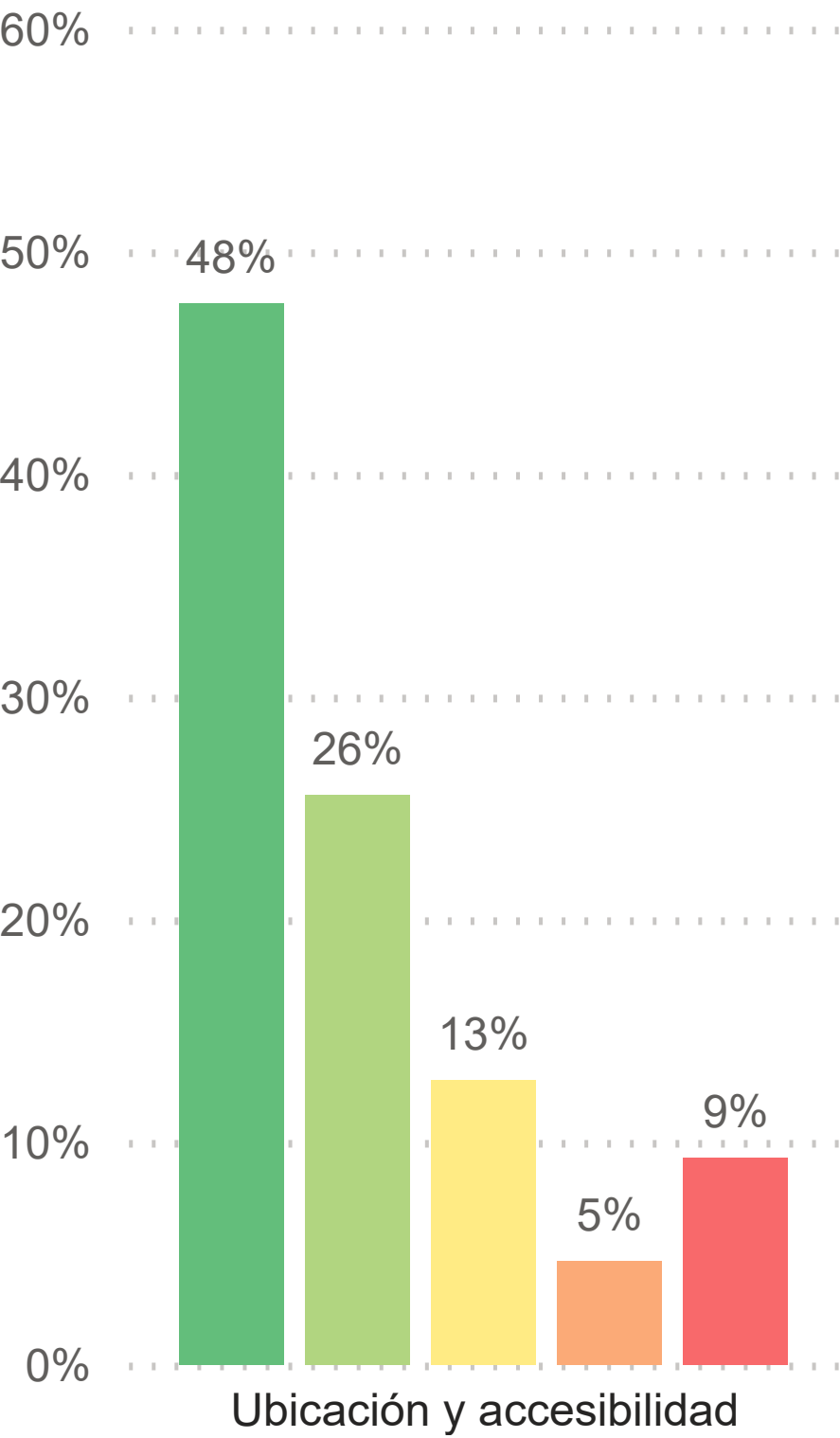
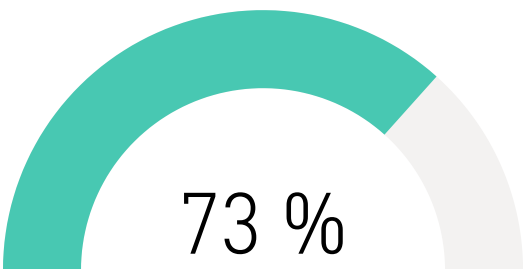
TTB



TTB



TTB



# Evaluación de Servicio en Sucursales

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

## Año, Fecha

- ☒ Select all
- 2021

2022
- 2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

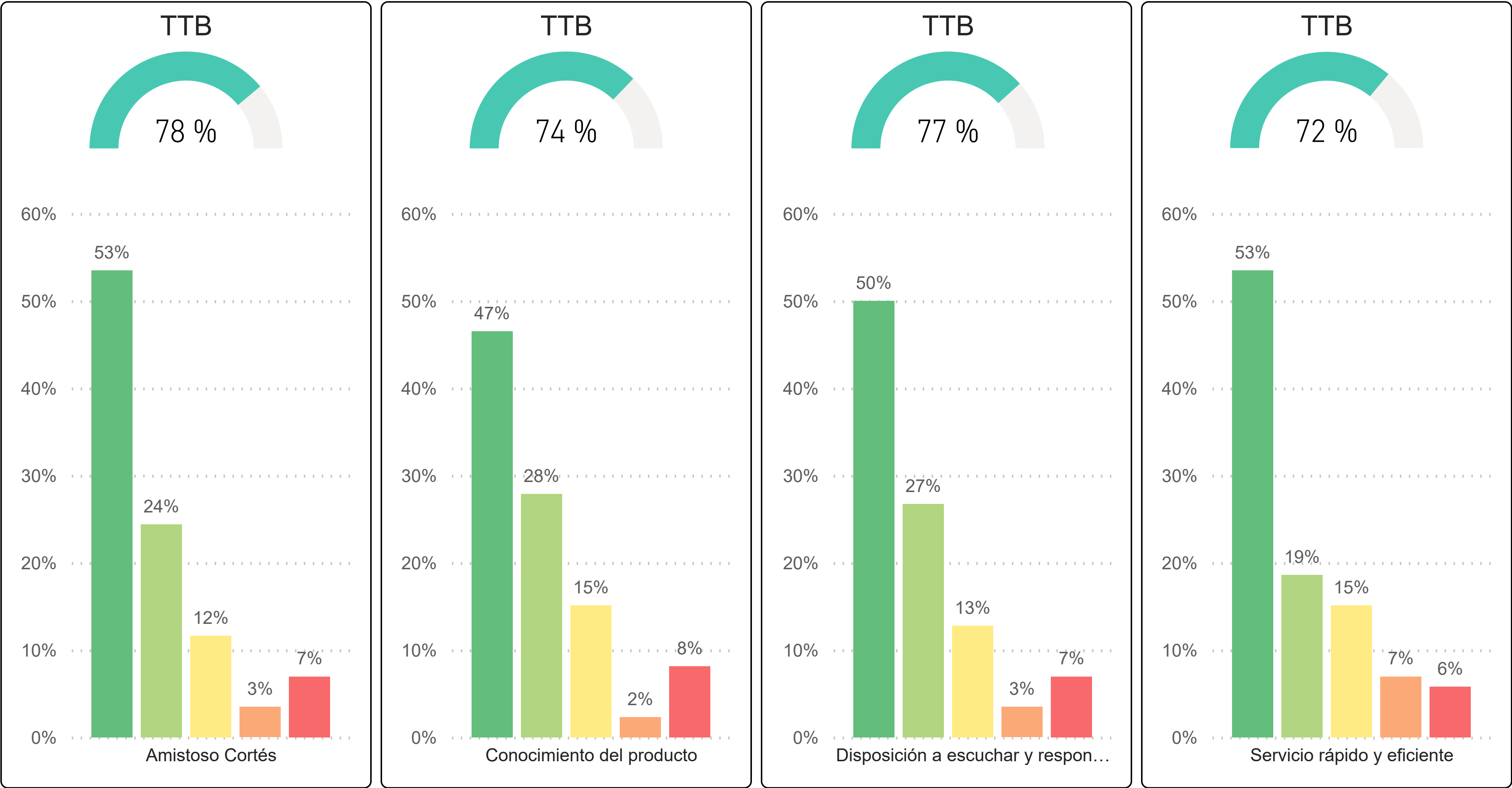
## Tipo de cliente

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

## Sucursal

All

## ¿Cómo califica al representante que lo atendió?



# Sugerencias de Detractores - Sucursales

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

- Año, Fecha
- Select all

2022

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	Mayor atención al detalle
CLIENTE EXTERNO	Mejorar el servicio
CLIENTE EXTERNO	Procesos más ágiles para dar soluciones, muchas cartas, muchos formatos, mucha copias
CLIENTE EXTERNO	Que existieran mas sucursales.
CLIENTE EXTERNO	Que no roben
CLIENTE EXTERNO	Que se involucran mas con sus clientes
CLIENTE EXTERNO	Solo que hagan su trabajo
CLIENTE EXTERNO	Todo está bien en sucursales solo que casi no hay
EMPLEADO BANCO	No tienen manera de revisar si hay algo malo con tu tarjeta, te obligan a sacar dinero porque según así se sabe y no te pueden decir porqué te sacar dinero, estás inventando y no hay nada malo con tu tarjeta.
EMPLEADO GRUPO	Atención en línea
EMPLEADO GRUPO	Cambiar de ejecutivos por algunos mas eficientes y corteses
EMPLEADO GRUPO	Los cajeros no son amables, parece que les va a pedir regalado dinero
EMPLEADO GRUPO	Mayor capacitación y que la ejecutivo Loreley Marel Alvarado Sabastian sea más atenta
EMPLEADO GRUPO	Mejor atencion y solucionar tu nesecidades
EMPLEADO GRUPO	Mejor la atención al cliente y solución de la problemática
EMPLEADO GRUPO	Mejor preparación de los ejecutivos
EMPLEADO GRUPO	Mejoren todo
EMPLEADO GRUPO	Poca experiencia del Banco en terminos financieros
EMPLEADO GRUPO	Que hubiera más sucursales

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

- Año, Fecha
- Select all

2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

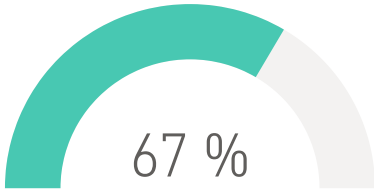
Muestra

6,390

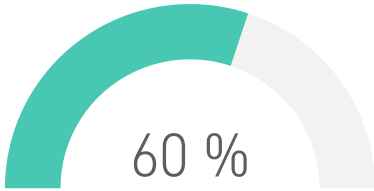
Tasa de uso

70 %

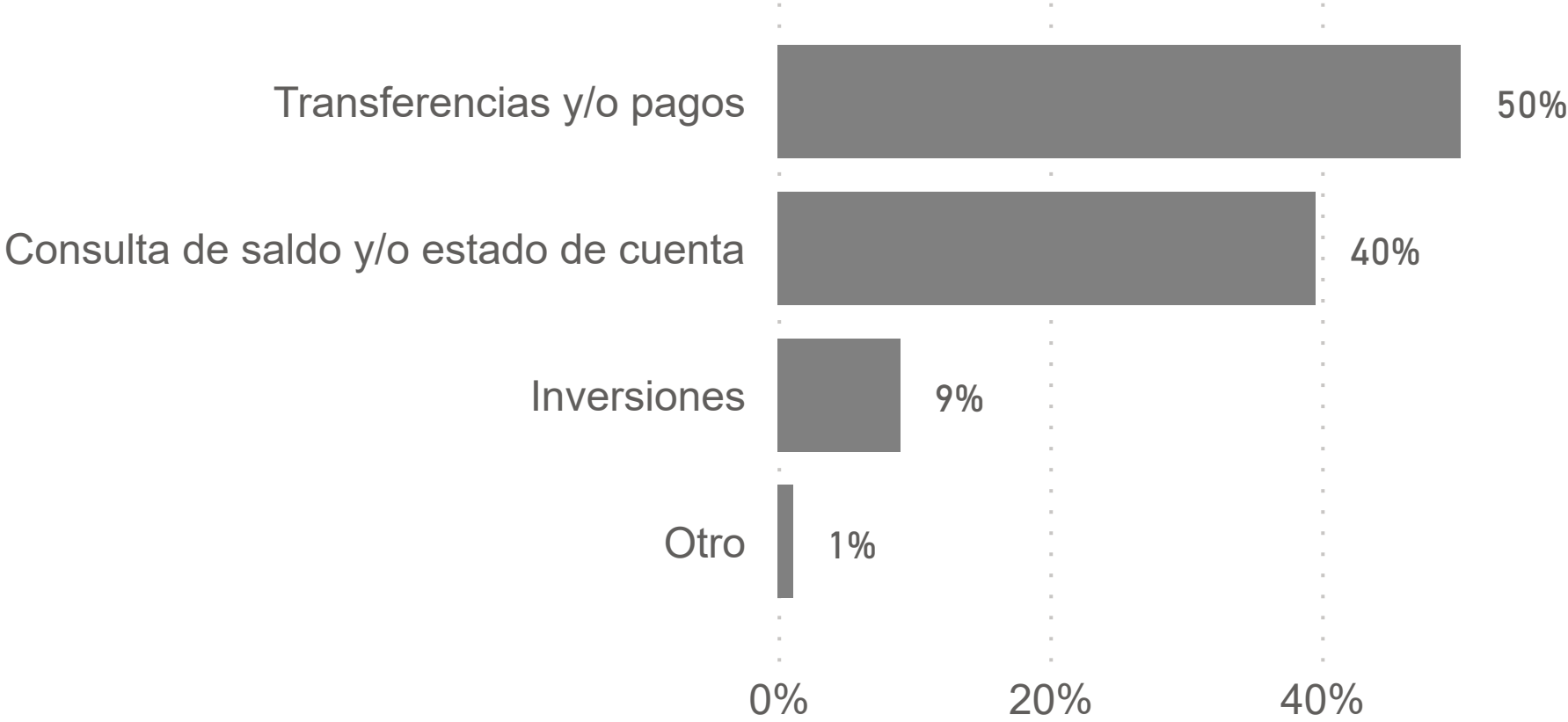
TTB Banca Móvil



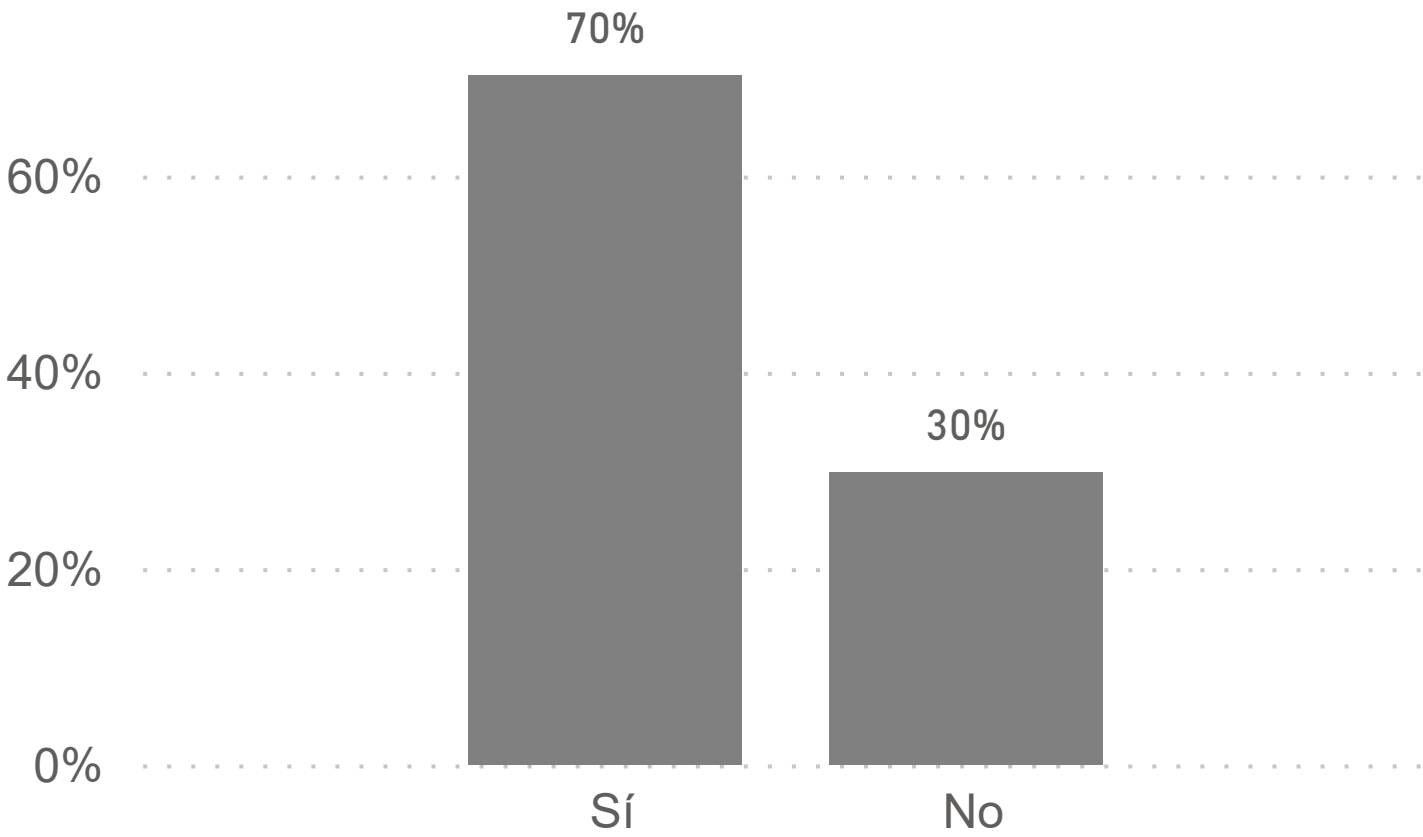
TTB Banca Elec



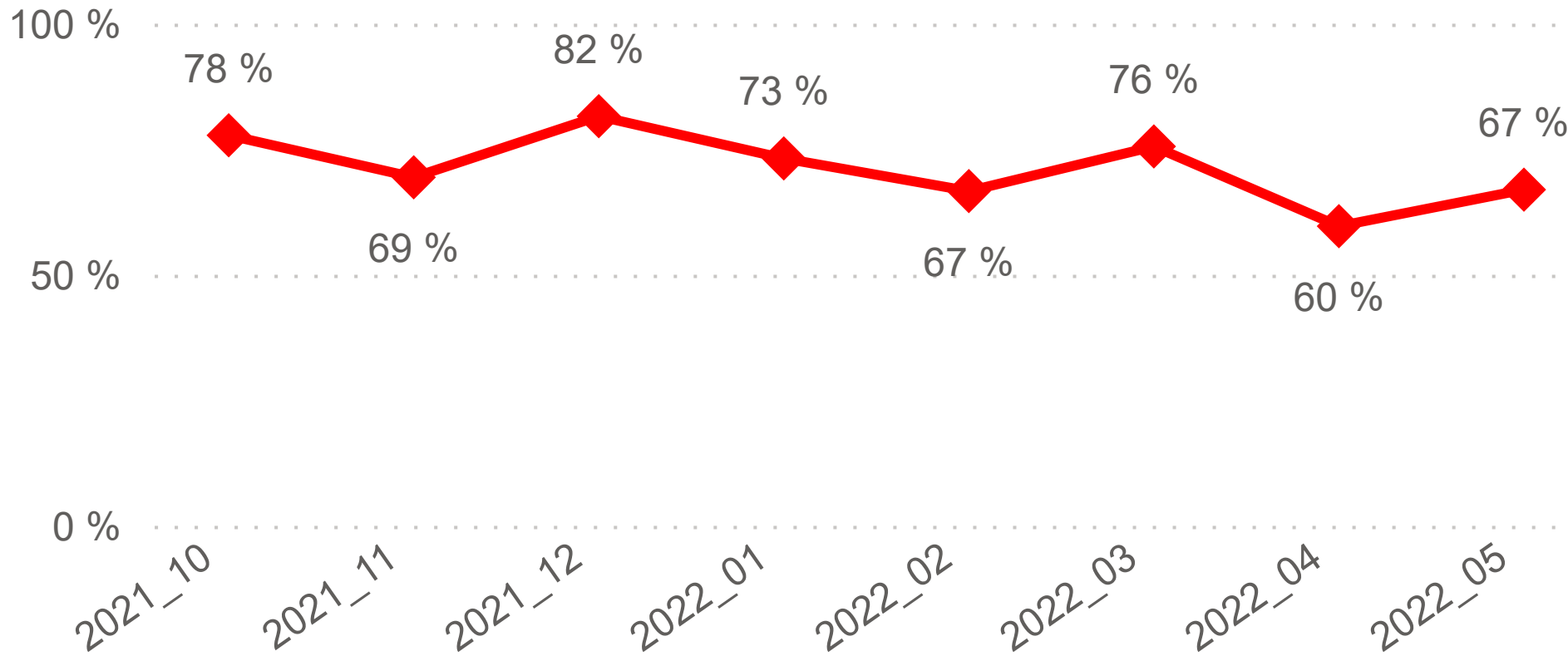
¿Para qué utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



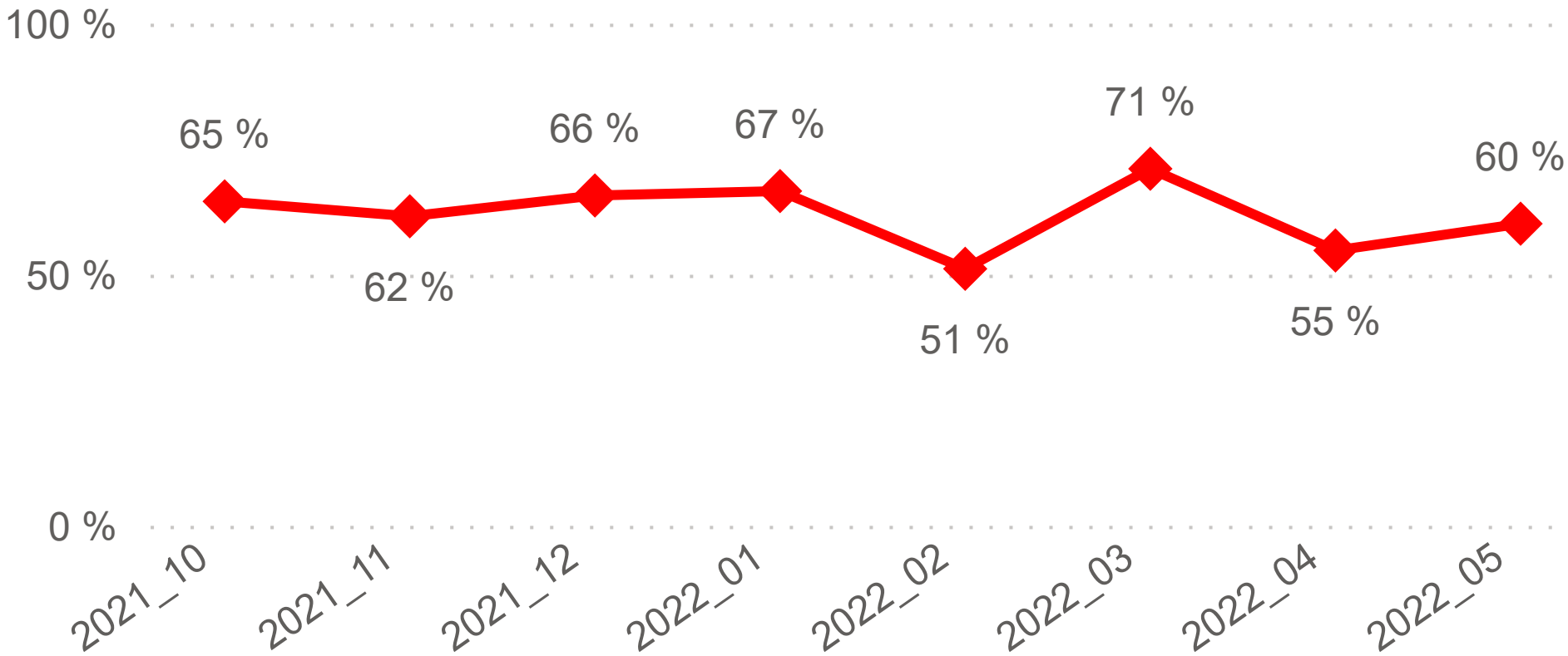
En el último mes, ¿utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



TTB por mes (Banca Móvil)



TTB por mes (Banca Electrónica))





# Sugerencias de Detractores - Banca Digital

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

- Año, Fecha
- Select all

2022

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	El importe a pagar de mi tabla de amortización es diferente al saldo de la aplicación, además que no refleja los pagos realizados
CLIENTE EXTERNO	Más agilidad
CLIENTE EXTERNO	Más agilidad en los movimientos que se generan y menos tiempos de espera aparte muchas veces no te deja hacer los movimientos que requie
CLIENTE EXTERNO	Mejorar experiencia de transferencias SPEI
CLIENTE EXTERNO	Muy buenas
CLIENTE EXTERNO	NINGUNA
CLIENTE EXTERNO	Poner más cajeros, que la cuenta se pueda aplicar en pagos por internet, mejorar la app
CLIENTE EXTERNO	Que haya mayor rapidez al recibir o realizar transferencias
CLIENTE EXTERNO	Que no se caiga el servicio y a cada rato no funciona el spei
CLIENTE EXTERNO	Sin comentarios, la banca es amigable.
CLIENTE EXTERNO	Transferencias (speis) a todas horas
EMPLEADO BANCO	Contraten a buenos programadores.
EMPLEADO BANCO	Empleados más humildes promoviendo productos. Tenemos buenos productos pero las personas que trabajan con nómina los desconocen
EMPLEADO BANCO	Si das de alta una cuenta en la plataforma digital no se sube en la app, tienes que volver a darla de alta en la app y ya perdiste tiempo
EMPLEADO GRUPO	Actualización
EMPLEADO GRUPO	Actualización en app
EMPLEADO GRUPO	Mejoren a su equipo de sistemas
EMPLEADO GRUPO	NINGUNA
EMPLEADO GRUPO	No hay trasnferencias para hacer algunos pagos como impuestos federales
EMPLEADO GRUPO	No pongan tone en las transferencias ni horarios. quise pagar mi tarieta y no pude hacerlo por según estar fuera de horario. pedí transferencia

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Año, Fecha

- ☒ Select all
- 2021

2022

2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

☒ 2022\_05

Tipo de cliente

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

Sucursal

All

▼

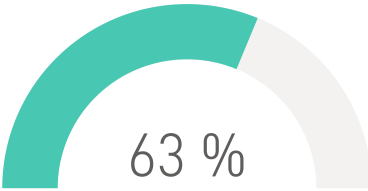
Muestra

6,390

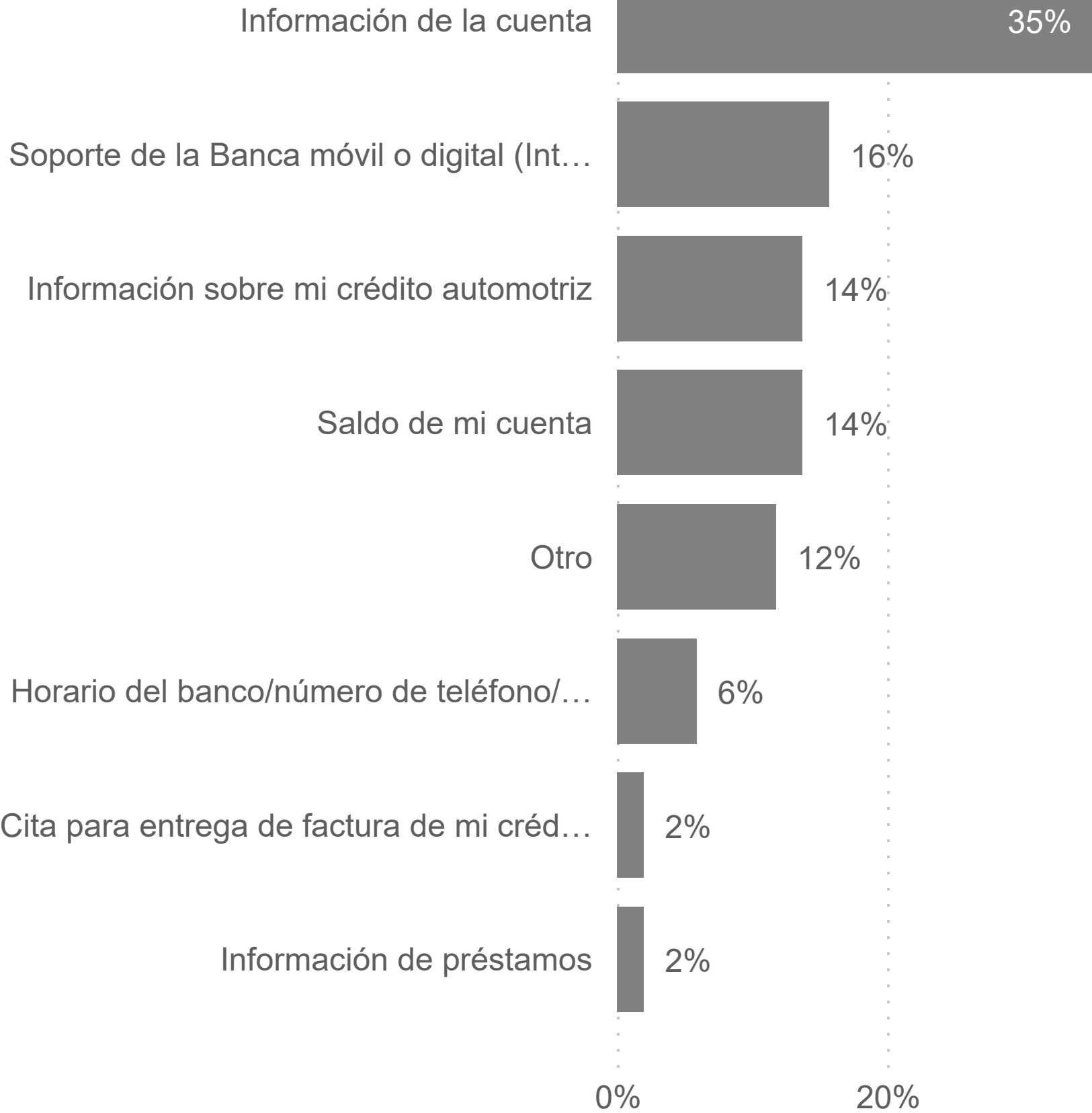
Tasa de uso

24 %

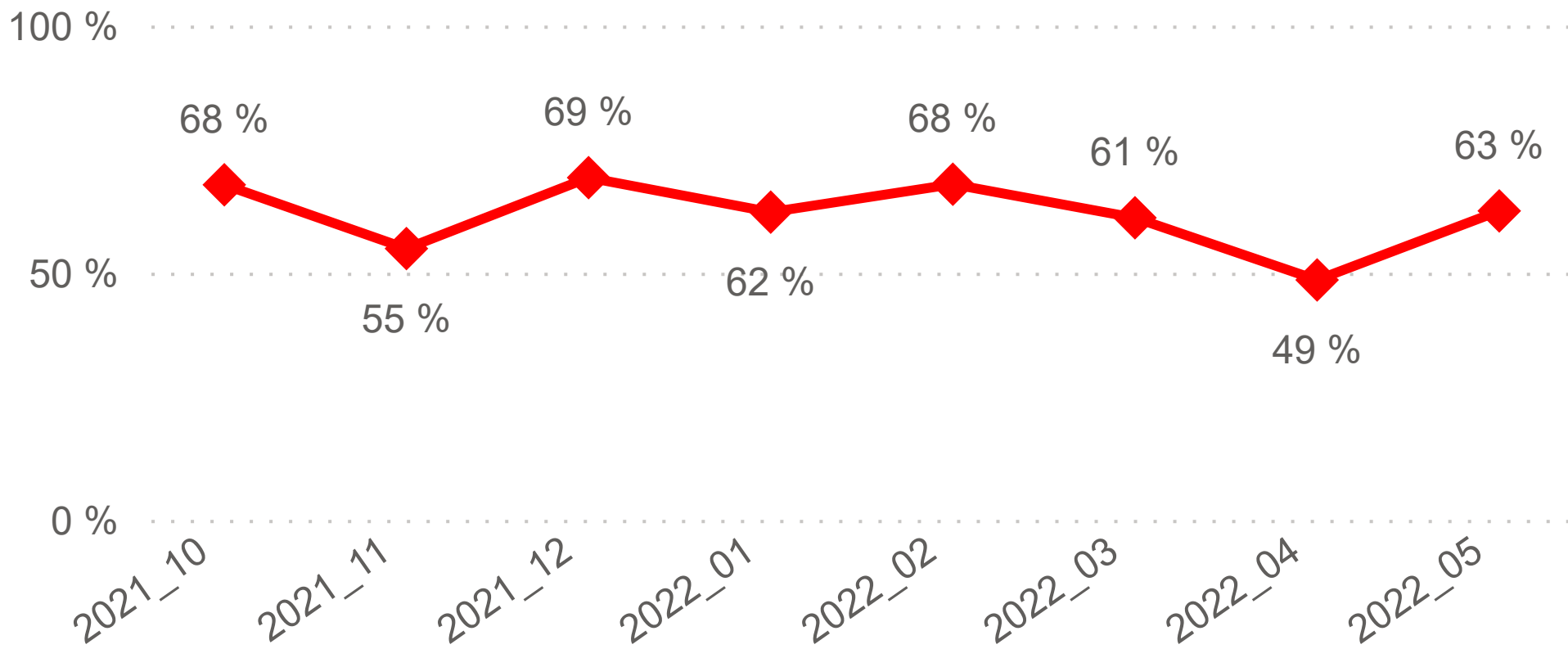
TTB



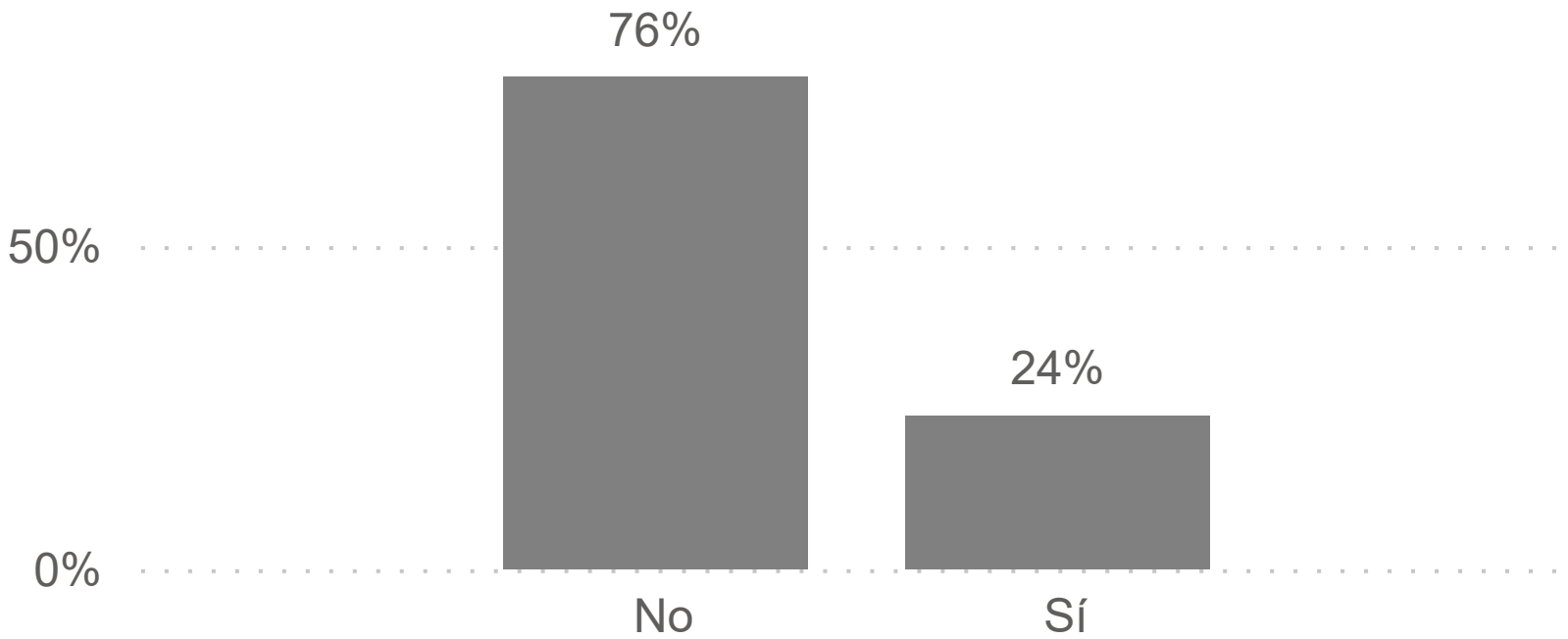
¿Cuál fue el motivo de su llamada?



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, Fecha

- ☒ Select all
- 2021

2022
- 2022\_01

2022\_02

2022\_03

2022\_04

☒ 2022\_05

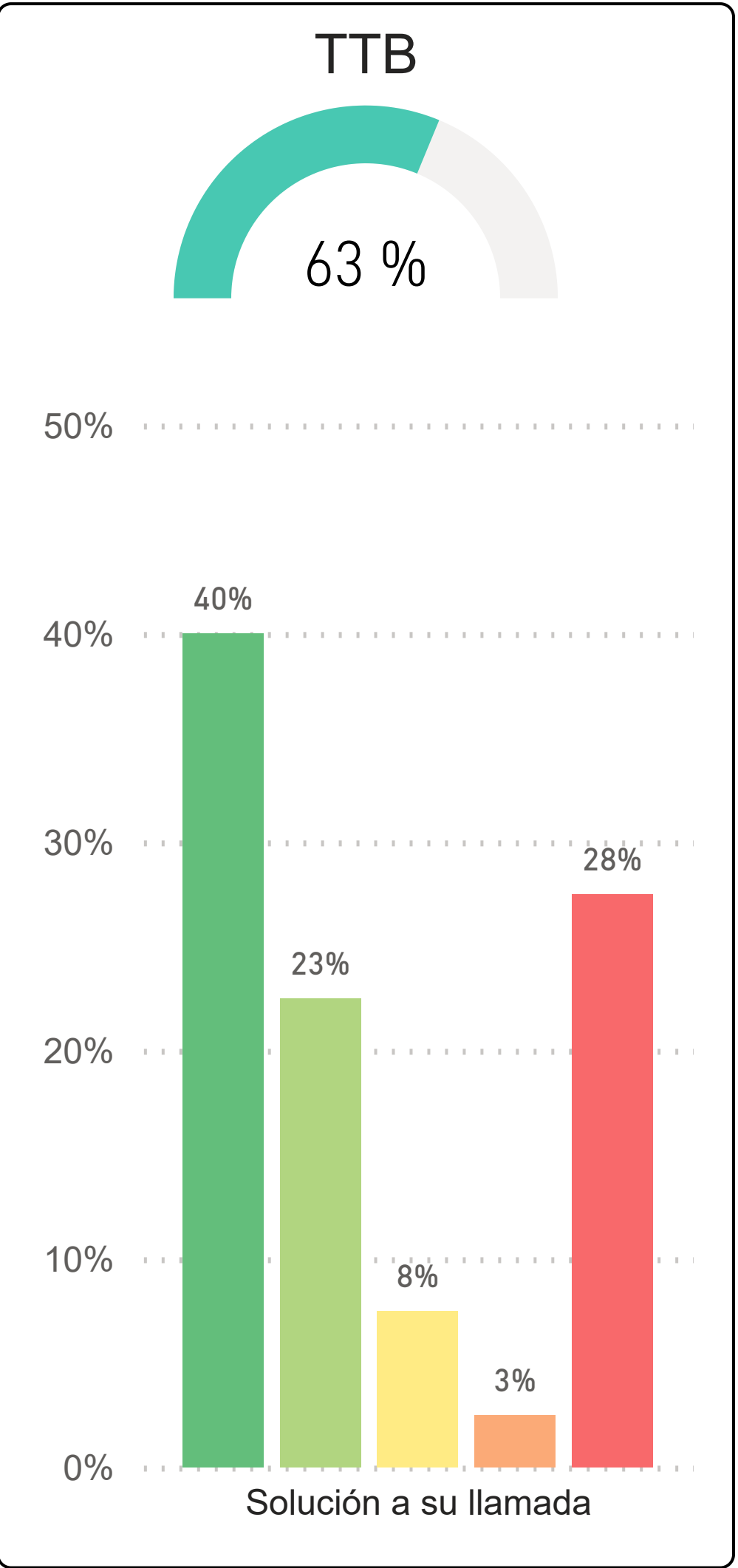
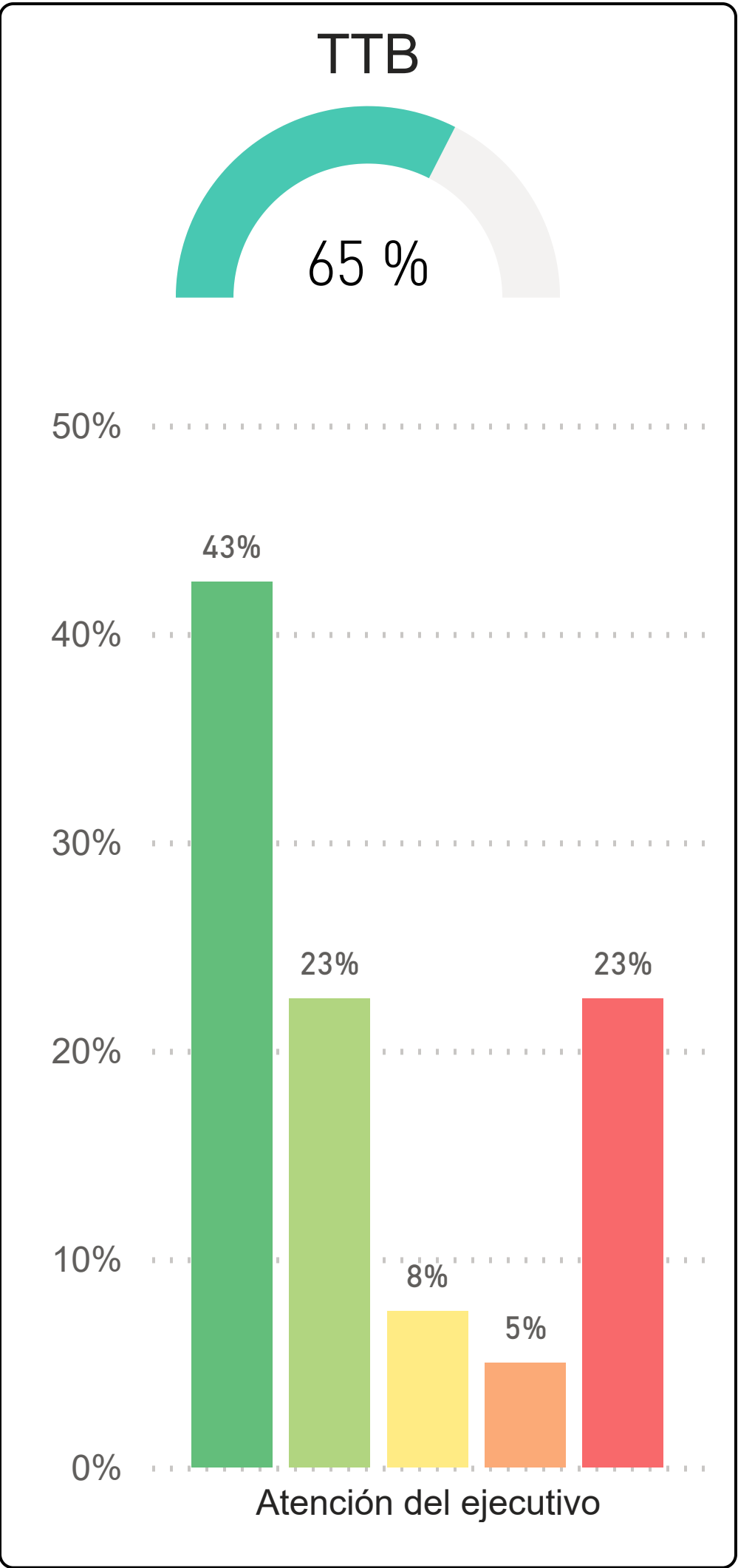
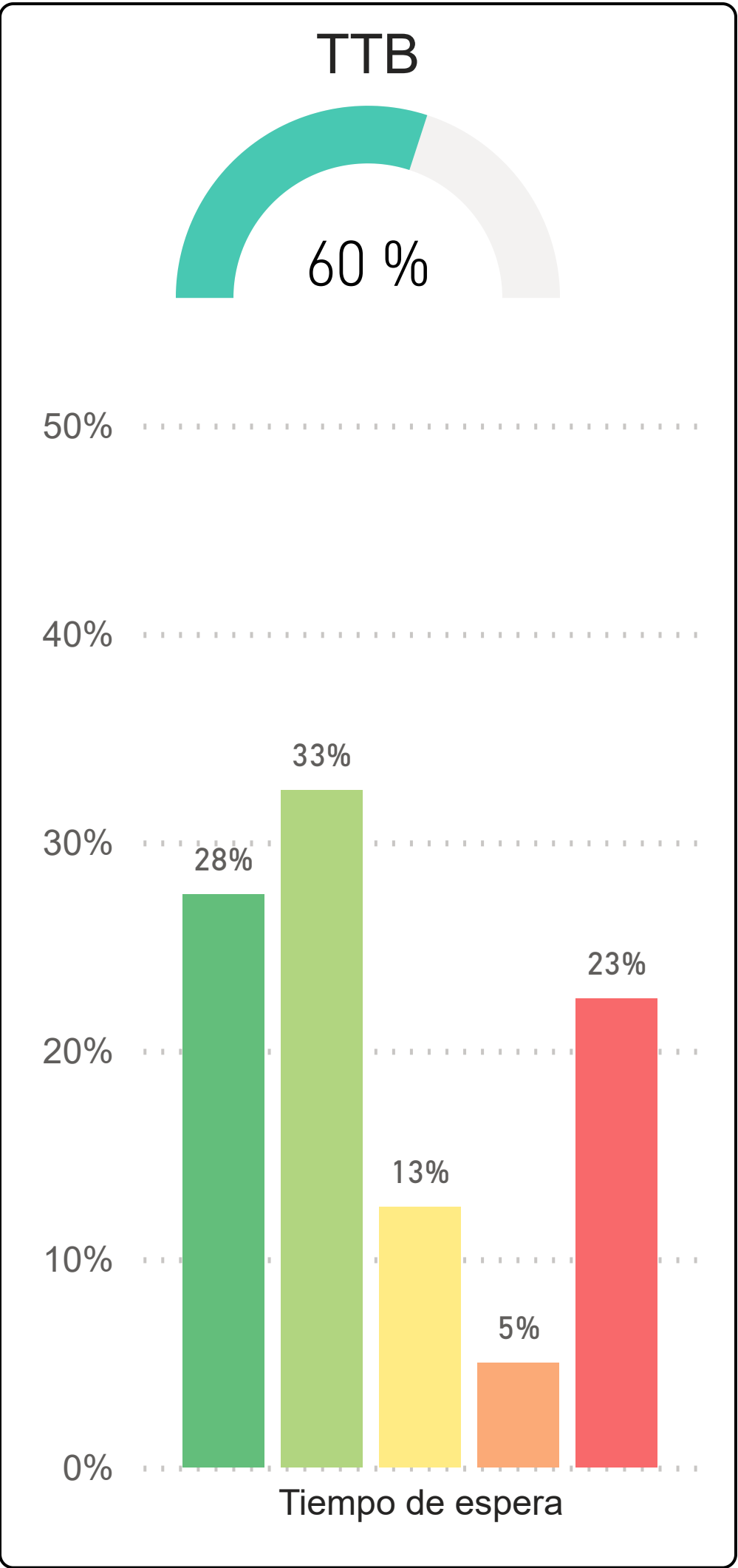
### Tipo de cliente

- ☐ 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

# Sugerencias de Detractores - CAT

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

- Año, Fecha
- Select all

2022

2022\_04

2022\_05

- Tipo de cliente
- Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	Cambiarse de banco
EMPLEADO GRUPO	Contestar llamadas
EMPLEADO GRUPO	Me tuvieron que trasferir con un ejecutivo porque ella no pudo dar solución
EMPLEADO GRUPO	NINGUNO
CLIENTE EXTERNO	Nunca me contesto una persona
EMPLEADO BANCO	Que funcione, nunca me atendieron
EMPLEADO GRUPO	Que la gente que contratan tenga Ganas de hacer su trabajo y disponibilidad para resolver problemas.
CLIENTE EXTERNO	Que nos puedan ayudar para lo que necesitamos y tampoco contestan el teléfono
CLIENTE EXTERNO	Que repondan
CLIENTE EXTERNO	Que sea más rápido y eficiente
EMPLEADO GRUPO	Que tomen las llamadas por qué no contesta ningún ejecutivo
CLIENTE EXTERNO	Tener mejores asesores, que su aplicación funcione y que alguien te atienda cuando llamas al banco

# Conclusiones 1/2

---

- Al corte de mayo, el NPS general se muestra en 27%; disminuyendo los PROMOTORES a 56% y los DETRACTORES a 26%
- Donde encontramos mayor índice de PROMOTORES es el segmento CLIENTE EXTERNO durante el mes de mayo, este segmento muestra 42% 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: Tultitlán, Zapata, Félix Cuevas y Benjamín Franklin con índices superiores al 60%
- Dato importante es que el 78% de los usuarios recomendarían la sucursal a un amigo o socio comercial.
- En cuanto a satisfacción en sucursales, solo 1 rubro evaluado muestra un TTB superior al 80%, las instalaciones con las que el usuario está más satisfecho (83%)





# 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

---

- “Los cajeros no son amables, parece que les va a pedir regalado dinero”
- “No tienen manera de revisar si hay algo malo con tu tarjeta, te obligan a sacar dinero porque según así se sabe y no te pueden decir porqué te la rechazan. Si logras sacar dinero, estás inventando y no hay nada malo con tu tarjeta”
- “No pongan tope en las transferencias, ni horarios, quise pagar mi tarjeta y no pude hacerlo por según estar fuera de horario, pedí transferencia y no me dejó por monto”
- “Que activen las transferencias las 24h del día y los 365 días del año. Hay veces qué hay una emergencia y no puedes disponer o hacer un movimiento a ciertas hora”
- “Que la gente que contratan tenga Ganas de hacer su trabajo y disponibilidad para resolver problemas”



**BancoAutofin**