



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



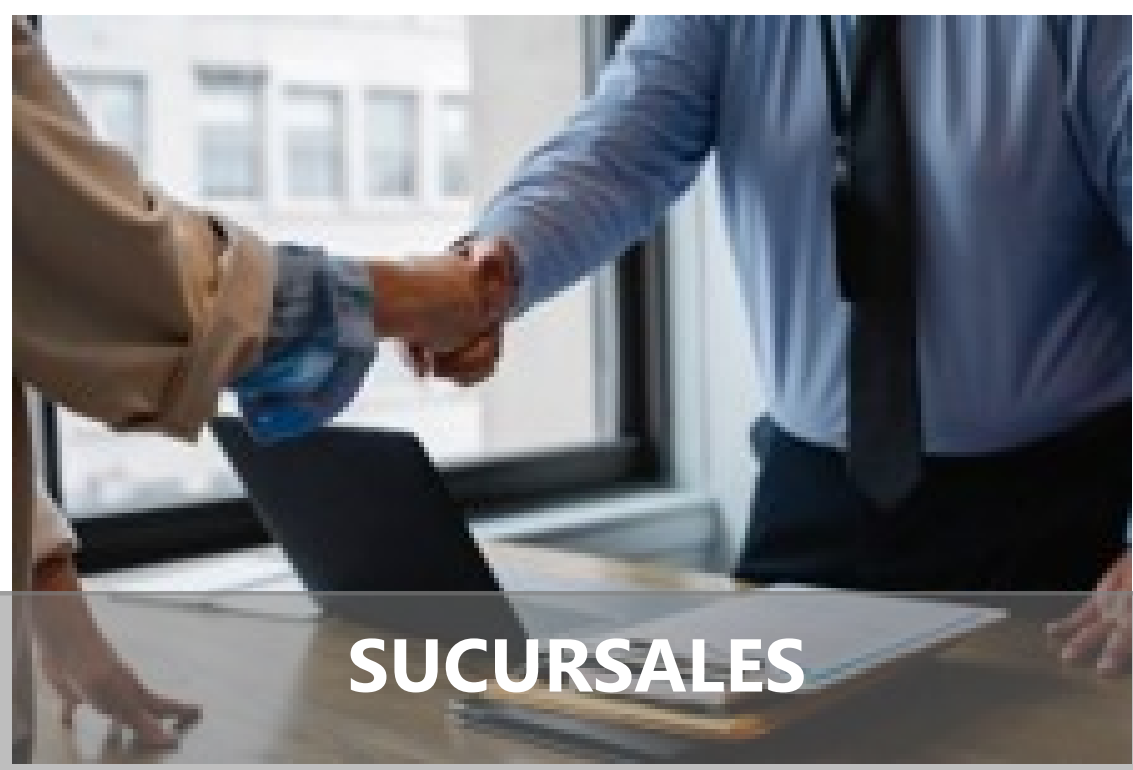
CRÉDITO AUTOMATIC



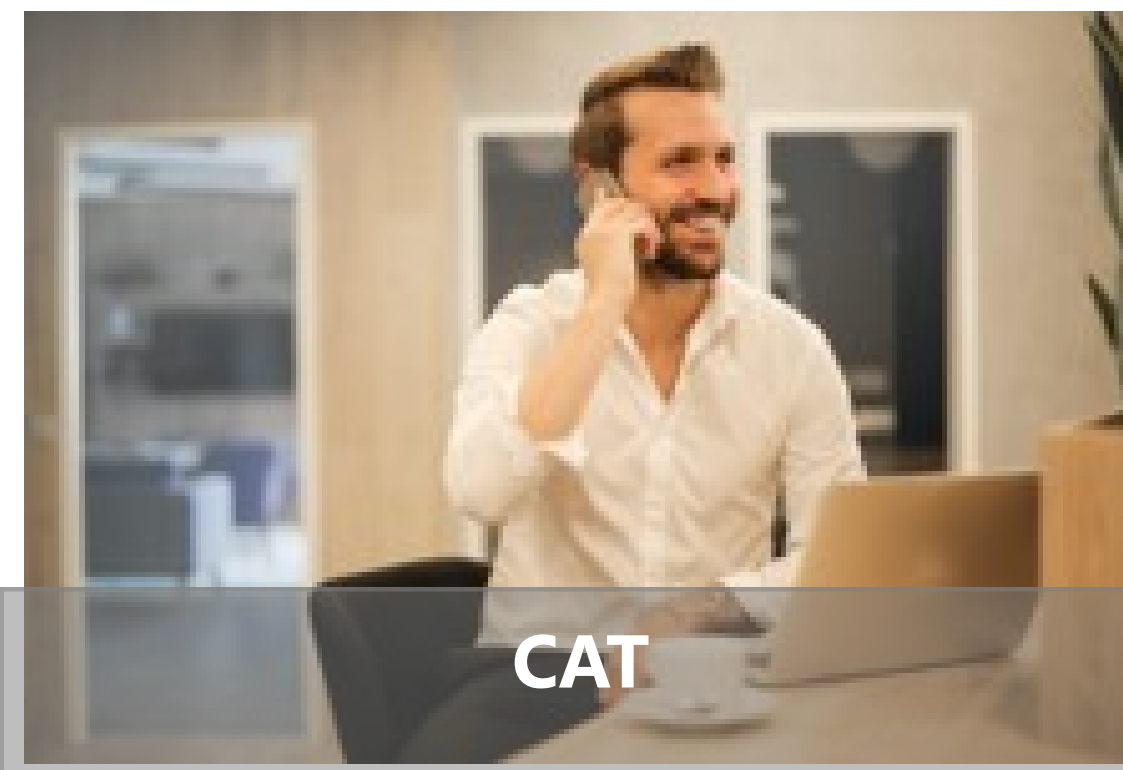
PRODUCTOS



BANCA DIGITAL



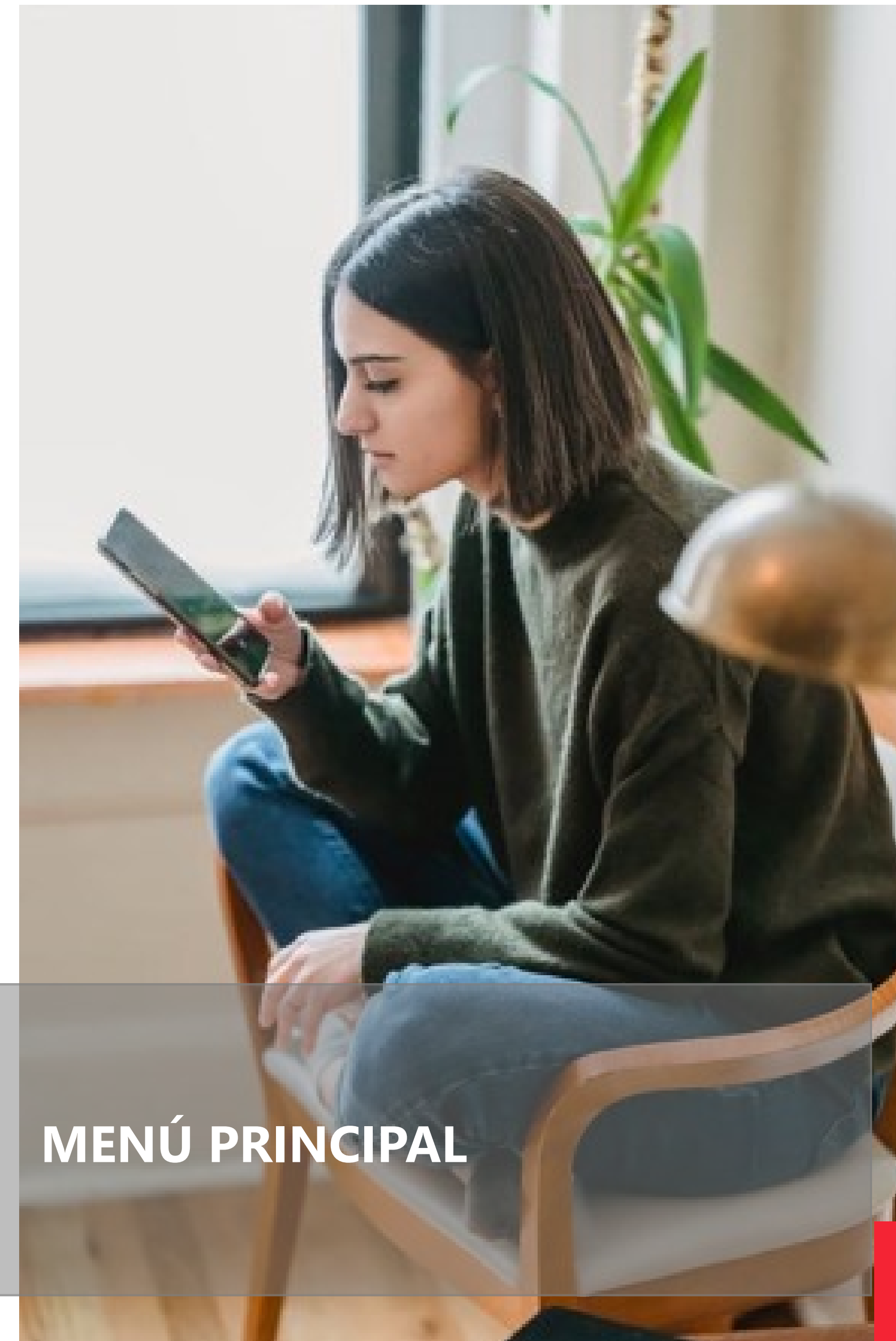
SUCURSALES



CAT



Conclusiones Recomendaciones



MENÚ PRINCIPAL

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Enviadas6,948

Respondidas189

Tasa de respuesta3 %

NPS35 %

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

Nivel recomendaciónAll

Atención del ejecutivo (s) del banco25%

Experiencia de la Aplicación Móvil y/o Ban...18%

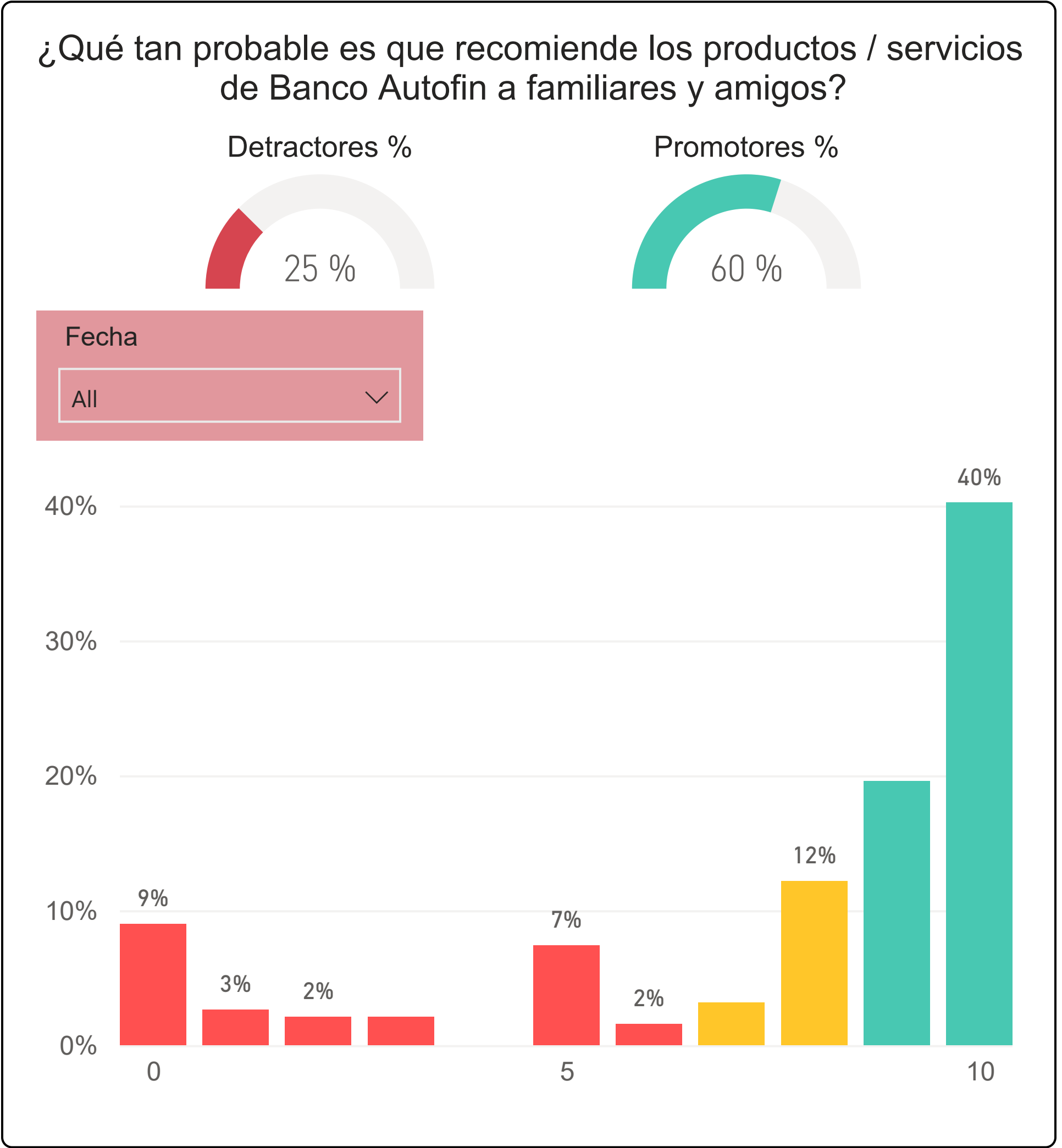
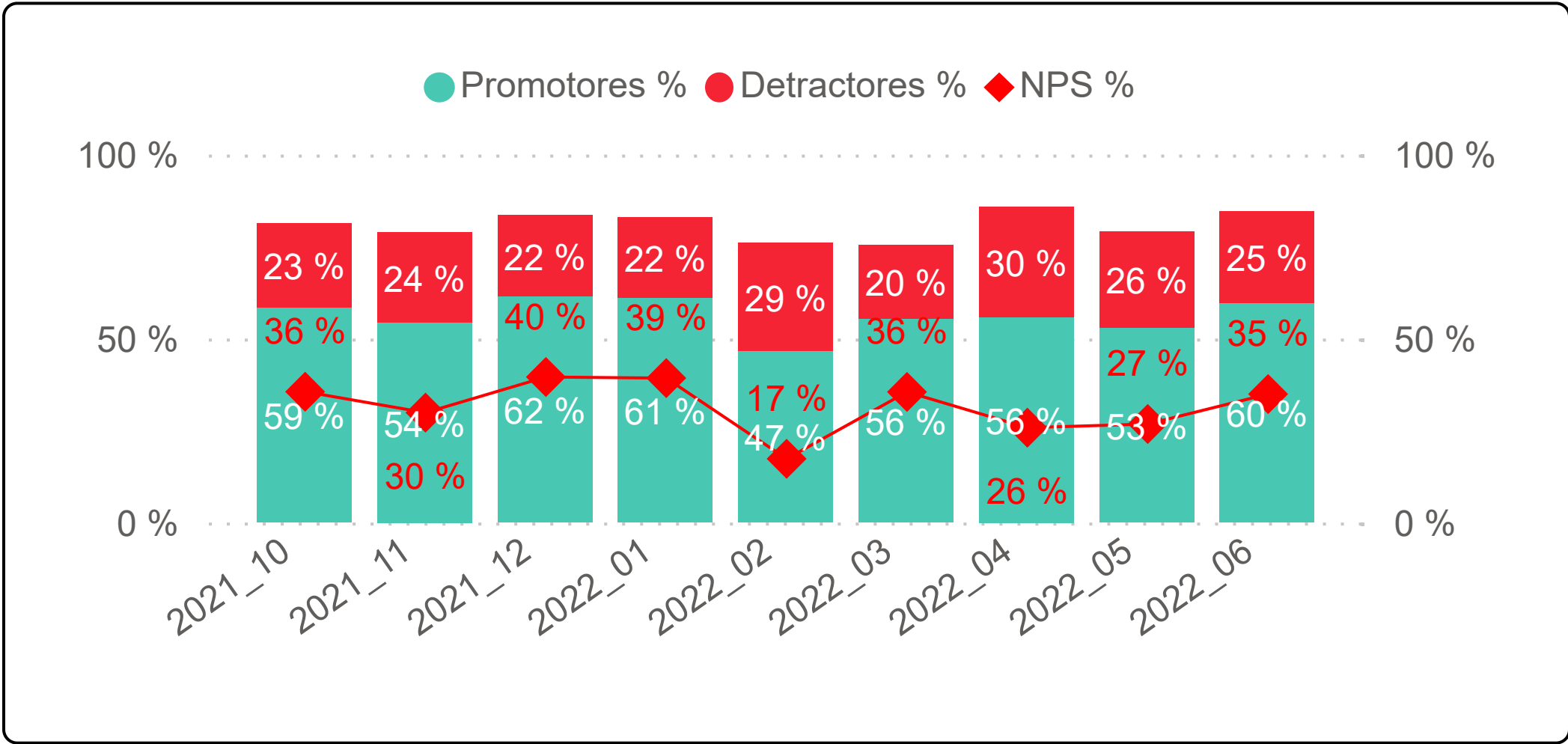
Uso de mis servicios y/o productos17%

Producto y/o servicio contratado16%

Cajeros y/o sucursales10%

Experiencia al abrir mi cuenta / crédito / in...8%

Otro6%



NPS por Tipo de Cliente

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automatic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

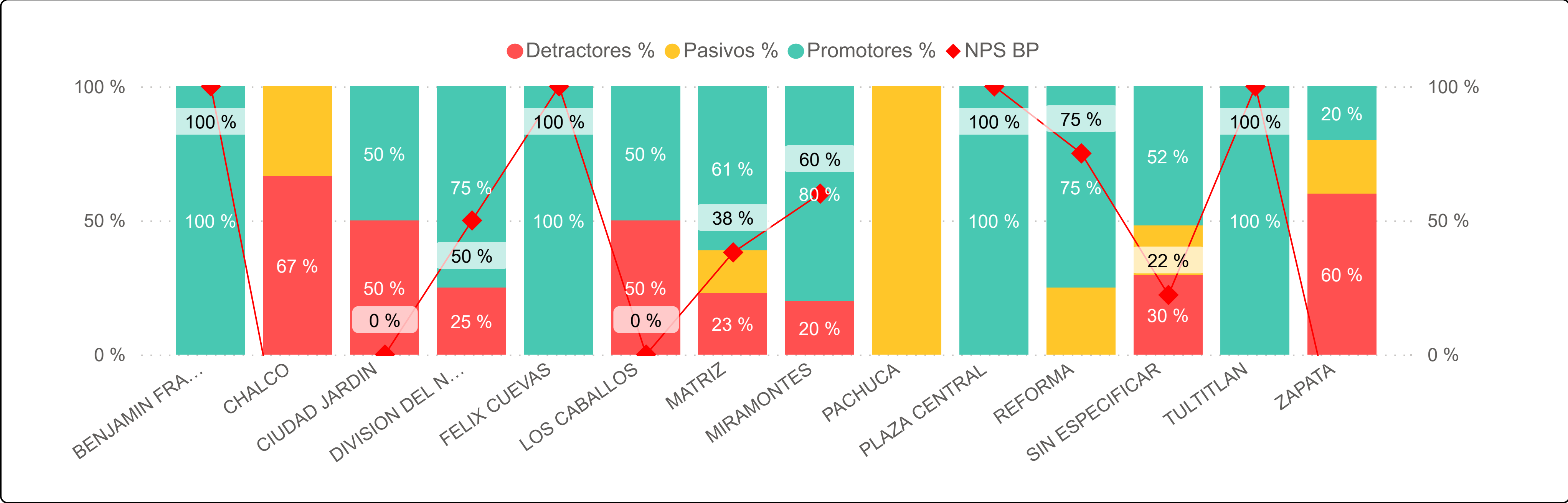
All

Muestra

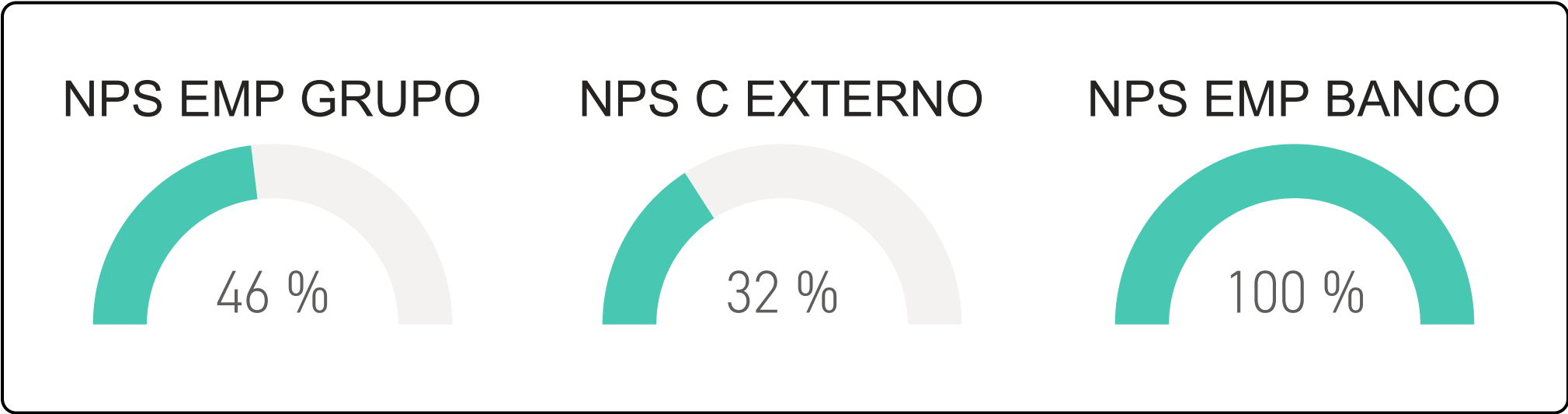
189

NPS

35 %



Tasa de respuestas			
Tipo de cliente	Casos	%	
	1	1%	^
CLIENTE EXTERNO	151	89%	
EMPLEADO BANCO	4	2%	
EMPLEADO GRUPO	4	2%	^



NPS Ranking

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automotic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

CLIENTE EXTERNO

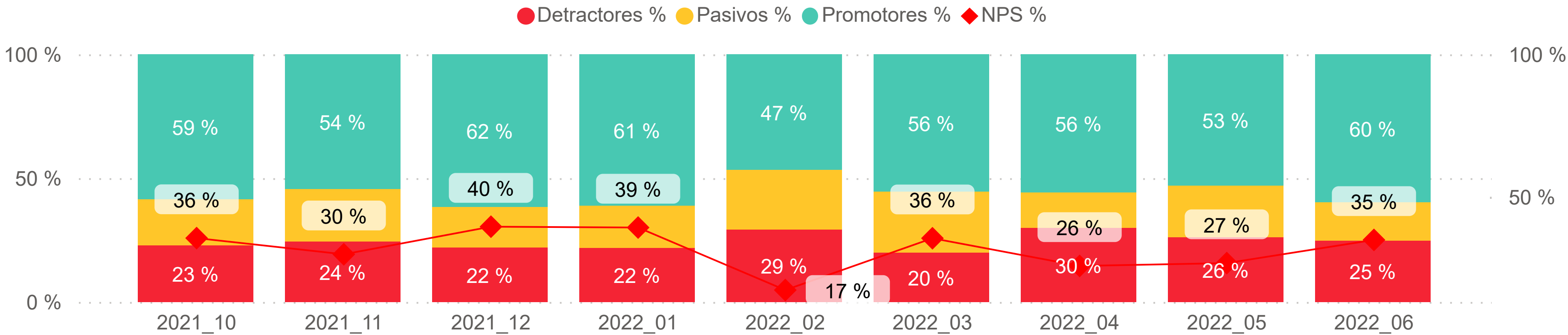
EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

SUCURSAL	NPS	Muestra	Promotores %	Pasivos %	Detractores %
BENJAMIN FRANKLIN	100 %	3	100 %		
FELIX CUEVAS	100 %	1	100 %		
PLAZA CENTRAL	100 %	1	100 %		
TULTITLAN	100 %	1	100 %		
REFORMA	75 %	4	75 %	25 %	
MIRAMONTES	60 %	5	80 %		20 %
DIVISION DEL NORTE	50 %	8	75 %		25 %
MATRIZ	38 %	126	61 %	16 %	23 %
SIN ESPECIFICAR	22 %	27	52 %	19 %	30 %
CIUDAD JARDIN	0 %	2	50 %		50 %
LOS CABALLOS	0 %	2	50 %		50 %
PACHUCA		1		100 %	



Productos

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

- Año, Mes
- Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

- Tipo de cliente
- Select all

(Blank)

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Enviadas

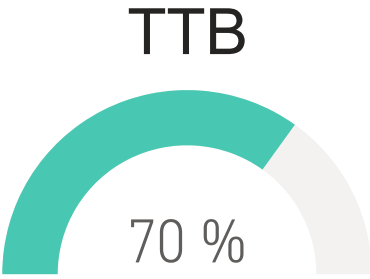
6,948

Respondidas

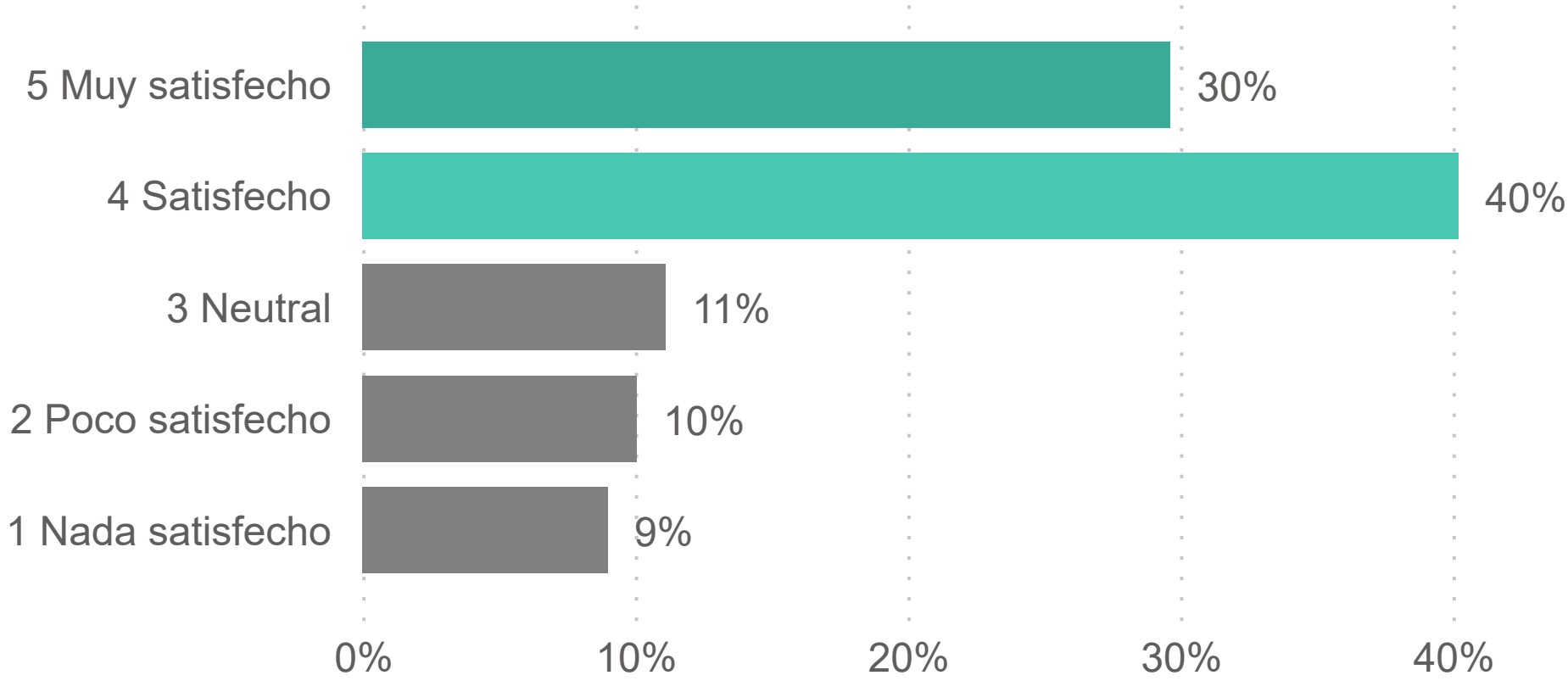
189

Tasa de respuesta

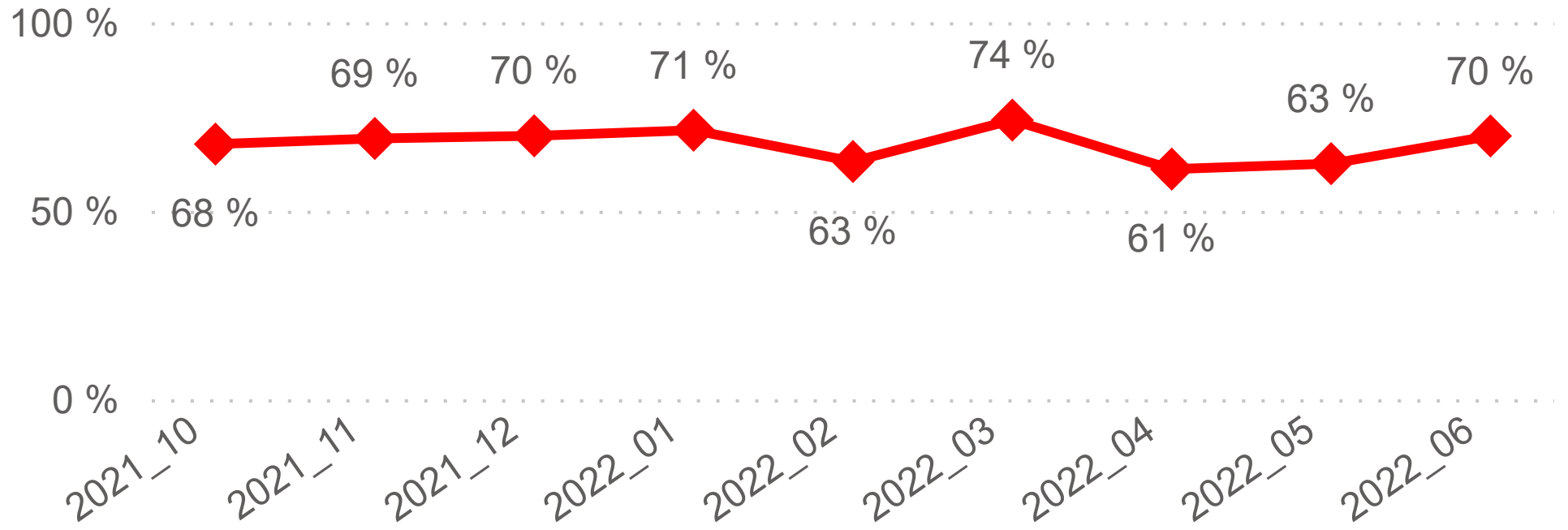
3 %



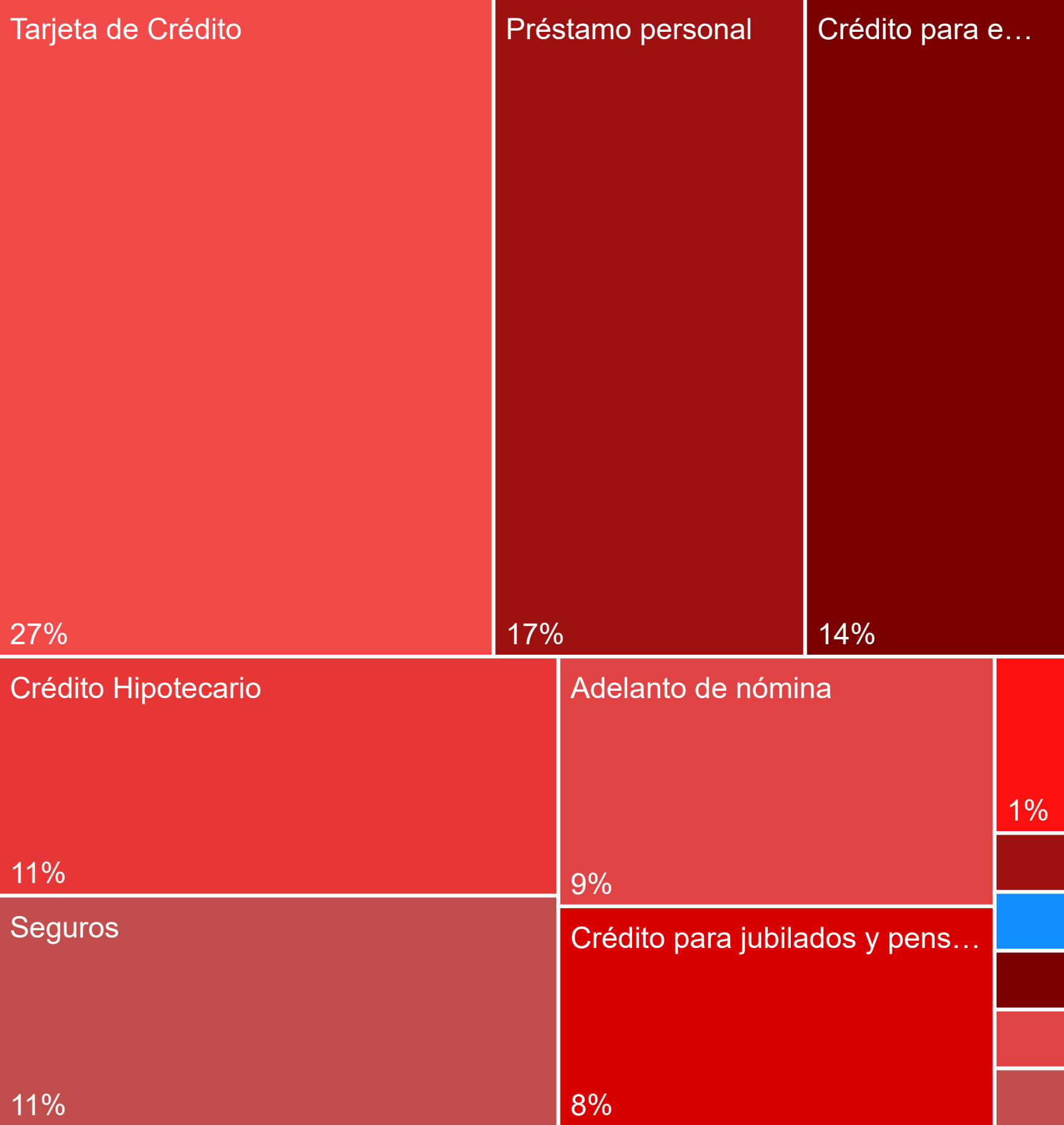
¿Qué tan satisfecho está con nuestros productos y servicios?



TTB Productos by Fecha



¿Qué otros productos le gustaría que ofreciera Autofin?



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

Año, Mes

☒ Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

☐ Select all

☐ (Blank)

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

Muestra

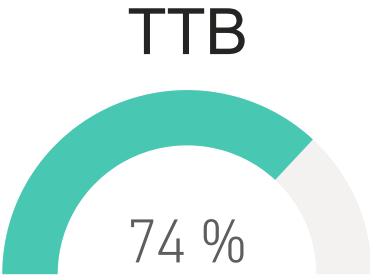
189

Tasa de visita

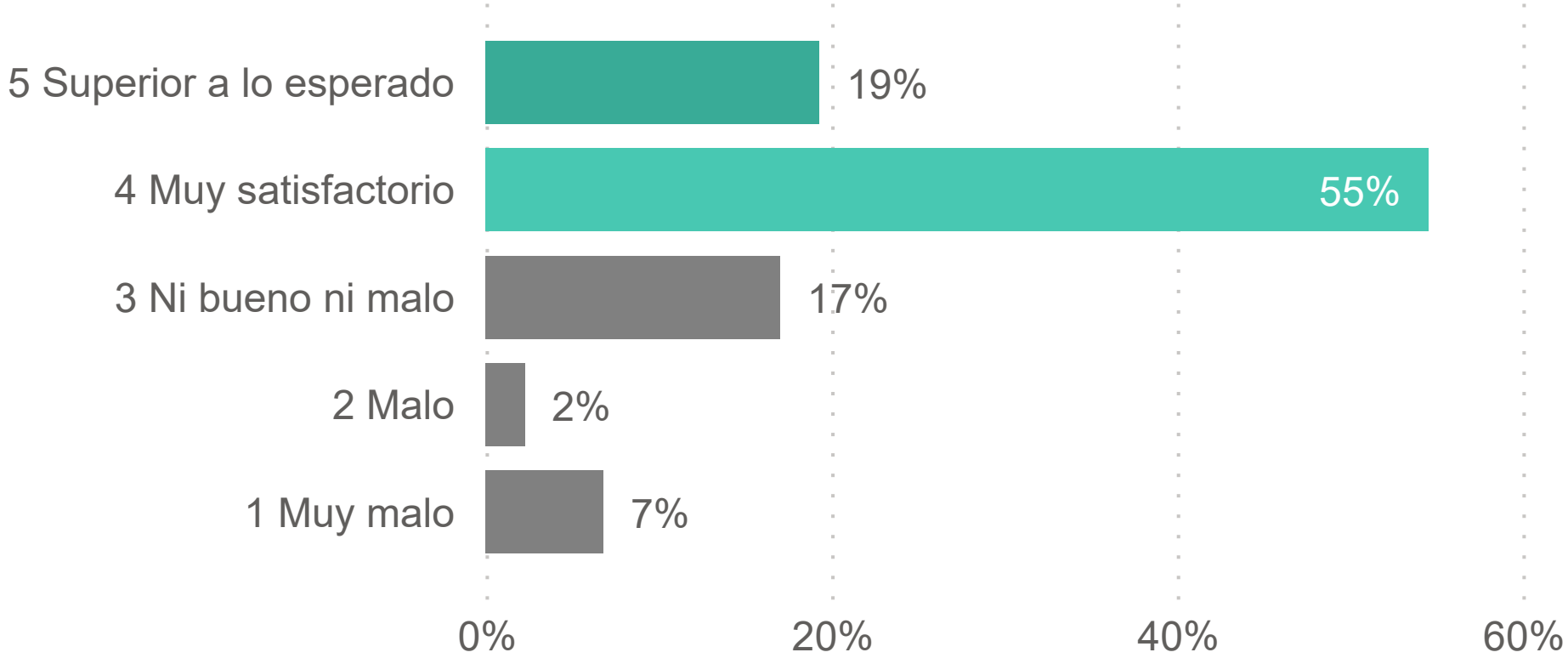
47 %

Tasa de recomendación

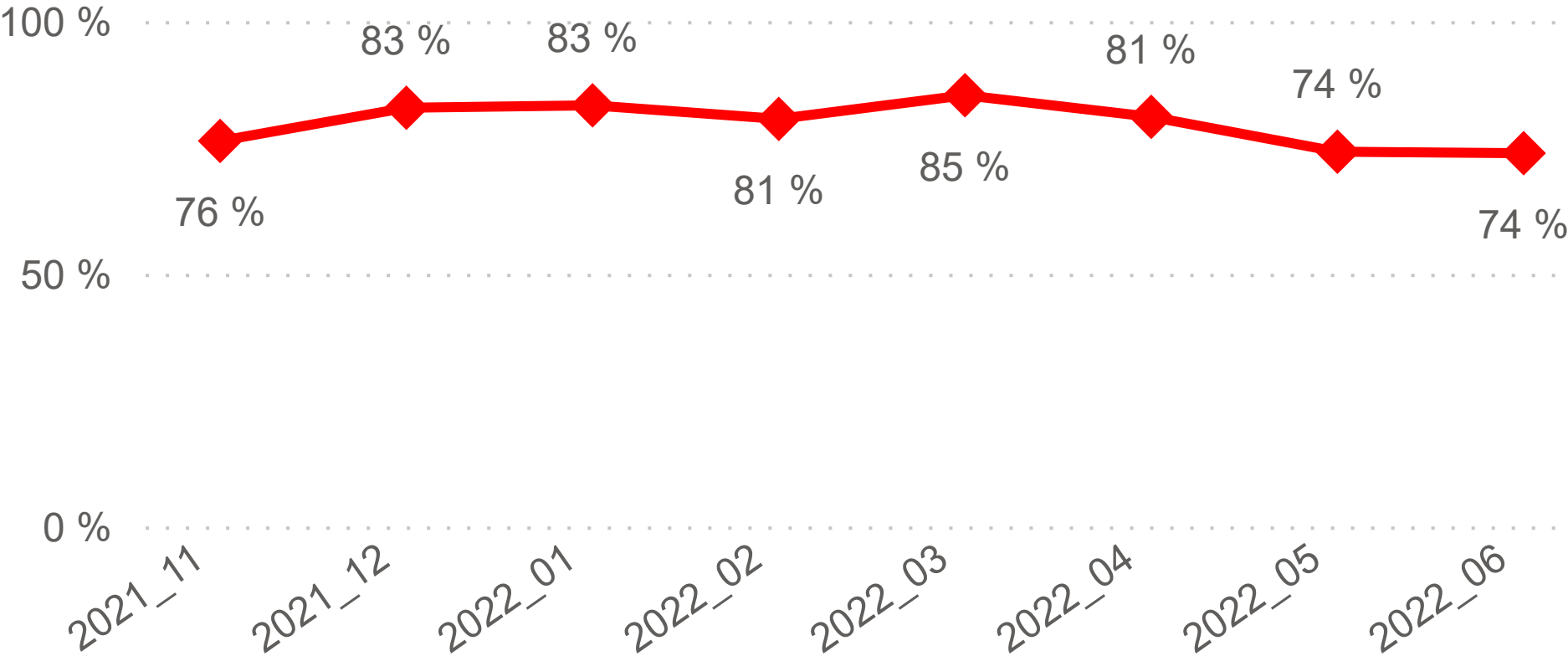
82 %



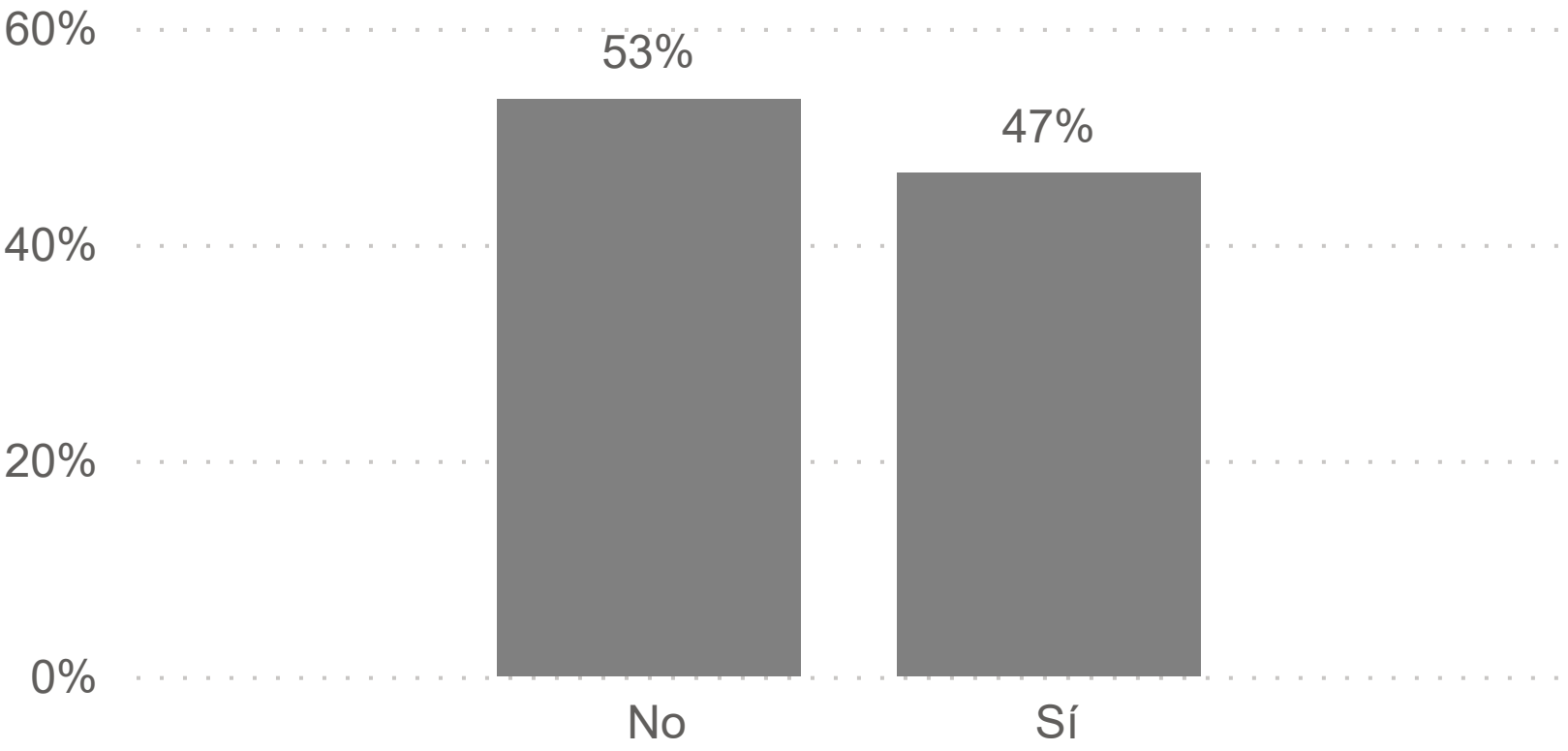
¿Cuál fue la calidad del servicio al cliente que recibió en esta sucursal?



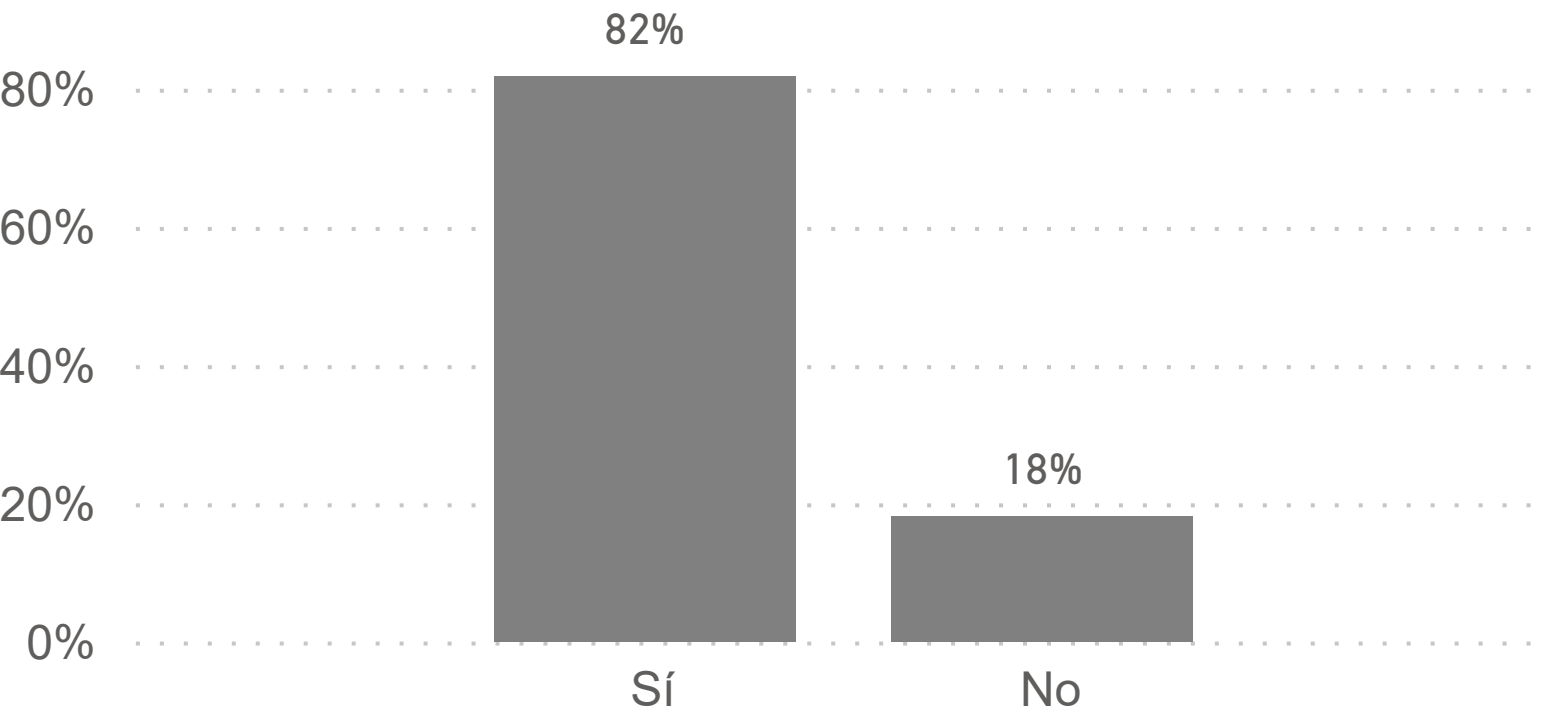
TTB por mes



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

Credito Automatic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

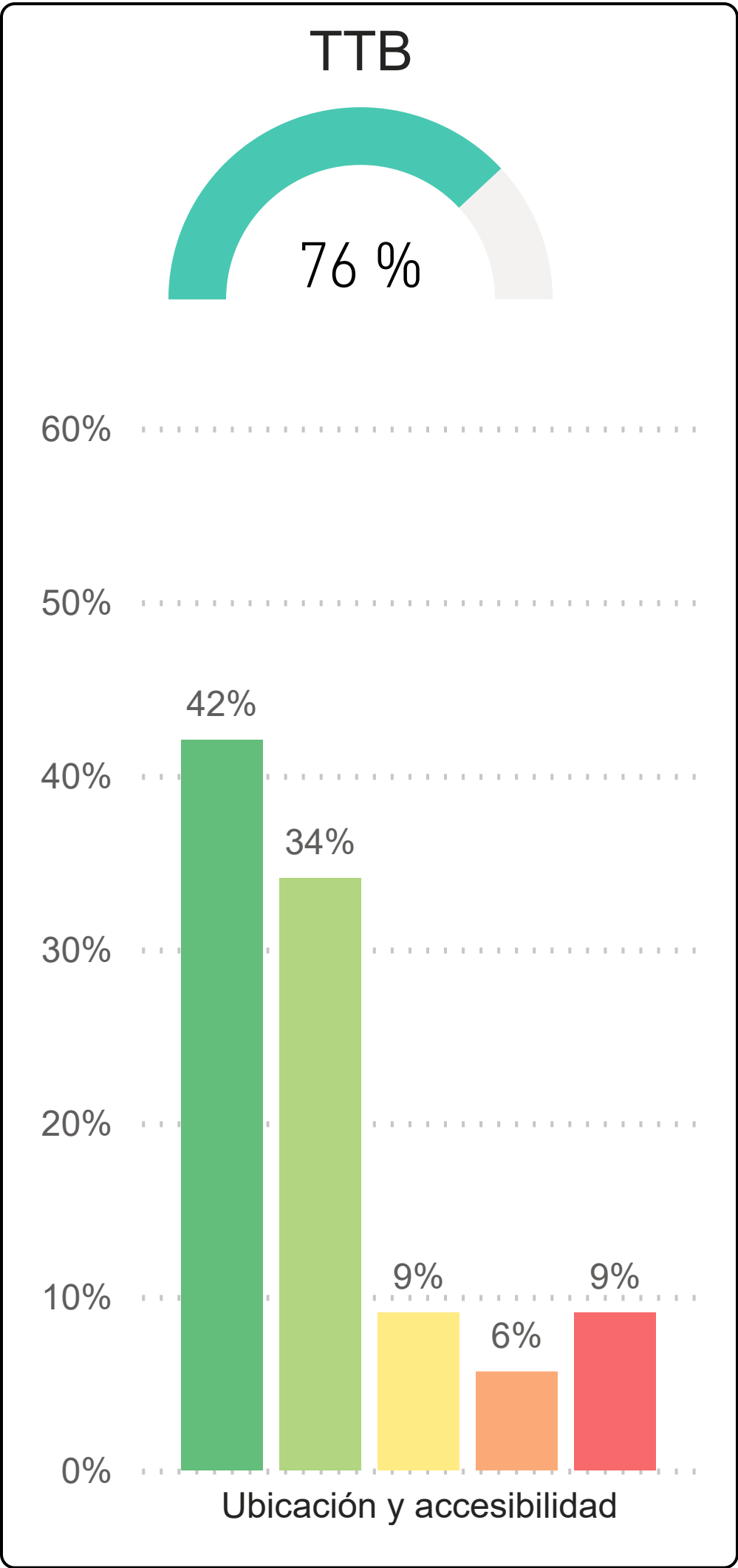
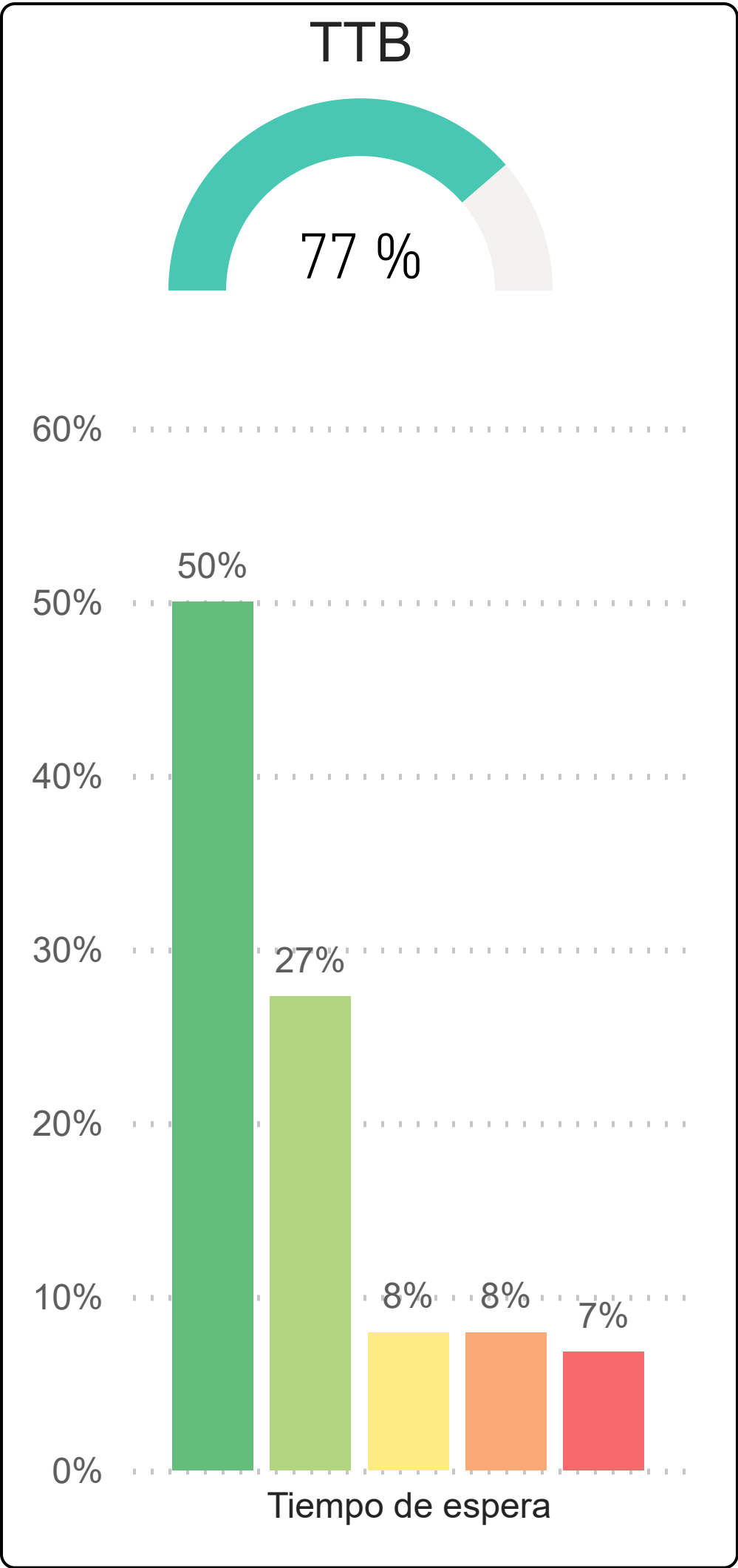
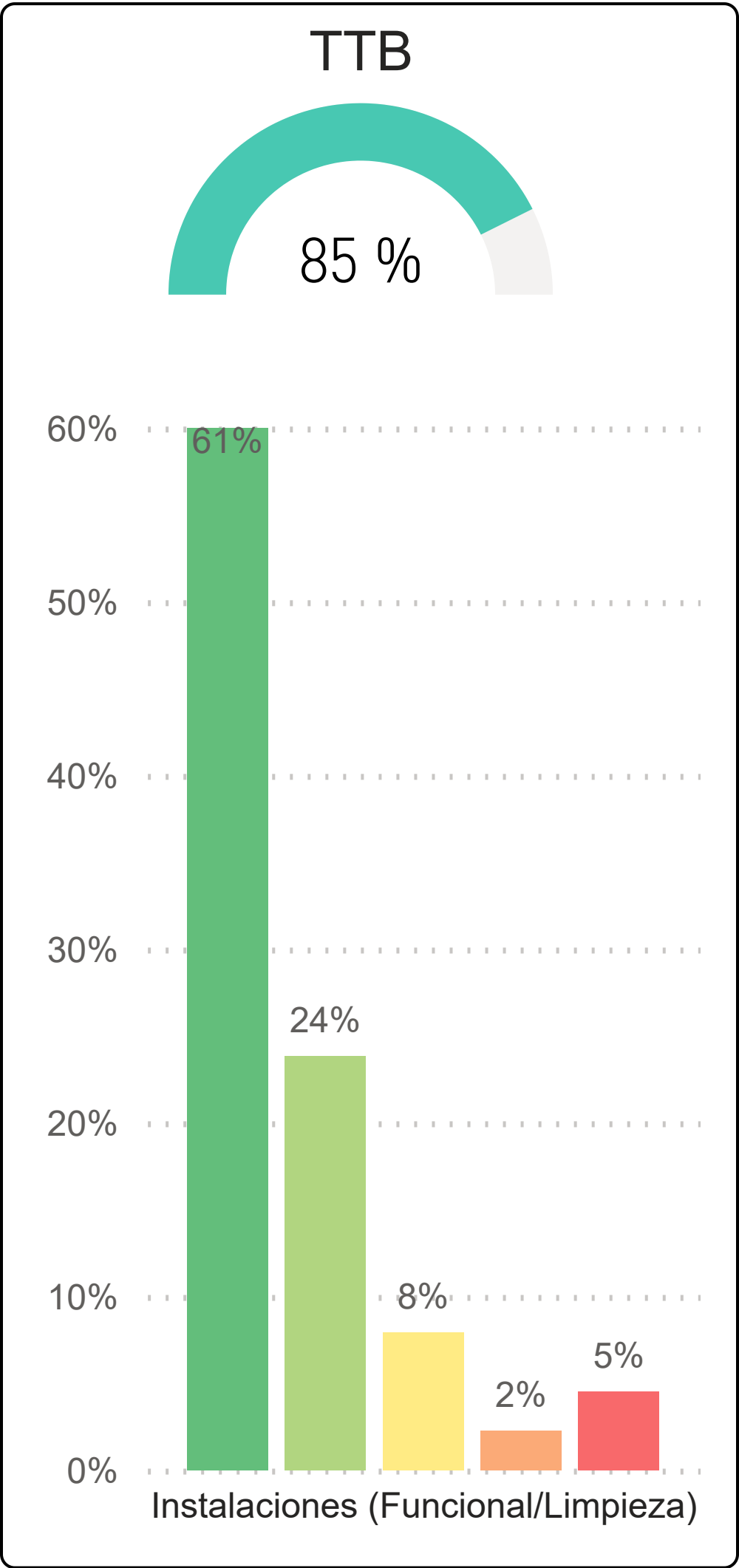
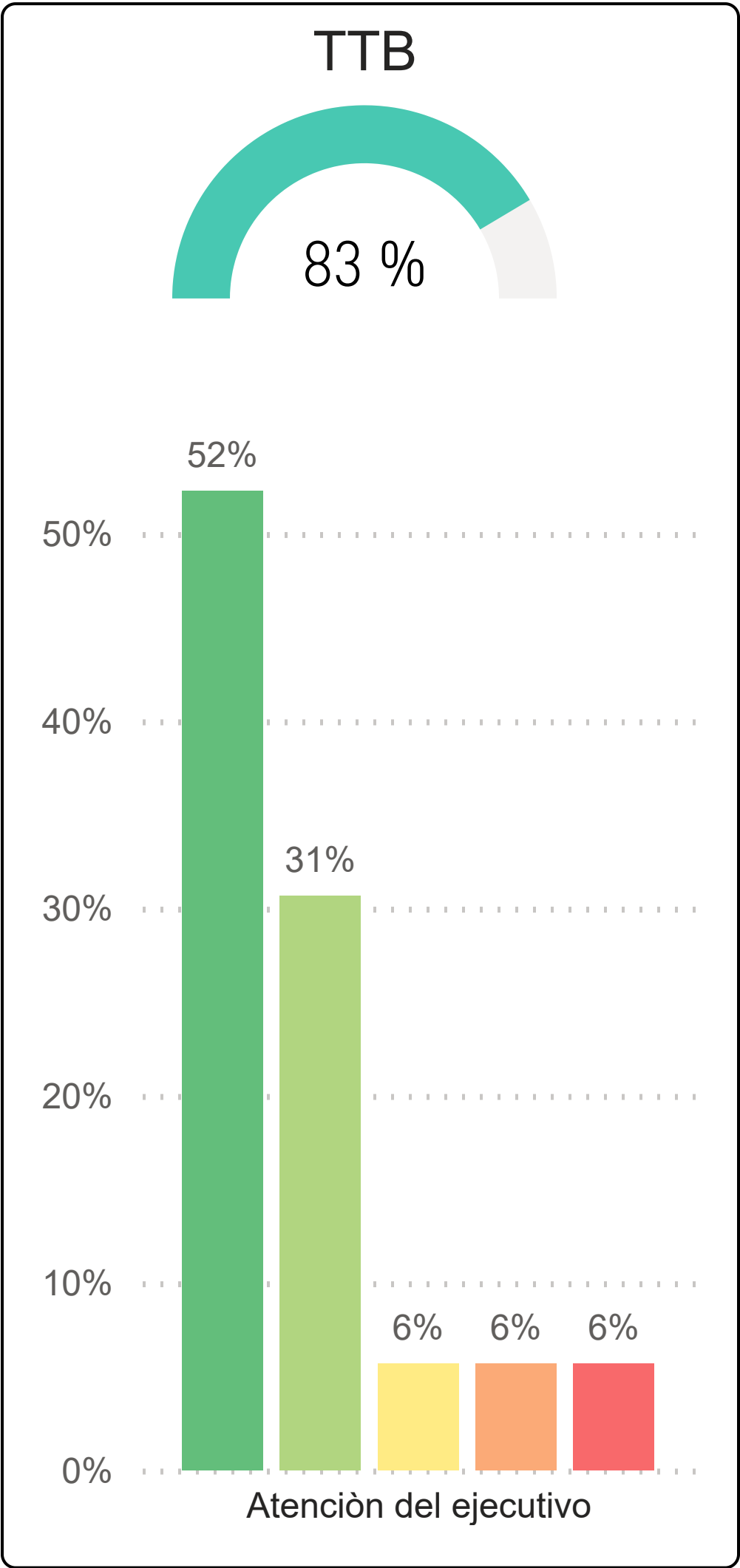
CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

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

Credito Automatic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

CLIENTE EXTERNO

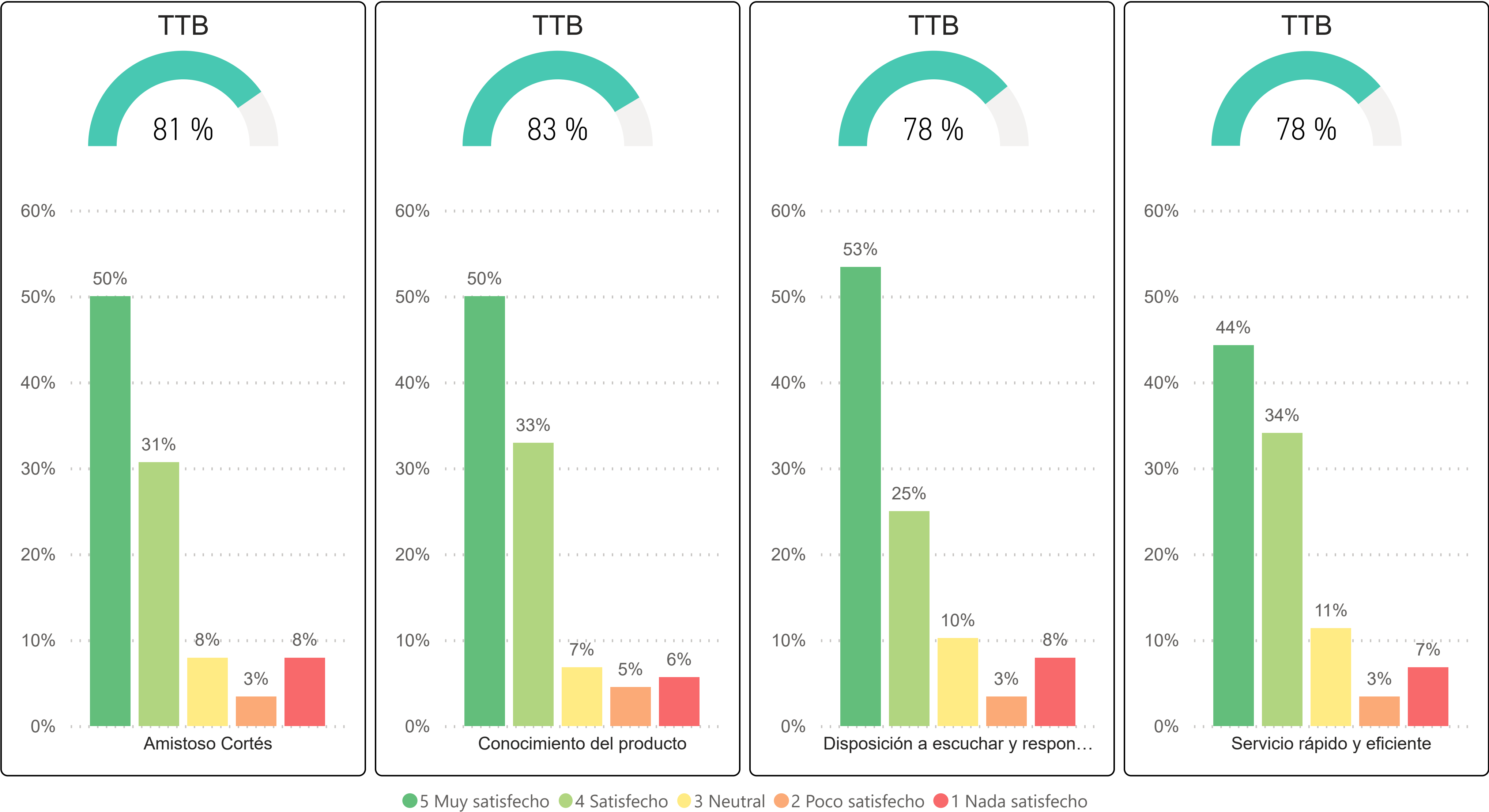
EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

¿Cómo califica al representante que lo atendió?



Sugerencias de Detractores - Sucursales

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2022

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	Cambiar procesos burocráticos
CLIENTE EXTERNO	Cambien al ejecutivo
CLIENTE EXTERNO	Capaciten a su personal
CLIENTE EXTERNO	Fea horrible
CLIENTE EXTERNO	Mejorar la atención, ubicación y la aplicación móvil
CLIENTE EXTERNO	Ofrecer productos de primera mano
CLIENTE EXTERNO	Procesos más eficientes
CLIENTE EXTERNO	Que funcionen sus aplicaciones
CLIENTE EXTERNO	Que no descuenten aún estando arriba del saldo acordado
CLIENTE EXTERNO	Que sus cuentas no sean de origen y las puedan atender otros ejecutivos
CLIENTE EXTERNO	Redimir los daños morales que ocasionan
CLIENTE EXTERNO	Tener una hostess ya que muchas veces los ejecutivos no se percatan de las personas que están en espera
CLIENTE EXTERNO	Una verdadera atención al cliente
EMPLEADO GRUPO	El despido de la ejecutiva Loreley Marel Alvarado Sebastián
SIN ESPECIFICAR	Cajeros muy arcaicos
SIN ESPECIFICAR	Mayor rapidez para atender
SIN ESPECIFICAR	NINGUNA
SIN ESPECIFICAR	Revisen el porque su personal no quiere trabajar o no conoce sus propios productos

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

Año, Mes

☐ Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

☐ Select all

☐ (Blank)

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

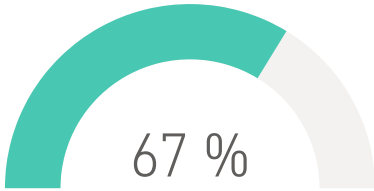
Muestra

6,948

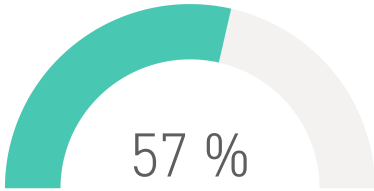
Tasa de uso

67 %

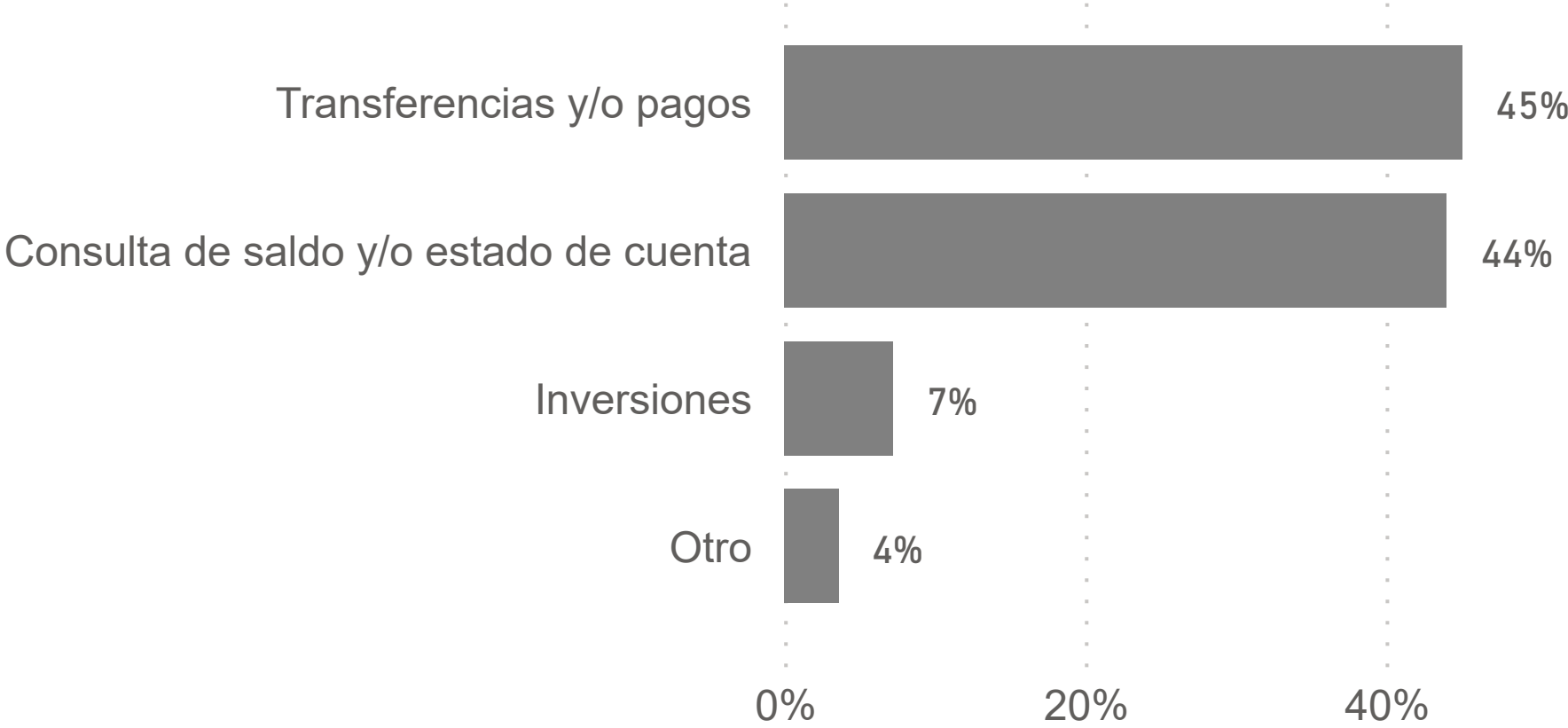
TTB Banca Móvil



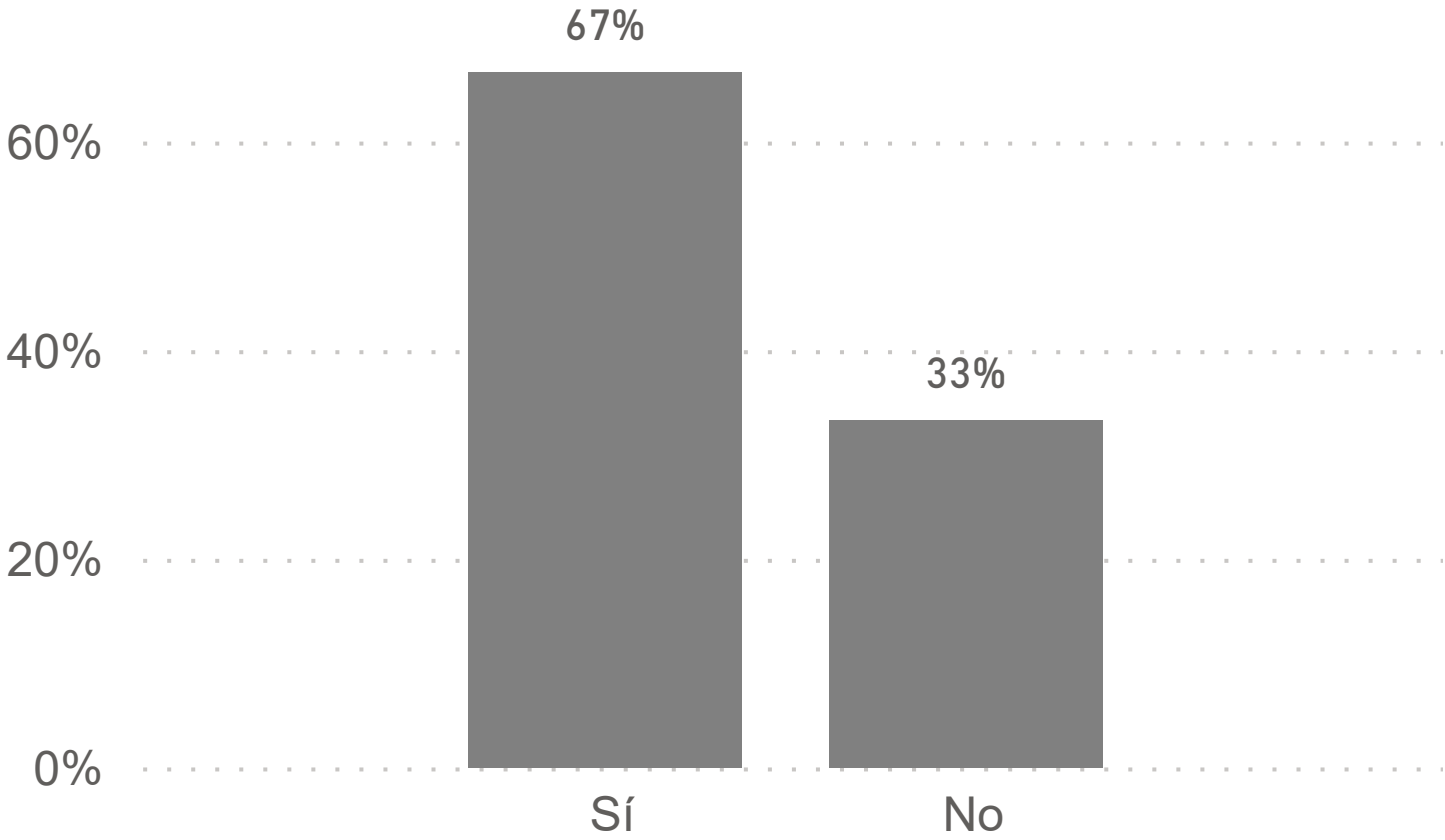
TTB Banca Elec



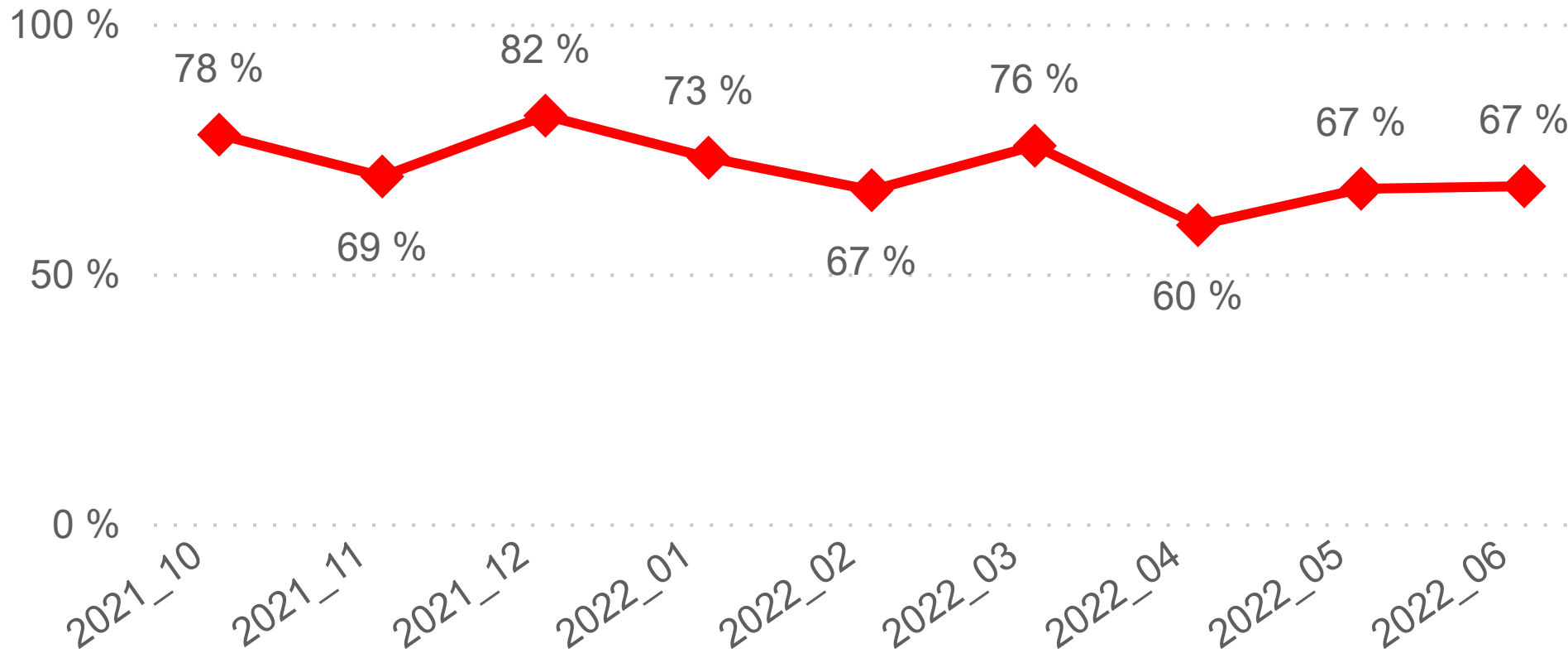
¿Para qué utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



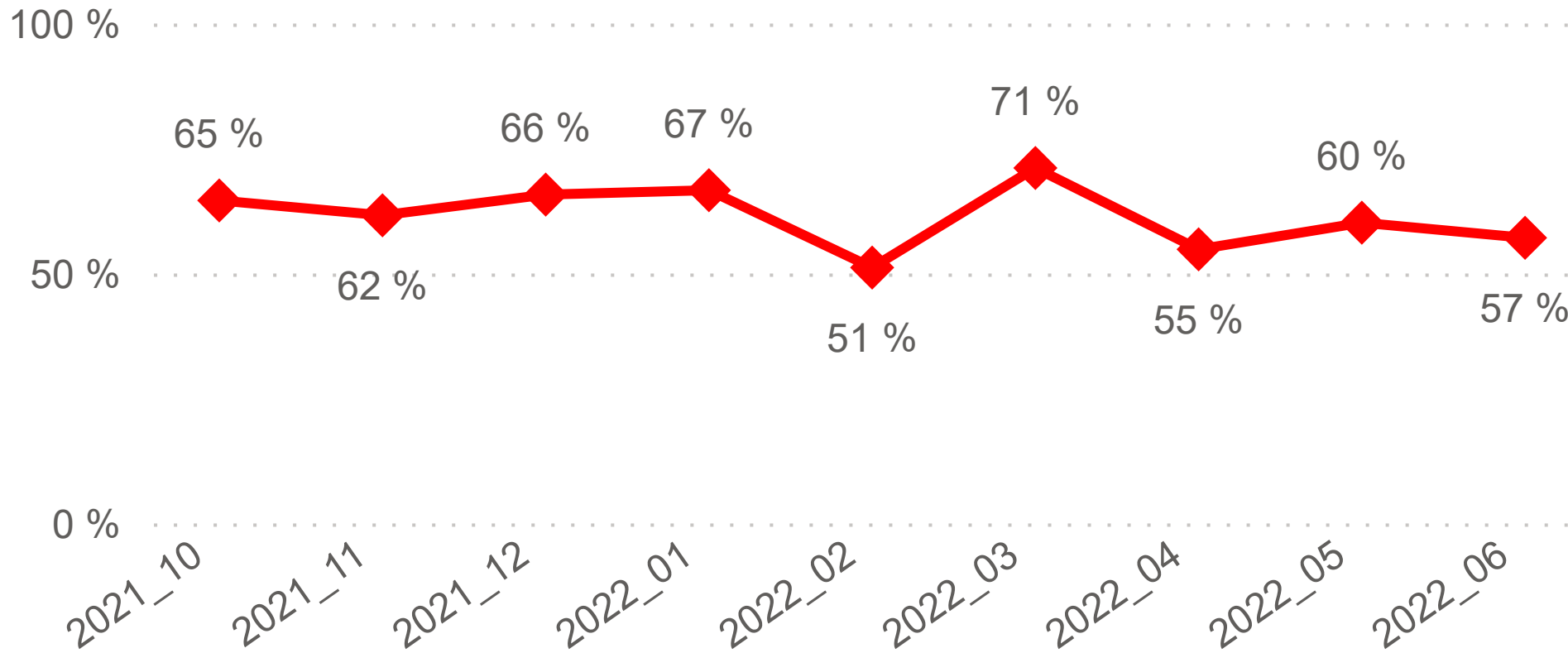
En el último mes, ¿utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



TTB por mes (Banca Móvil)



TTB por mes (Banca Electrónica)



Sugerencias de Detractores - Banca Digital

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2022

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	.
CLIENTE EXTERNO	Aplicación es funcional y correcta
CLIENTE EXTERNO	Atención a clientes más rápida
CLIENTE EXTERNO	Atención al cliente
CLIENTE EXTERNO	El uso en fines de semana de la aplicación, tarda en procesar
CLIENTE EXTERNO	Estar al pendiente de sus actualizaciones y además validar cada perfil de cliente y productos para permitir usar sus aplicaciones
CLIENTE EXTERNO	Hablar directamente con el área respectiva (renovaciones)
CLIENTE EXTERNO	Más opciones, mejores alternativas
CLIENTE EXTERNO	Mejores soportes en la aplicación
CLIENTE EXTERNO	NINGUNA
CLIENTE EXTERNO	O
CLIENTE EXTERNO	Ofrecer créditos
CLIENTE EXTERNO	Primero que su portal sea ágil, hoy mismo 4 julio me quise firmar y no pude. siempre hay algún talento oculto moviéndole a su portal y me ocasiona frustración. También que en días festivos pueda uno consultar todo lo que uno quiera
CLIENTE EXTERNO	Que aceptarán la tarjeta en todos en los establecimientos
CLIENTE EXTERNO	Que busquen alternativas o la manera de que sus clientes estemos satisfechos con la aplicación que es obsoleta en estos momentos. Me hace perder tiempo teniendo que ir hasta una sucursal y me cobran por imprimir mis estados de cuenta
CLIENTE EXTERNO	Que den soluciones a los problemas
CLIENTE EXTERNO	Que la aplicación sea más user friendly y haya opción de servicio a cliente donde si contesten
CLIENTE EXTERNO	Que la aplicación sirva

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

Año, Mes

- ☒ Select all
- ☒ 2021
- ☒ 2022
- ☐ 2022_01
- ☐ 2022_02
- ☐ 2022_03
- ☐ 2022_04
- ☐ 2022_05
- ☒ 2022_06

Tipo de cliente

- ☐ Select all
- ☐ (Blank)
- ☐ CLIENTE EXTERNO
- ☐ EMPLEADO BANCO
- ☐ EMPLEADO GRUPO

Sucursal

All

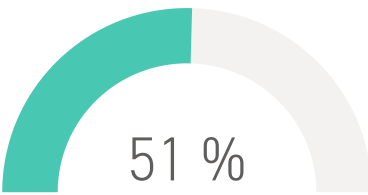
Muestra

6,948

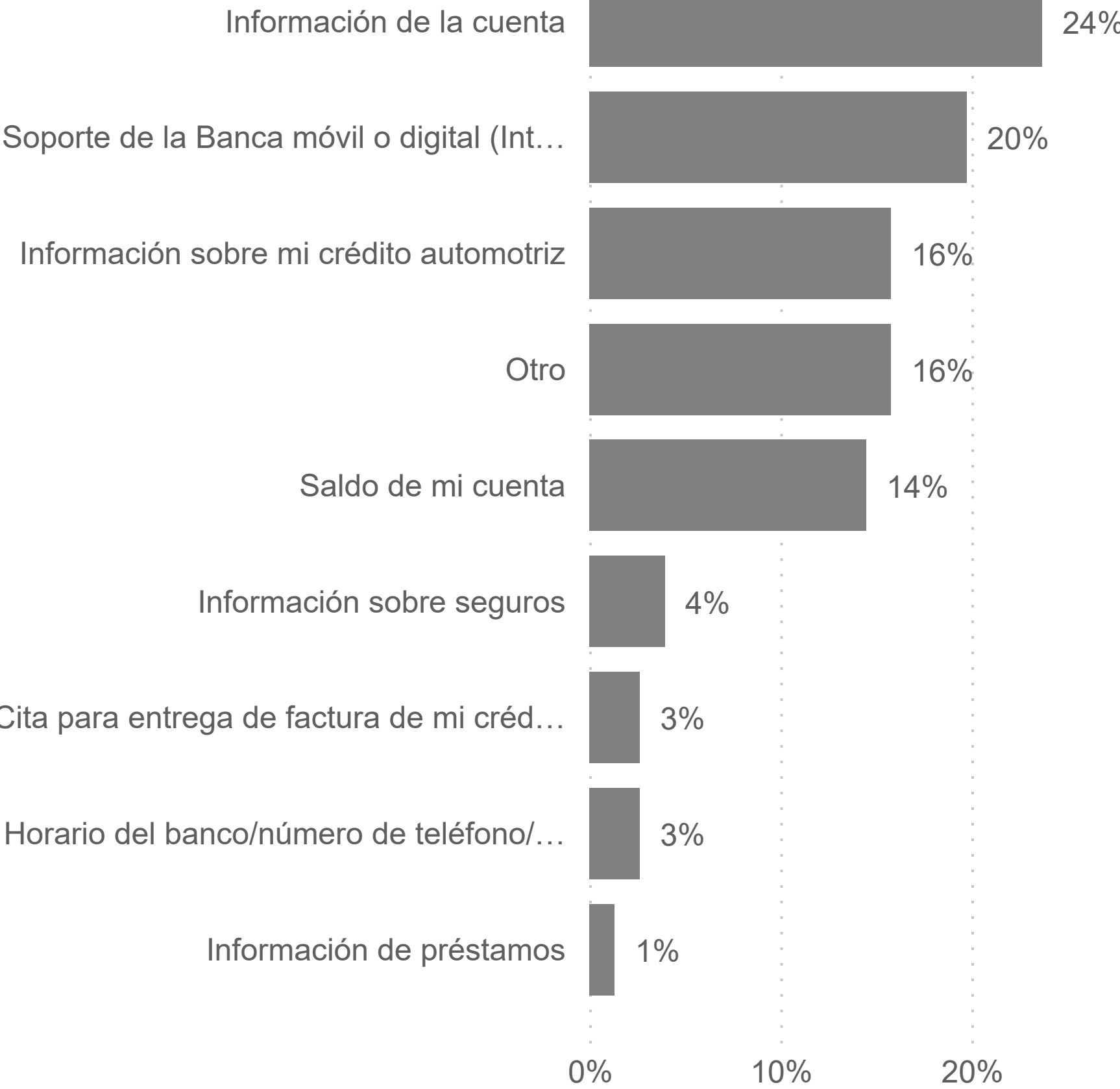
Tasa de uso

30 %

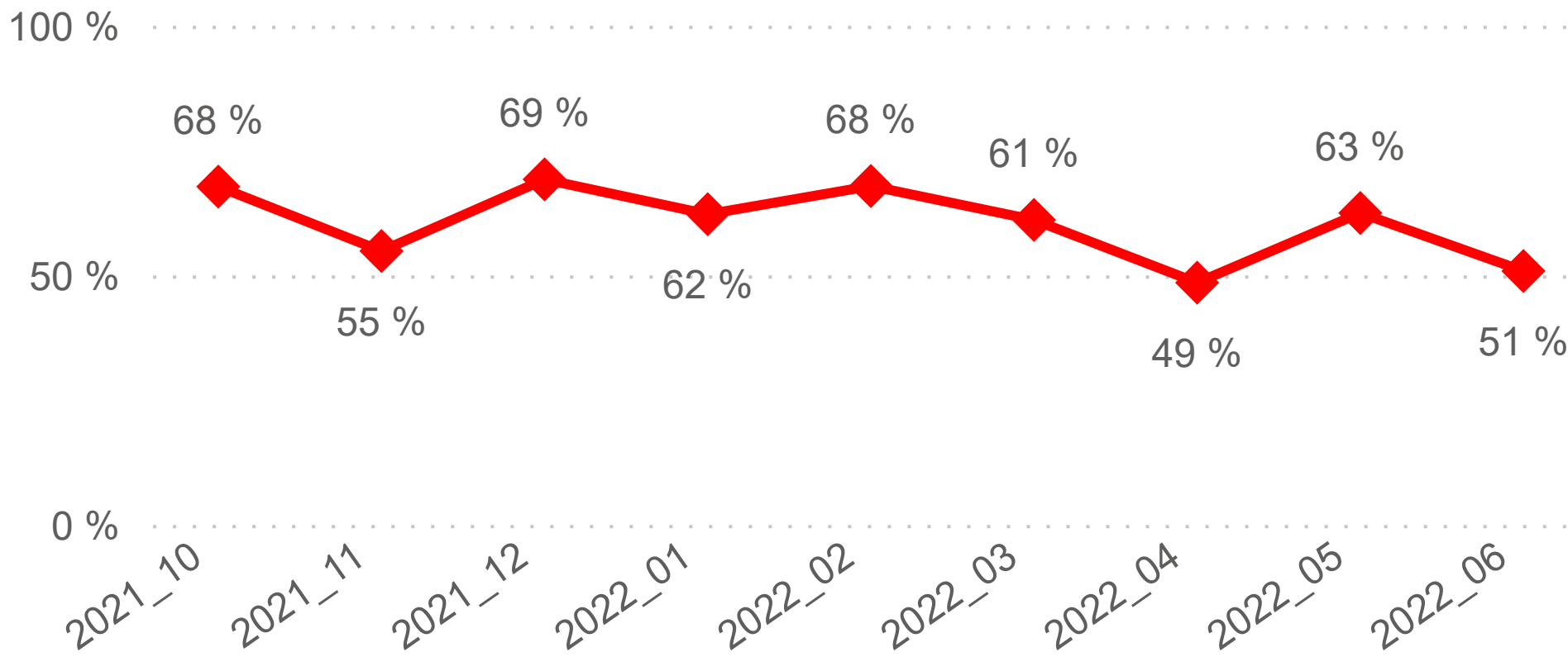
TTB



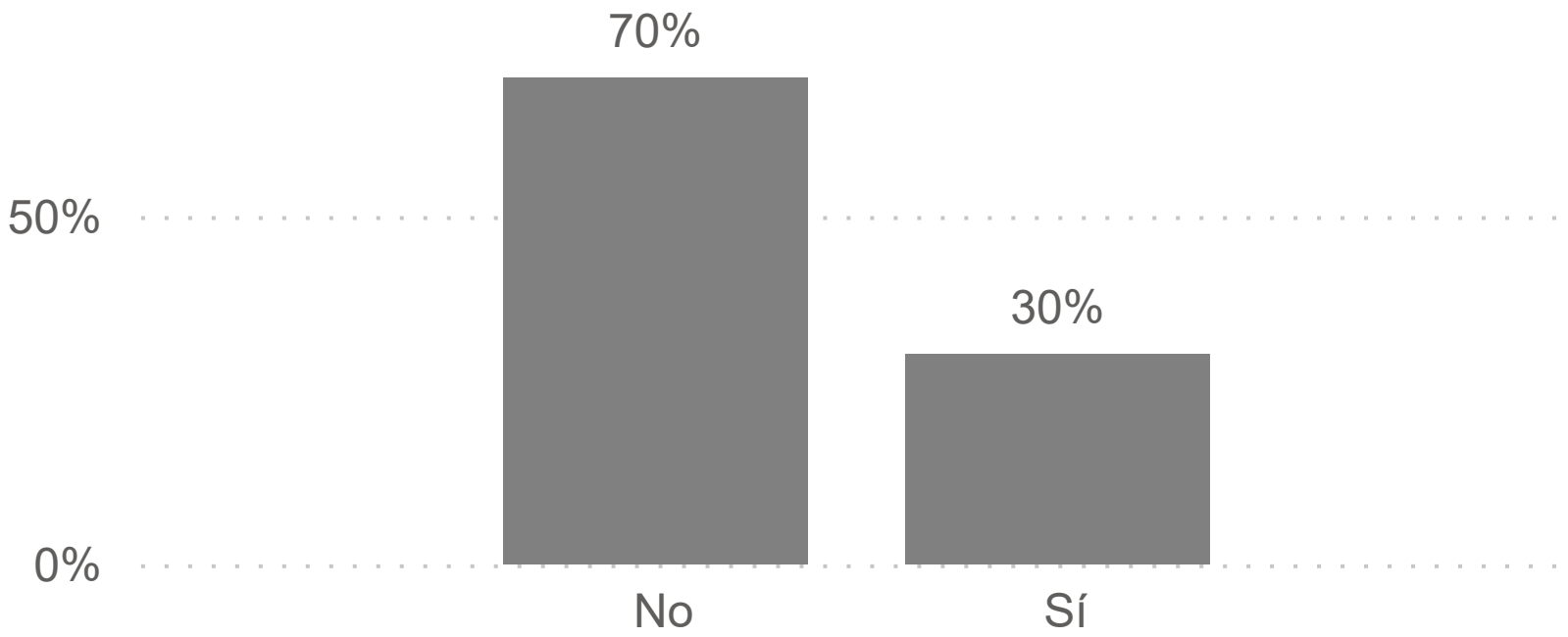
¿Cuál fue el motivo de su llamada?



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

Credito Automotic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

(Blank)

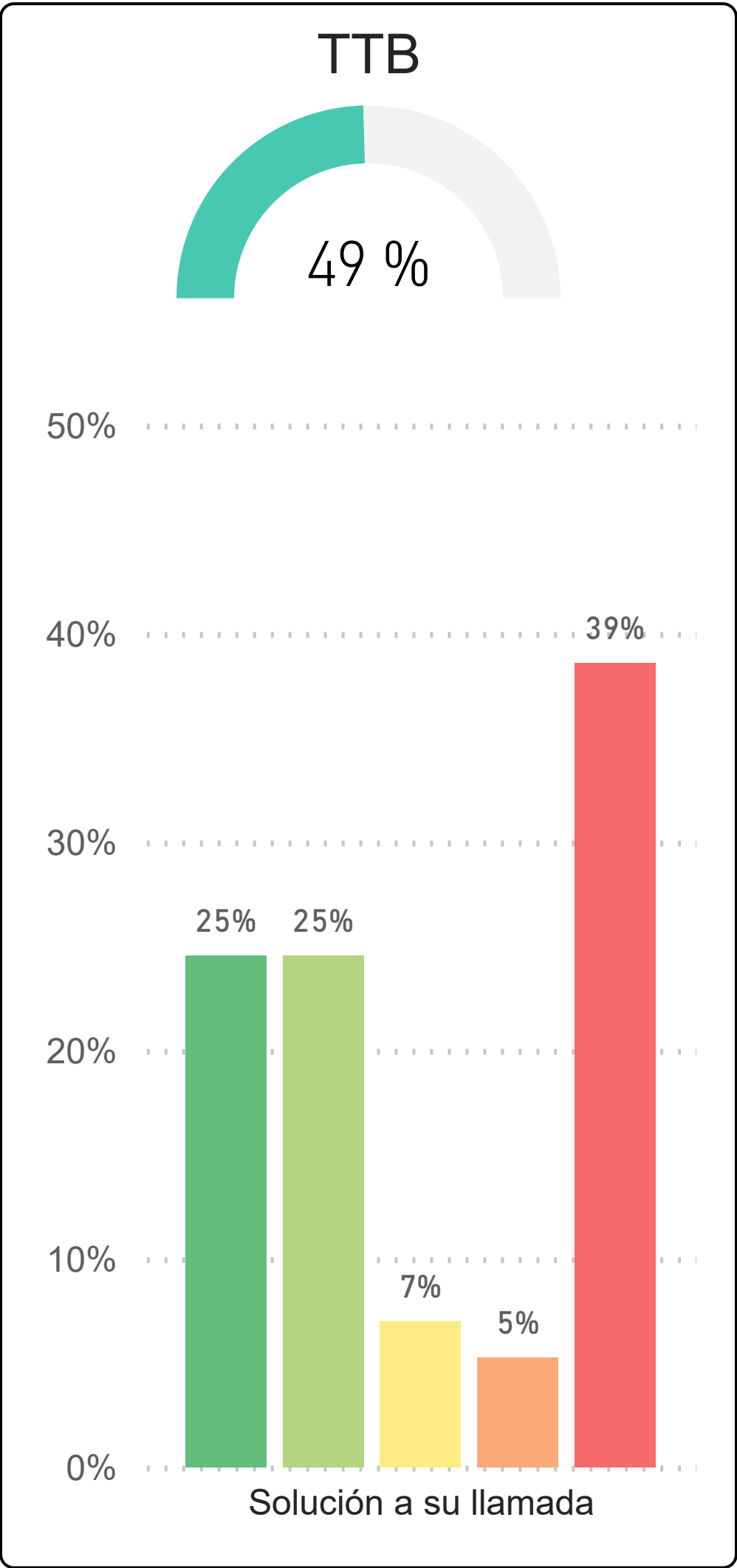
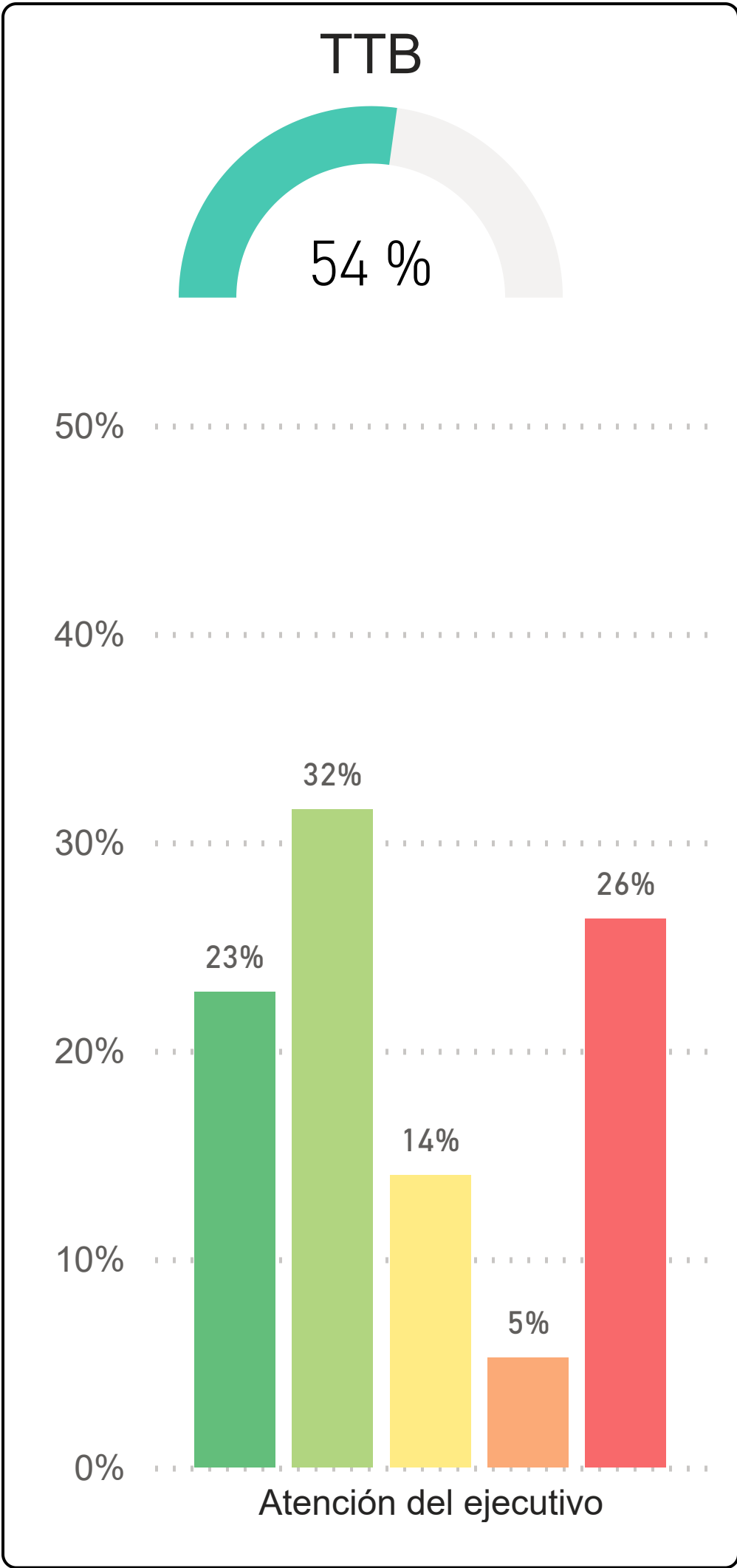
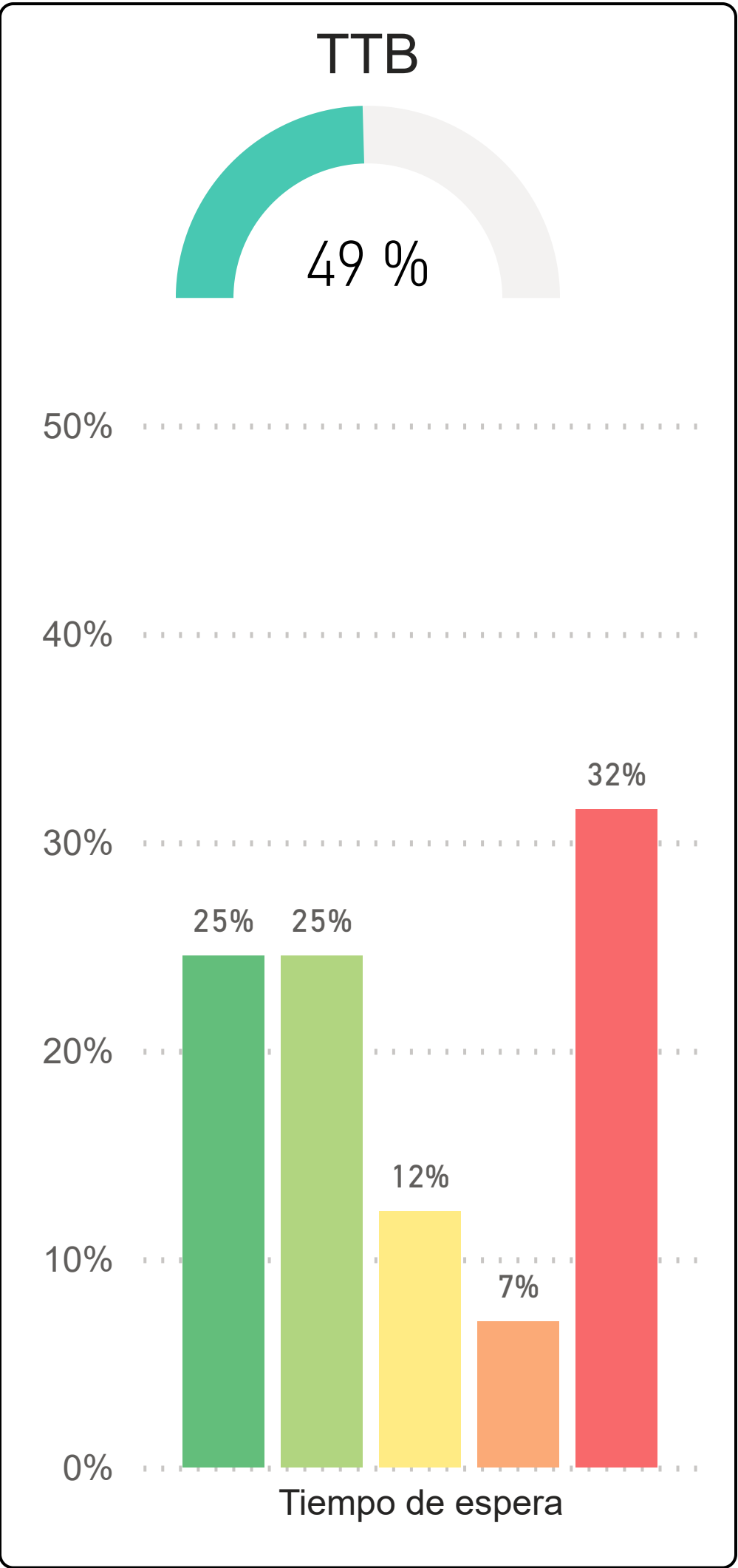
CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

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

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2022

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	.
CLIENTE EXTERNO	Capacitación a su personal
CLIENTE EXTERNO	Cierren
CLIENTE EXTERNO	Educar a sus ejecutivos de atención al cliente
CLIENTE EXTERNO	Mejorar opciones para resolución práctica
CLIENTE EXTERNO	Mejoren todo el departamento de atención a cliente
CLIENTE EXTERNO	Menos tiempo de espera
CLIENTE EXTERNO	Menú user friendly
CLIENTE EXTERNO	No colgarme mientras espero
CLIENTE EXTERNO	Prepararlos mejor
CLIENTE EXTERNO	Que arreglen el conmutador, no me pude enlazar con un ejecutivo, se cicla el menú con cualquier opción
CLIENTE EXTERNO	Que contesten las llamadas y no las dejen en espera o terminen la llamada
CLIENTE EXTERNO	Que contesten, hice llamadas dentro de su horario laboral
CLIENTE EXTERNO	Que definan bien cuál es banco y cuál es automotriz, la diferencia.
CLIENTE EXTERNO	Que den oportunidad de usar nuestro dinero y den con facilidad la tarjeta de la cuenta digital aperturada
CLIENTE EXTERNO	Que den soluciones concretas
SIN ESPECIFICAR	Que se de seguimiento a las quejas
CLIENTE EXTERNO	Sin opinión
CLIENTE EXTERNO	Tener respuesta a quejas inmediata

Crédito Automatic

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automatic

Fecha

Select all

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

Tipo de cliente

Select all

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

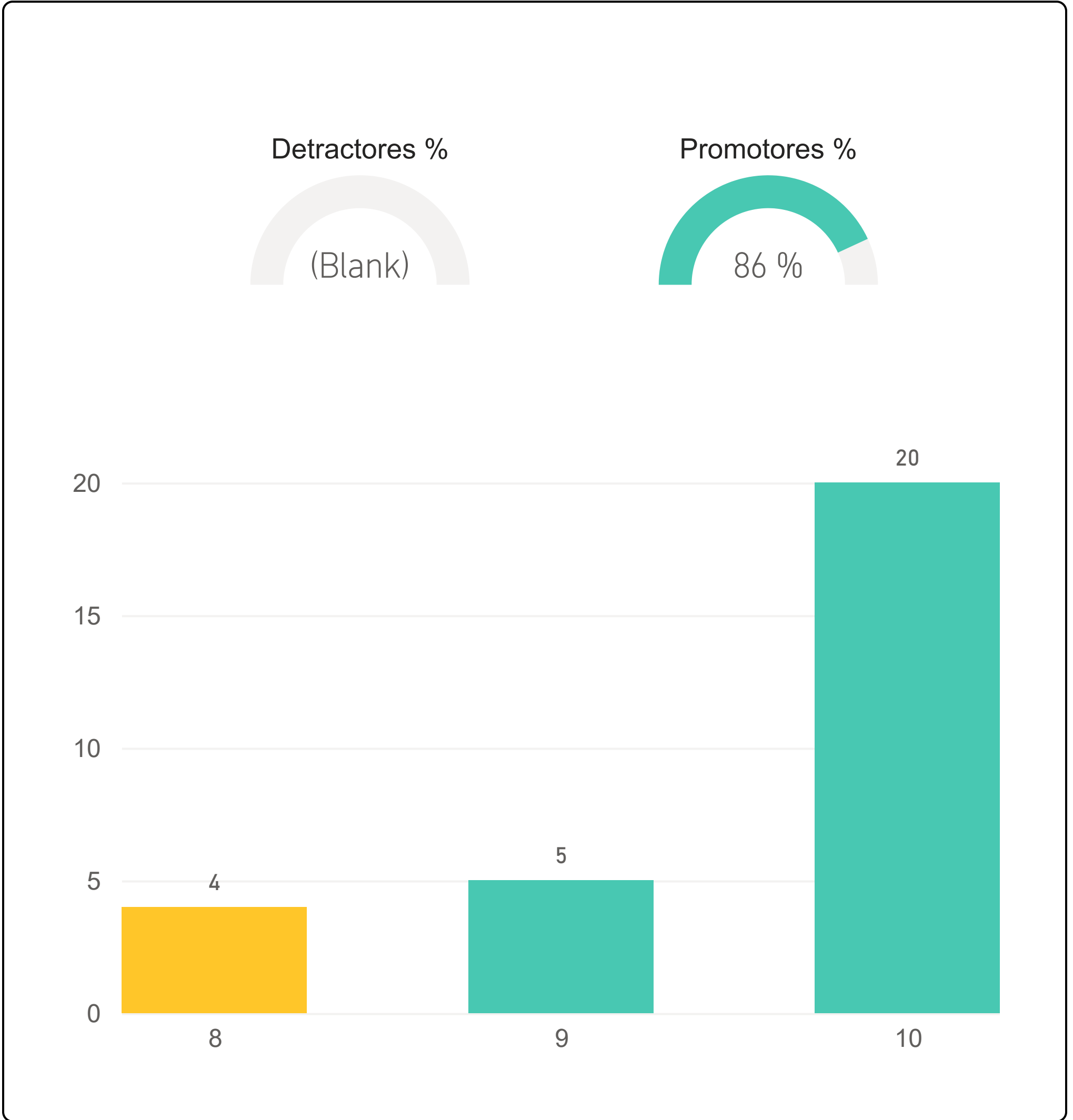
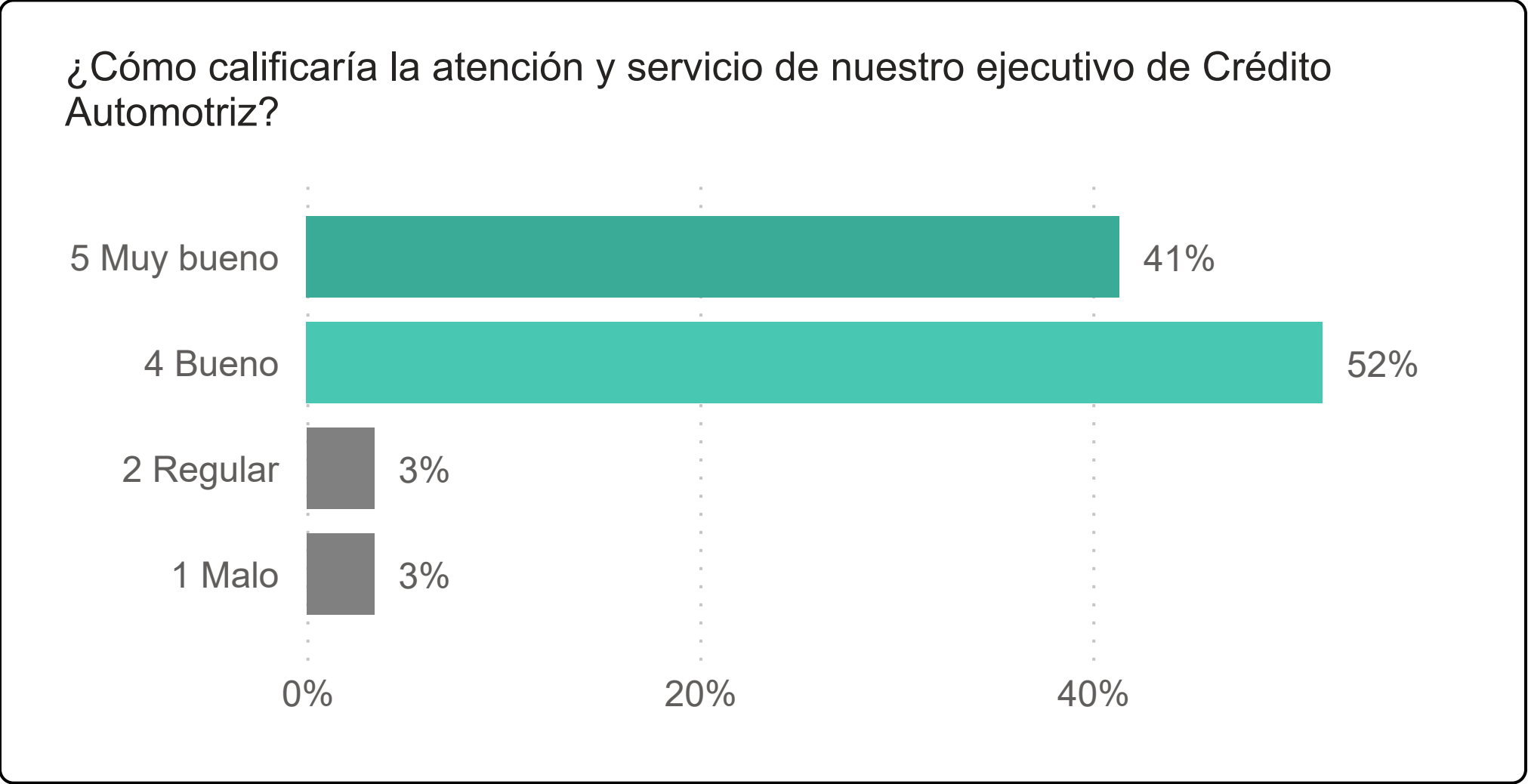
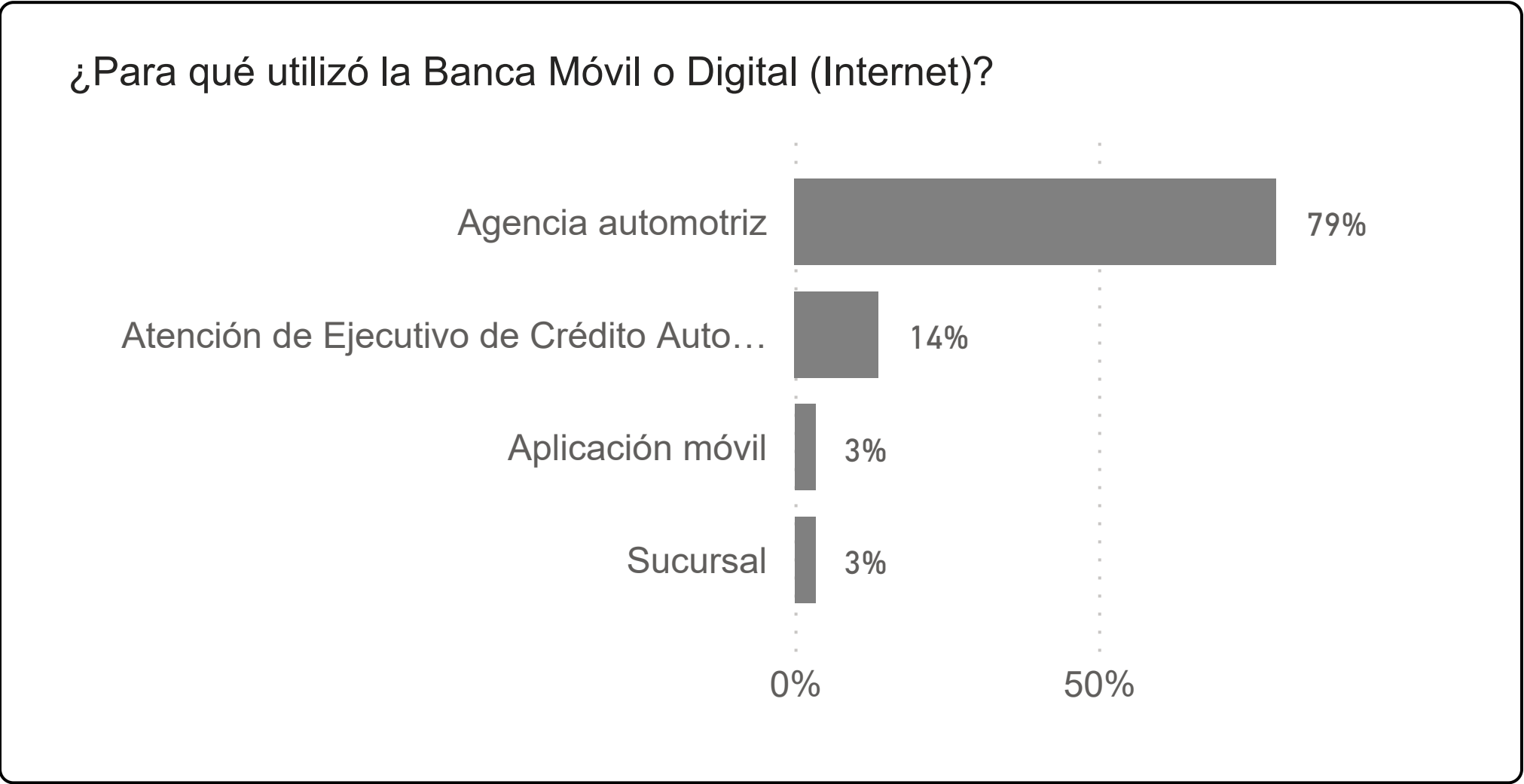
Sucursal

All

Muestra29

TTB93 %

NPS86 %



Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Crédito Automatic

Fecha

☐ Select all

☐ 2022_03

☐ 2022_04

☐ 2022_05

☒ 2022_06

Tipo de cliente

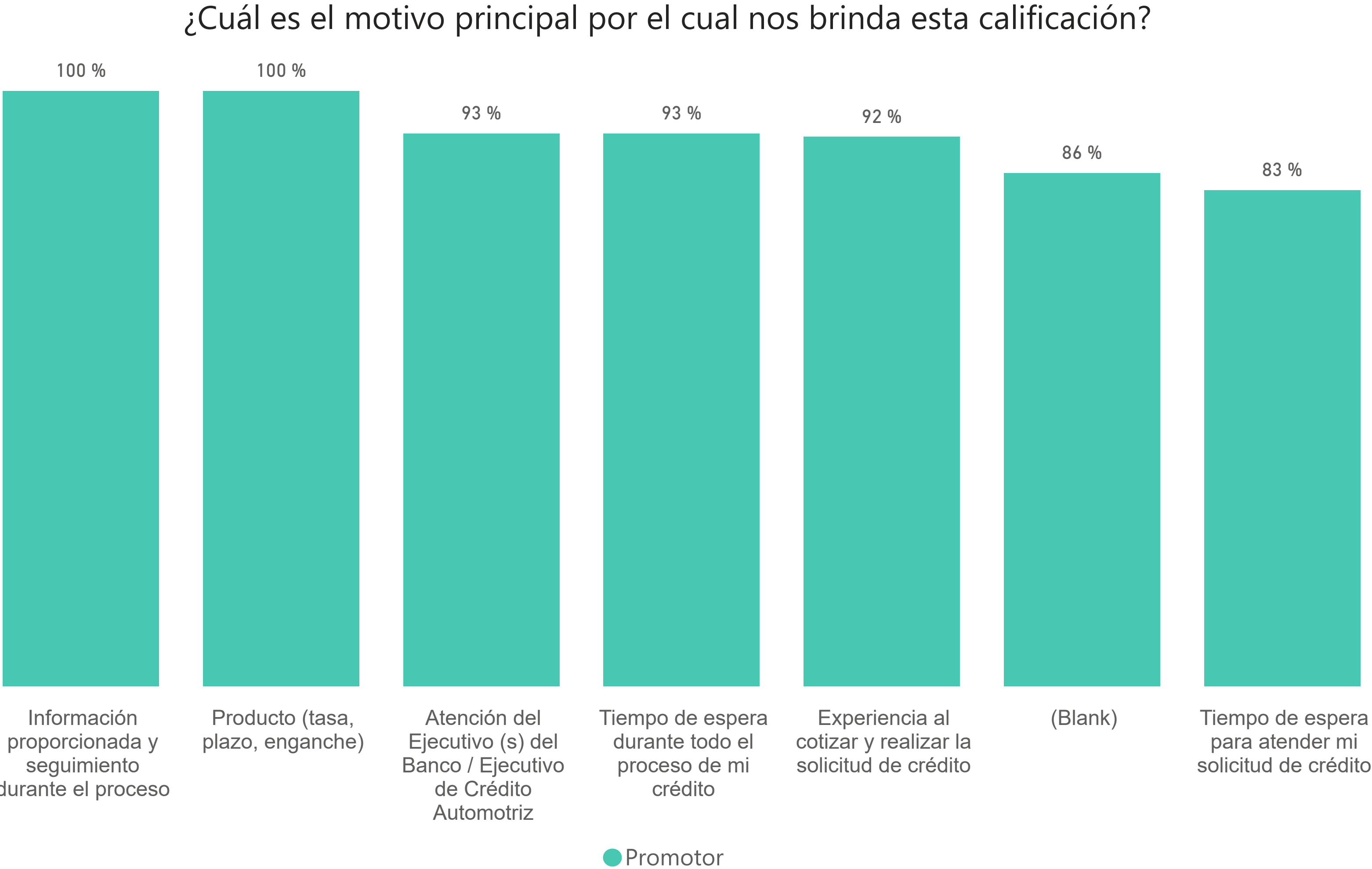
☐ Select all

☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All



Crédito Automatic - Evaluación Servicio

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Crédito Automatic ↩

Fecha

☒ Select all

☐ 2022_03

☐ 2022_04

☐ 2022_05

☒ 2022_06

Tipo de cliente

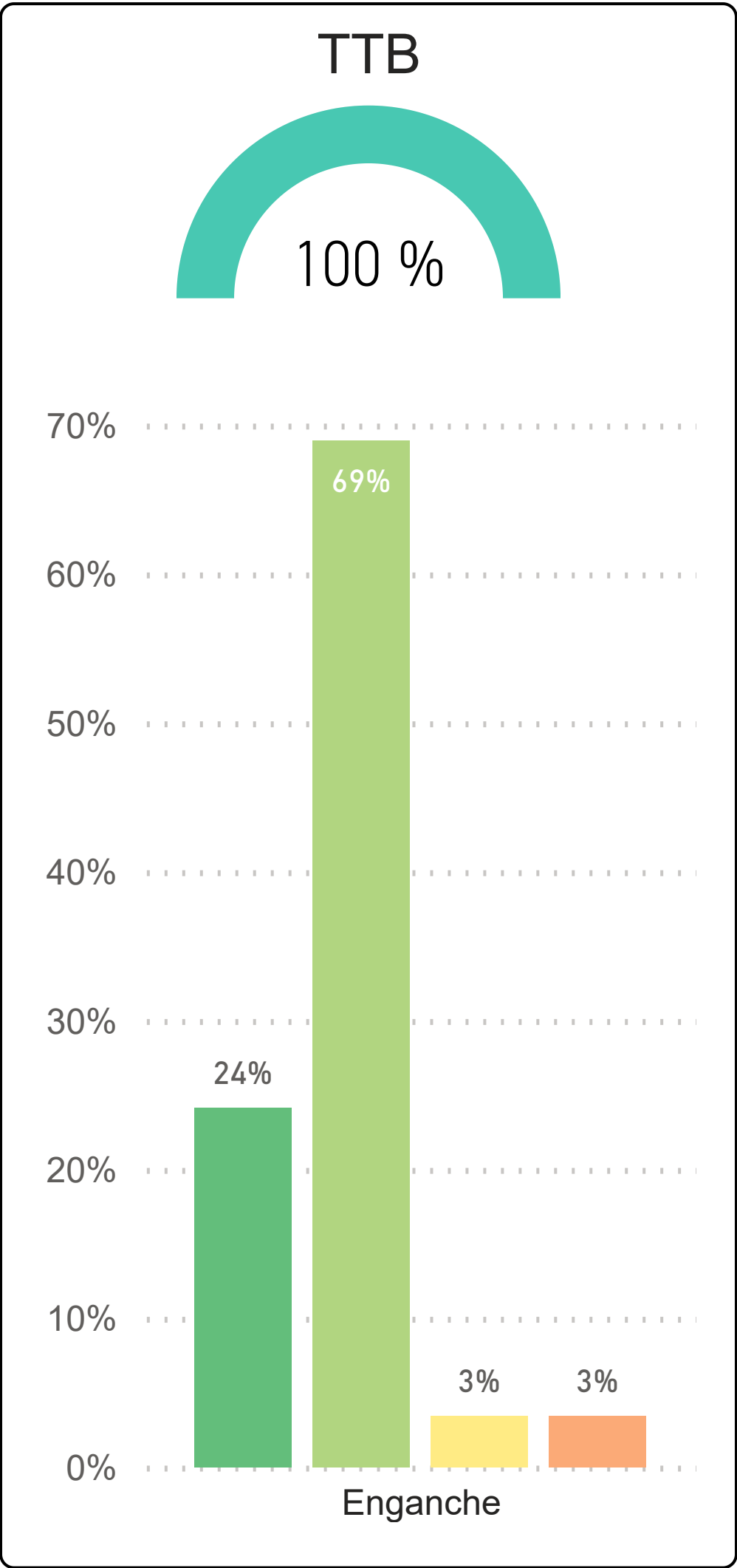
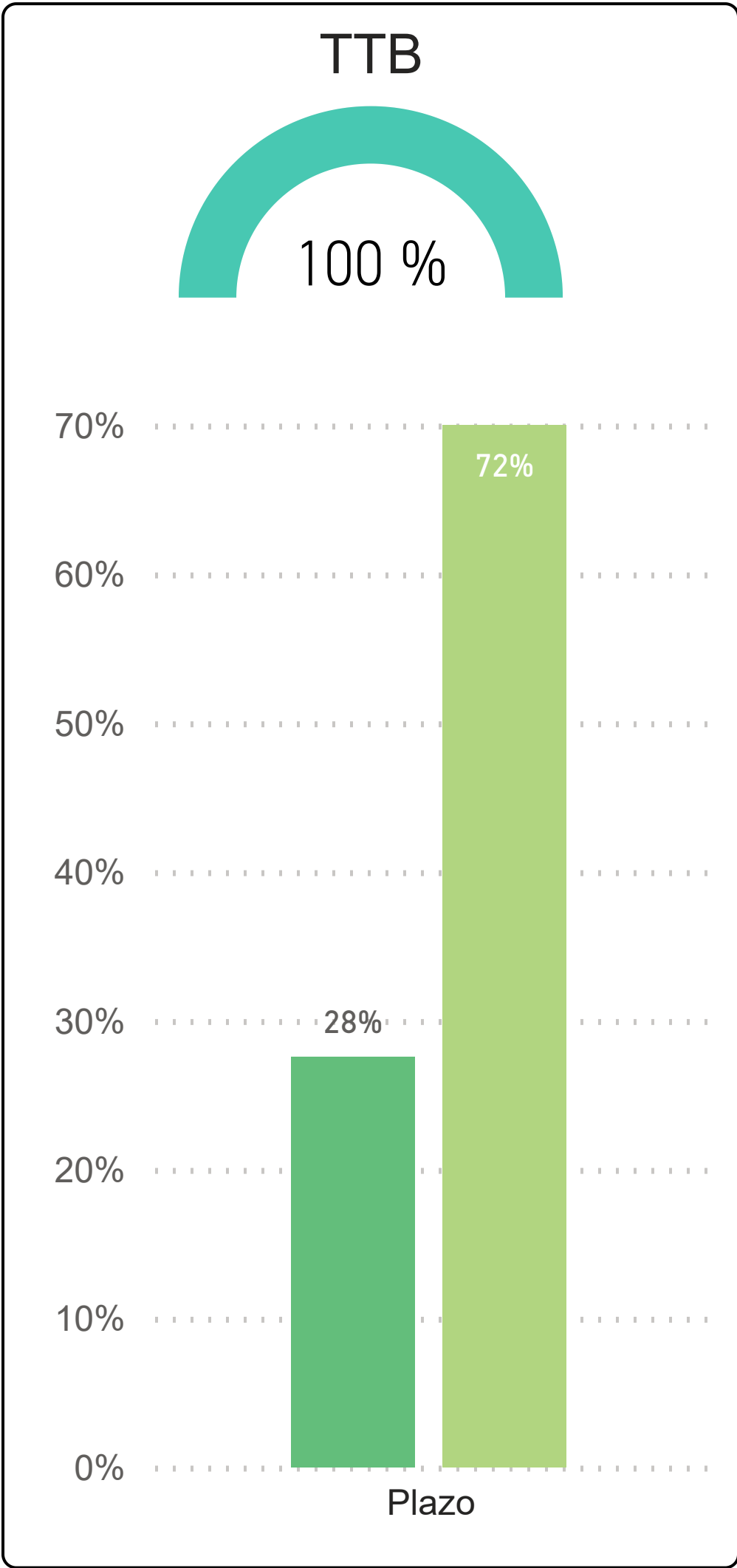
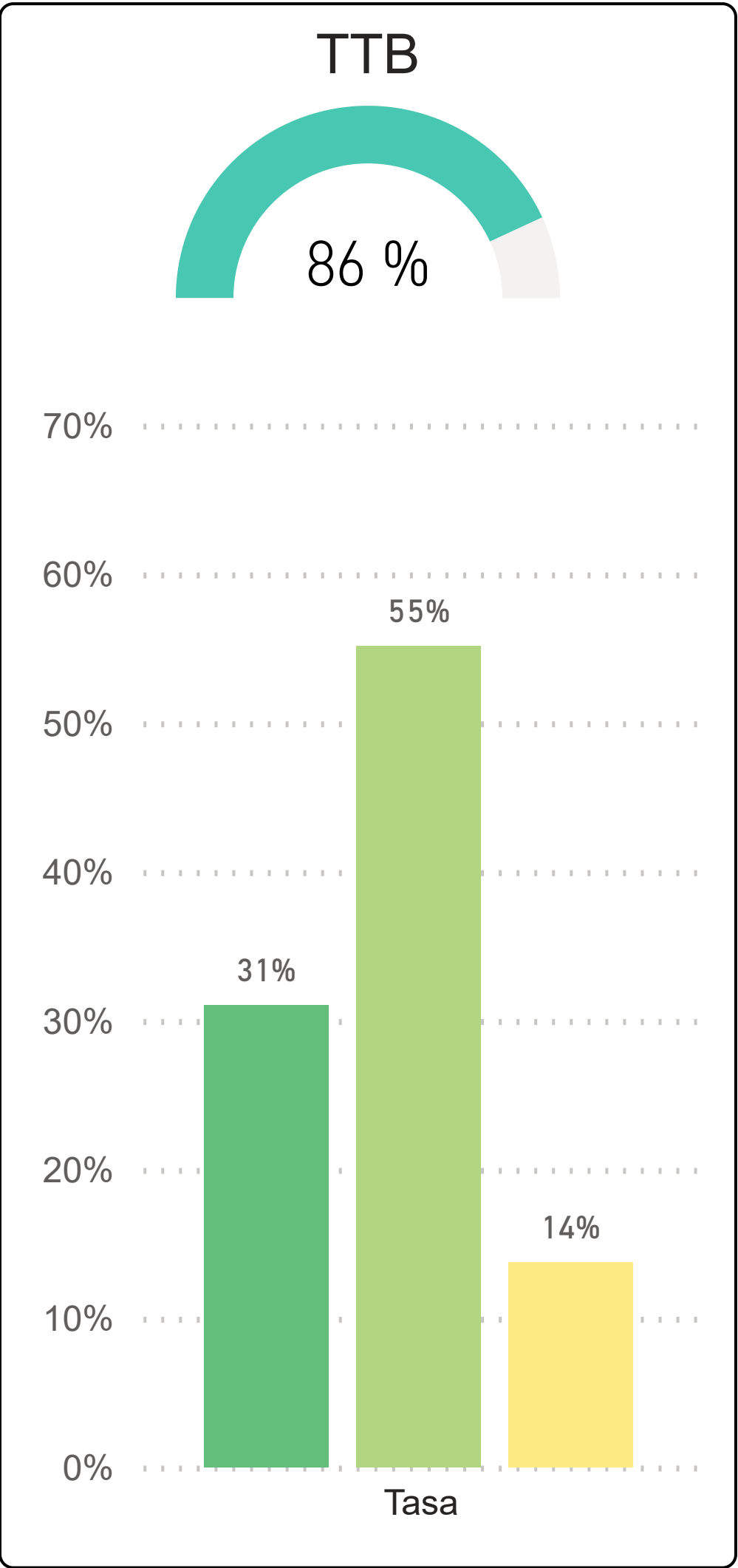
☐ Select all

☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All ▾



● 5 Muy Bueno ● 4 Bueno ● 3 Neutro ● 1 Malo

Crédito Automatic - Evaluación

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Crédito Automatic ↩

Fecha

☐ Select all

☐ 2022_03

☐ 2022_04

☐ 2022_05

☒ 2022_06

Tipo de cliente

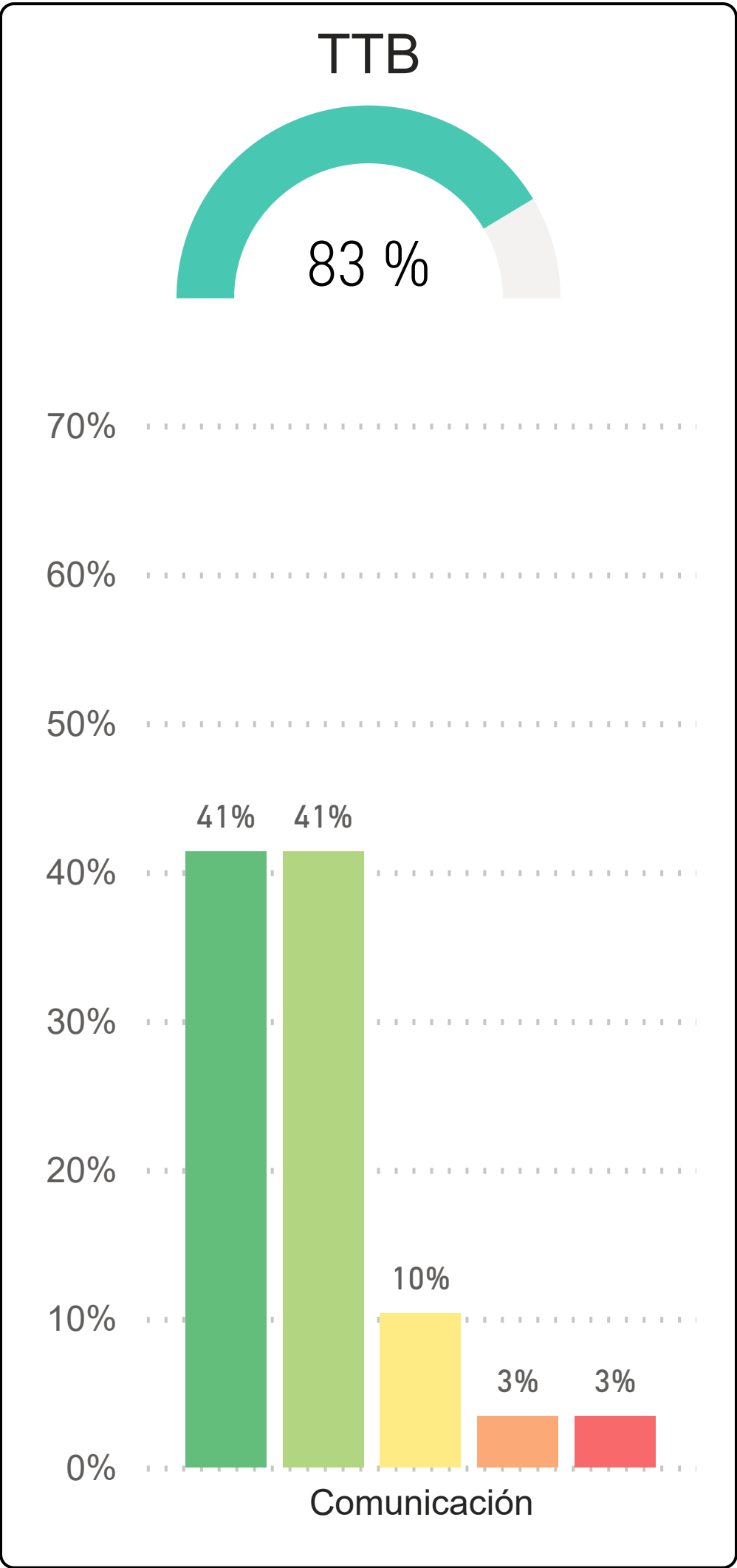
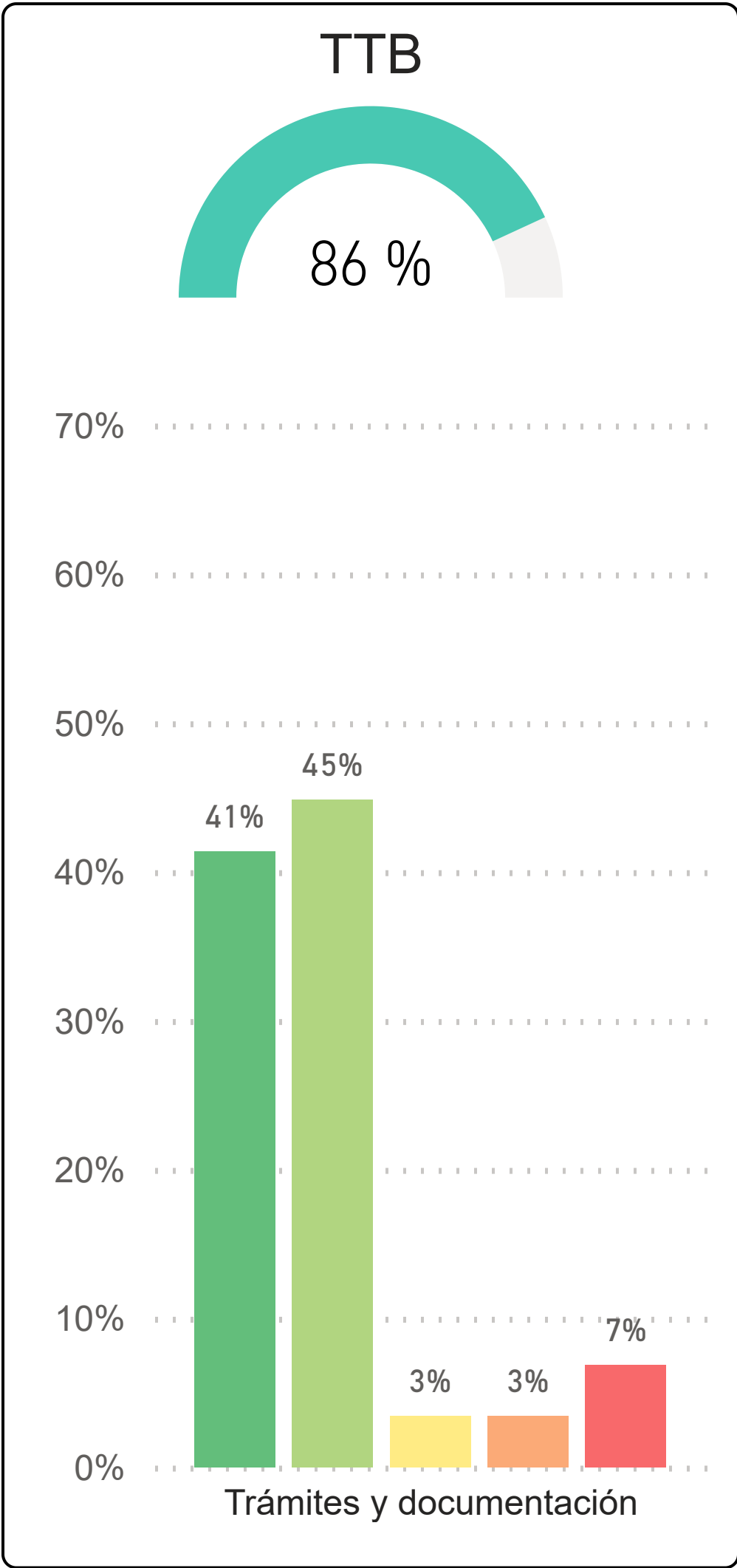
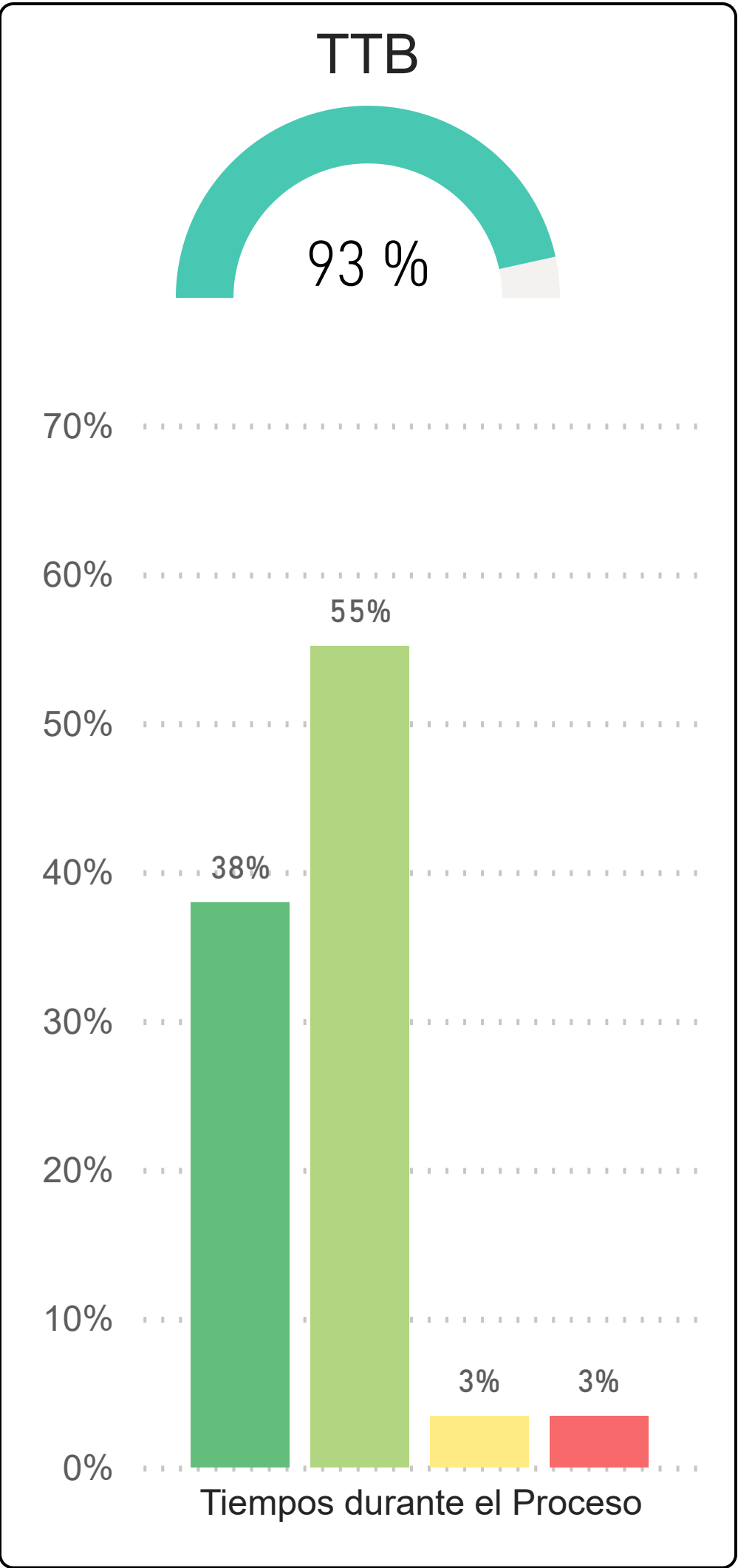
☐ Select all

☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All ▾



● 5 Muy Bueno ● 4 Bueno ● 3 Neutro ● 1 Malo



Conclusiones 1/2

- **Al corte de junio, el NPS general se muestra en 35%, incrementando los PROMOTORES a 60% y disminuyendo los DETRACTORES a 25%.**
- **Donde encontramos mayor índice de PROMOTORES es el segmento EMPLEADO DEL BANCO, durante el mes de junio, este segmento nuestra 100% de NPS; siendo los motivos principales La atención del ejecutivo del banco.**
- **Dentro de las sucursales que muestran mayor índice de NPS, se encuentran: Miramontes, Plaza Central, Tultitlan, y Reforma con índices superiores al 50%, aunque las primeras 3 con bases muy pequeñas de 1 o 2 usuarios.**
- **Dato importante es que el 82% de los usuarios recomendarían la sucursal a un amigo o socio comercial.**
- **En cuanto a satisfacción en sucursales, 2 rubros evaluados muestran un TTB superior al 80%, las instalaciones (85%) y la atención del ejecutivo (83%) son con las que el usuario esta más satisfecho.**



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.



- . El espacio de estacionamiento es muy pequeño en la sucursal Div. Del Nte**
- . Facilitar la obtención de clave telefónica para acceder a estados de cuenta**
- . El portal web tiene oportunidades de mejora, le falta mas detalle en la parte de información**
- . Más optimización e información más a detalle, la app se queda muy atrás en comparación con la de otros bancos**
- . Aumentar el número de operadores para atender las llamadas y mejorar así el tiempo de espera de los clientes.**
- . Ofrecer mas productos bancarios o recomendaciones**



BancoAutofin