



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



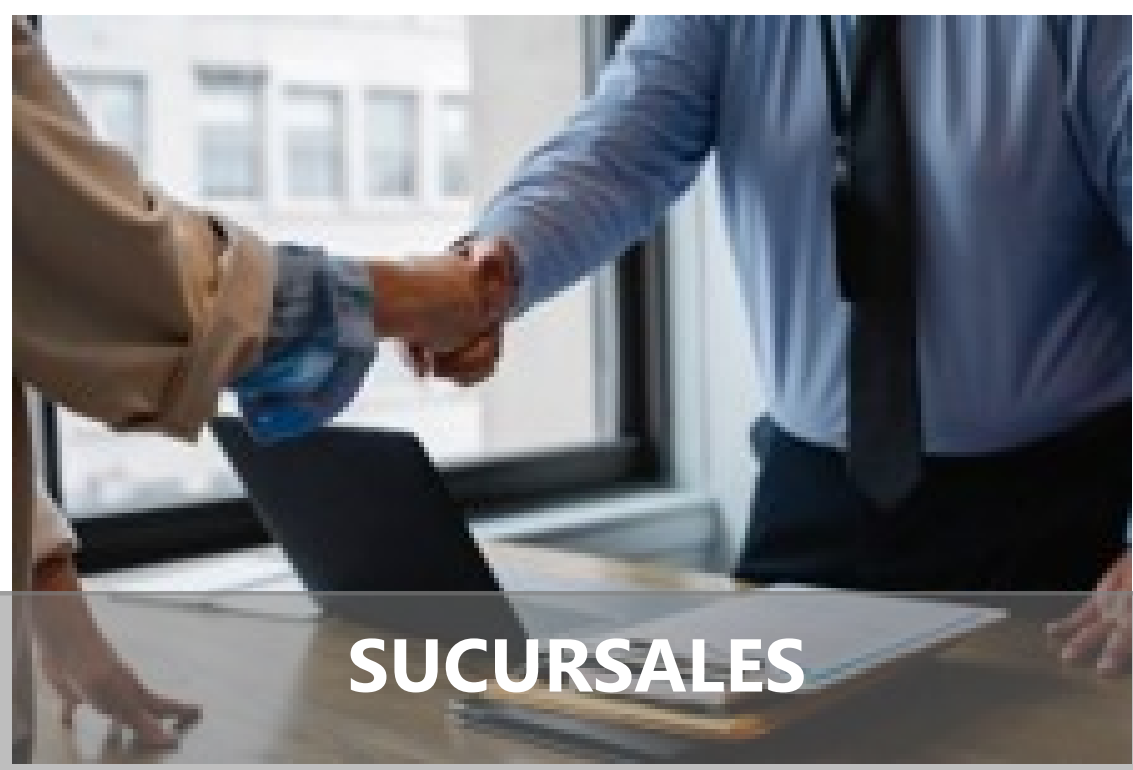
CRÉDITO AUTOMATIC



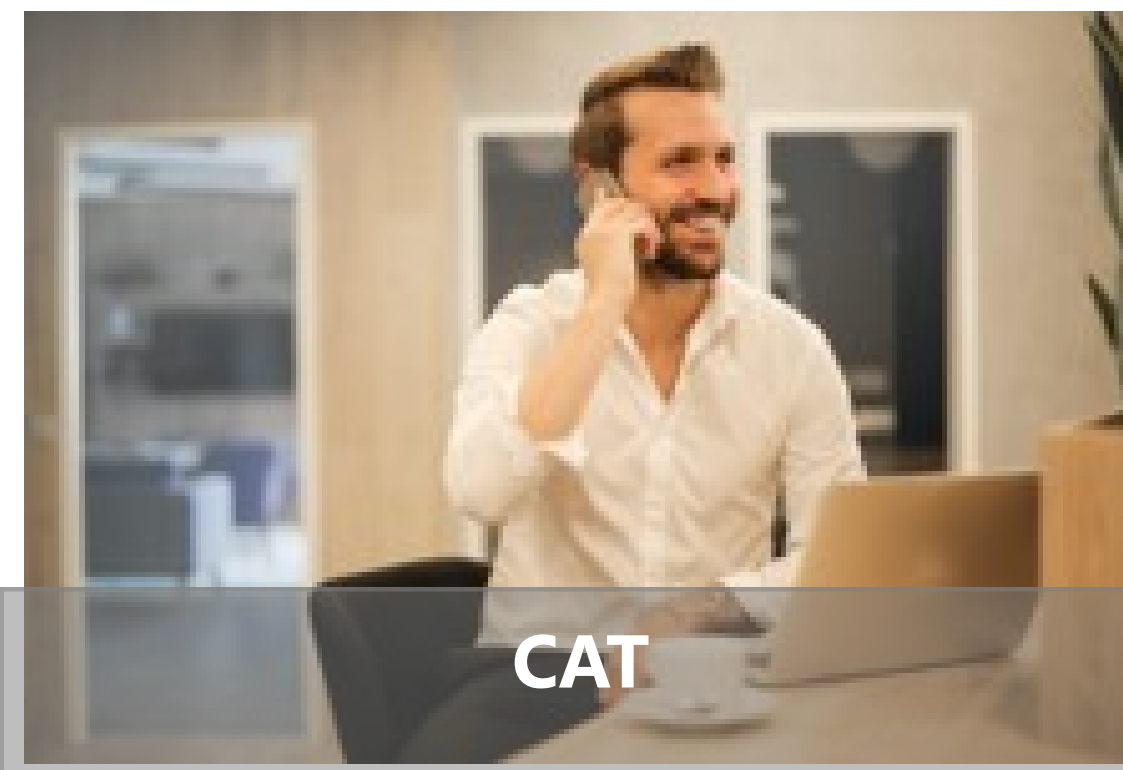
PRODUCTOS



BANCA DIGITAL



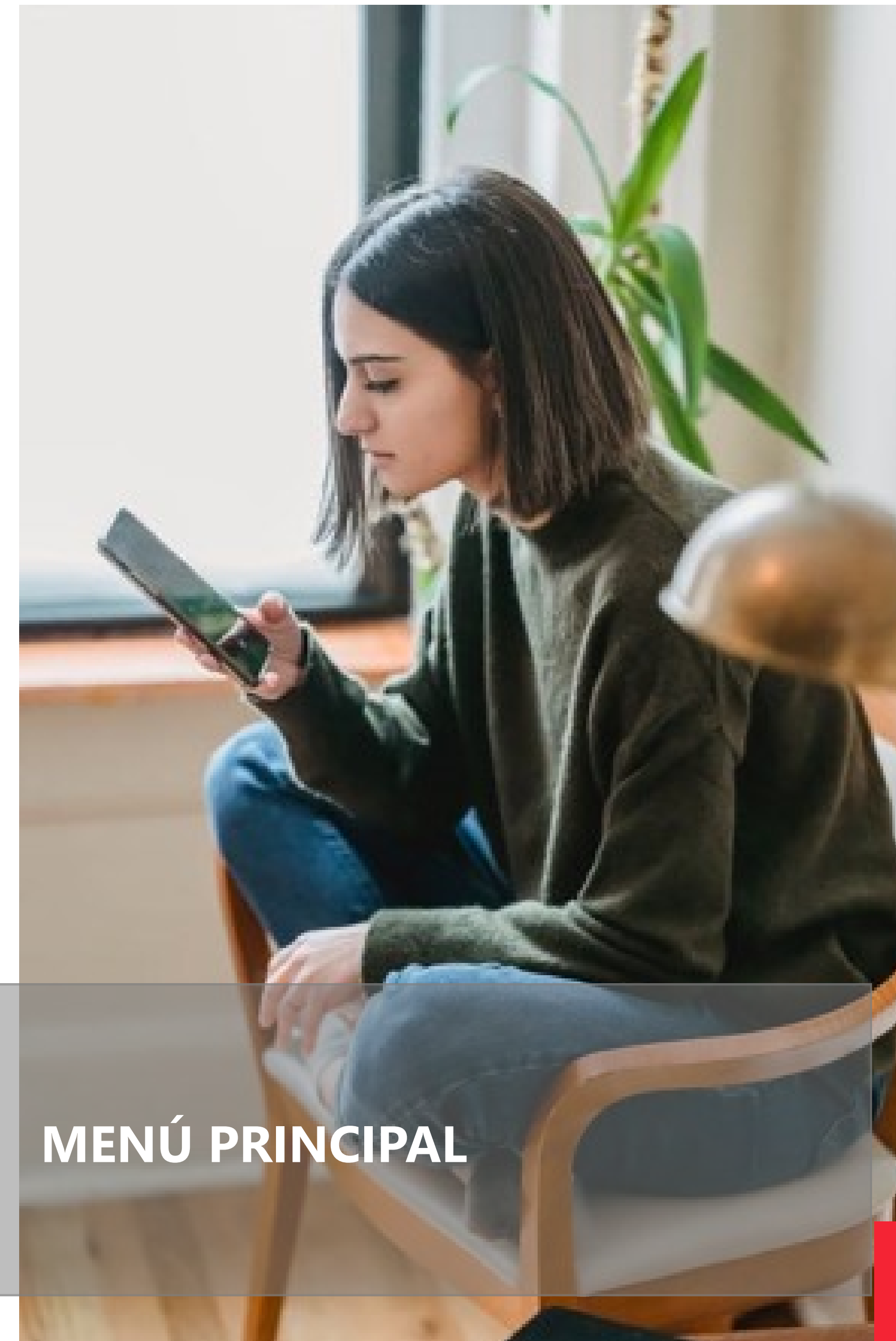
SUCURSALES



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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Enviadas6,535

Respondidas190

Tasa de respuesta3 %

NPS33 %

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

Nivel recomendaciónAll

Atención del ejecutivo (s) del banco

23%

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

22%

Cajeros y/o sucursales

15%

Uso de mis servicios y/o productos

14%

Producto y/o servicio contratado

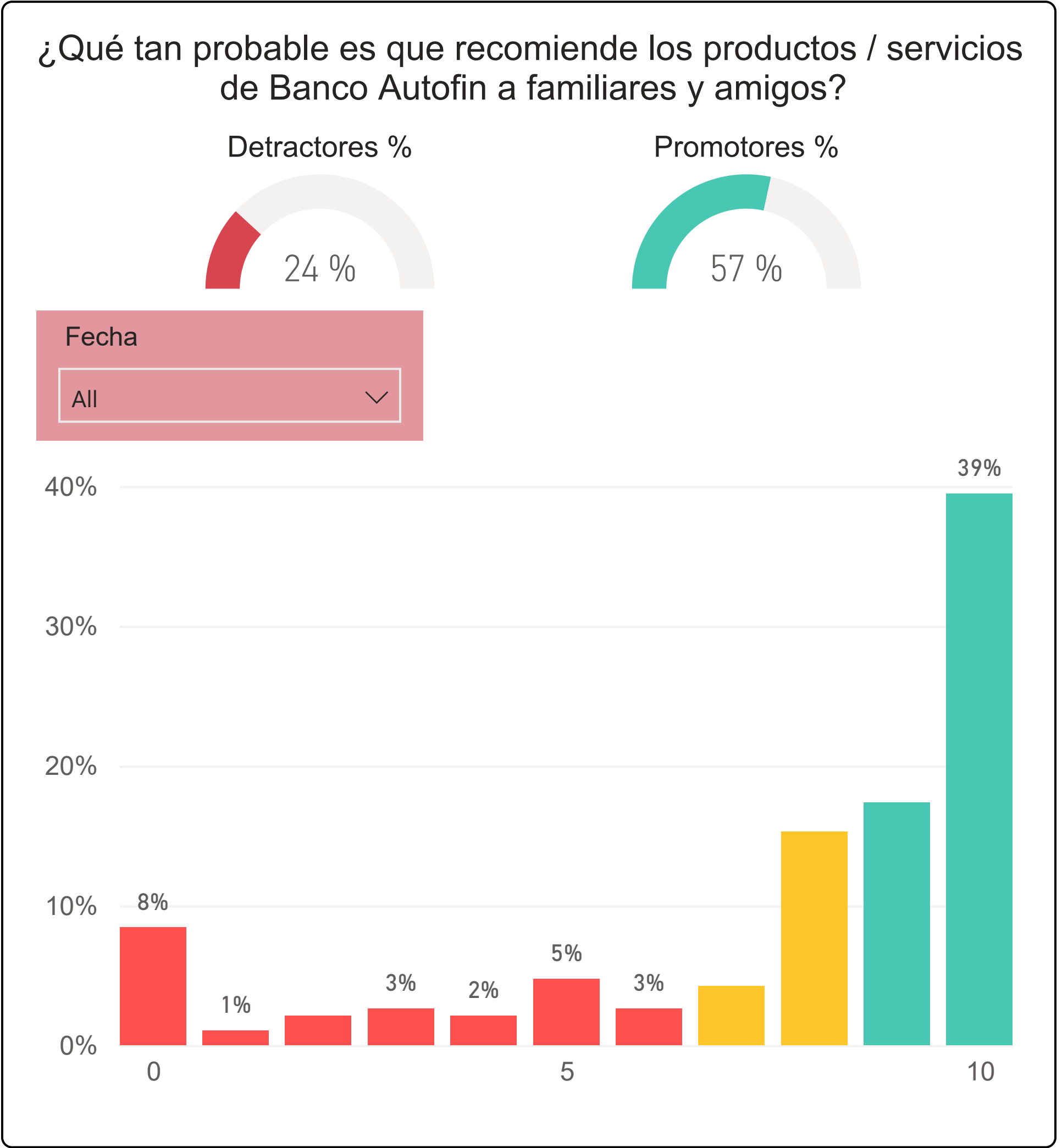
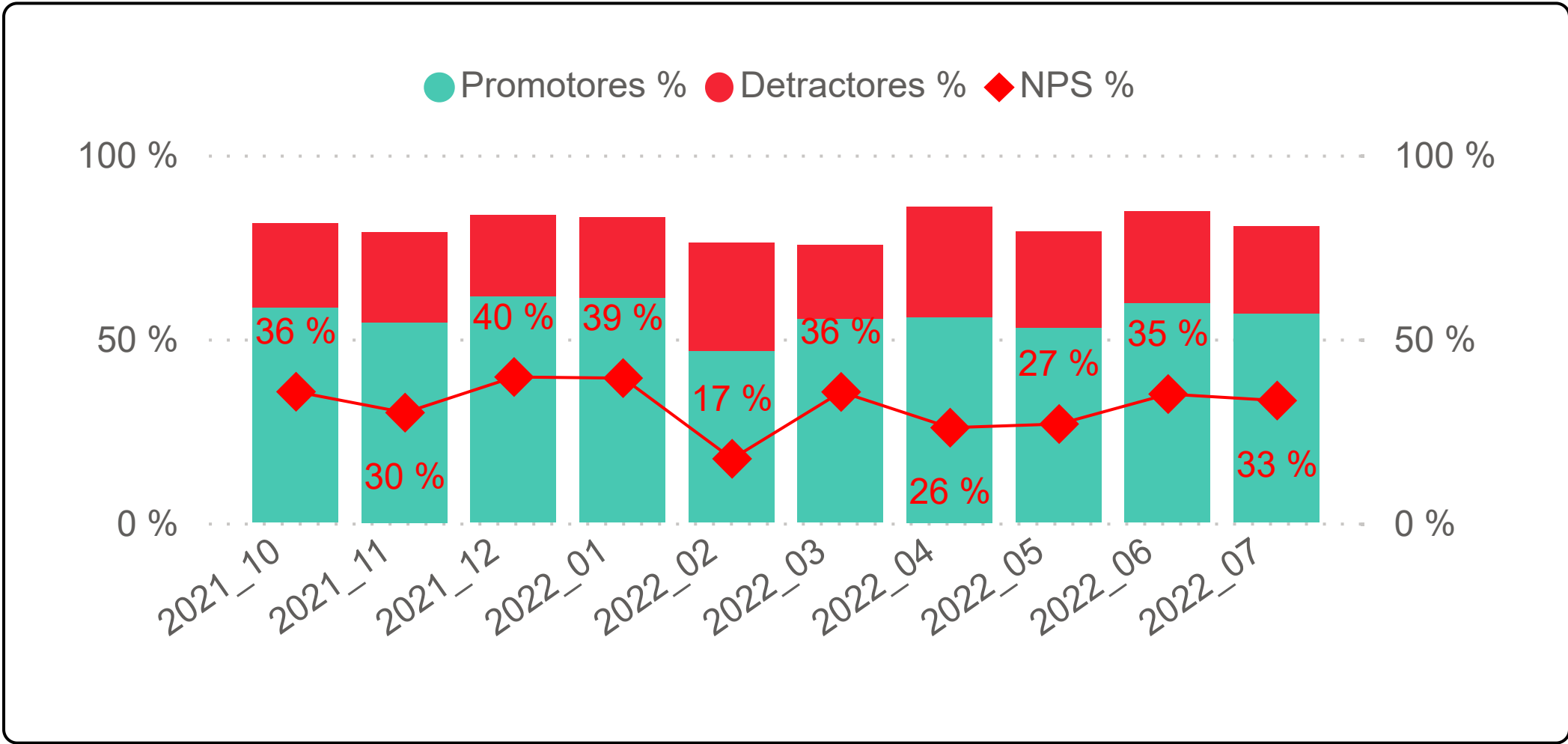
13%

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

8%

Otro

6%



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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

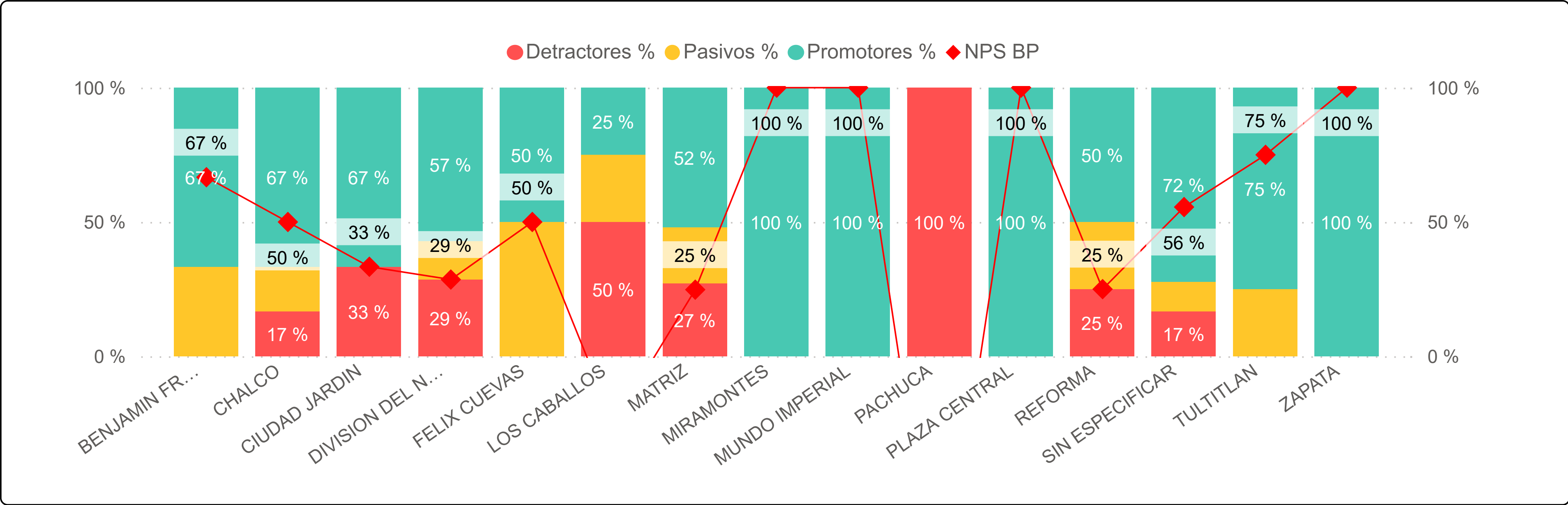
All

Muestra

190

NPS

33 %



Tasa de respuestas			
Tipo de cliente		Casos	%
CLIENTE EXTERNO		37	35%
EMPLEADO BANCO		12	11%
EMPLEADO GRUPO		58	54%

NPS EMP GRUPO

16 %

NPS C EXTERNO

46 %

NPS EMP BANCO

67 %

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

2022_07

Tipo de cliente

☐ Select all

☐ CLIENTE EXTERNO

☐ EMPLEADO BANCO

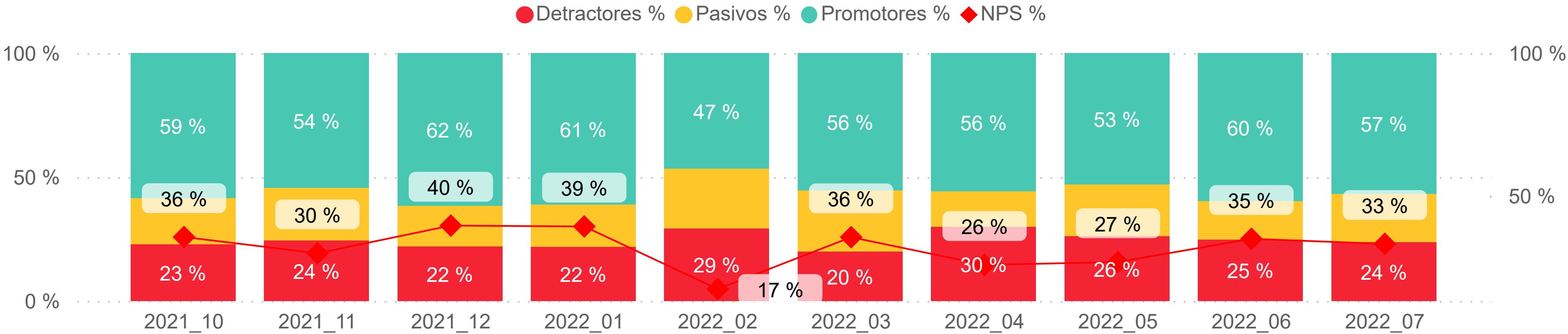
☐ EMPLEADO GRUPO

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

SUCURSAL	NPS	Muestra	Promotores %	Pasivos %	Detractores %
MIRAMONTES	100 %	4	100 %		
MUNDO IMPERIAL	100 %	1	100 %		
PLAZA CENTRAL	100 %	2	100 %		
ZAPATA	100 %	2	100 %		
TULTITLAN	75 %	4	75 %	25 %	
BENJAMIN FRANKLIN	67 %	3	67 %	33 %	
SIN ESPECIFICAR	56 %	18	72 %	11 %	17 %
CHALCO	50 %	6	67 %	17 %	17 %
FELIX CUEVAS	50 %	6	50 %	50 %	
CIUDAD JARDIN	33 %	3	67 %		33 %
DIVISION DEL NORTE	29 %	7	57 %	14 %	29 %
REFORMA	25 %	4	50 %	25 %	25 %



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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Enviadas

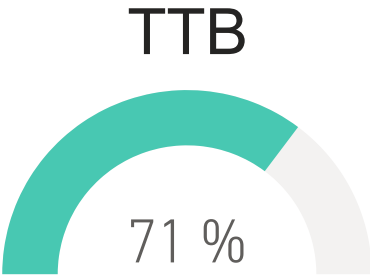
6,535

Respondidas

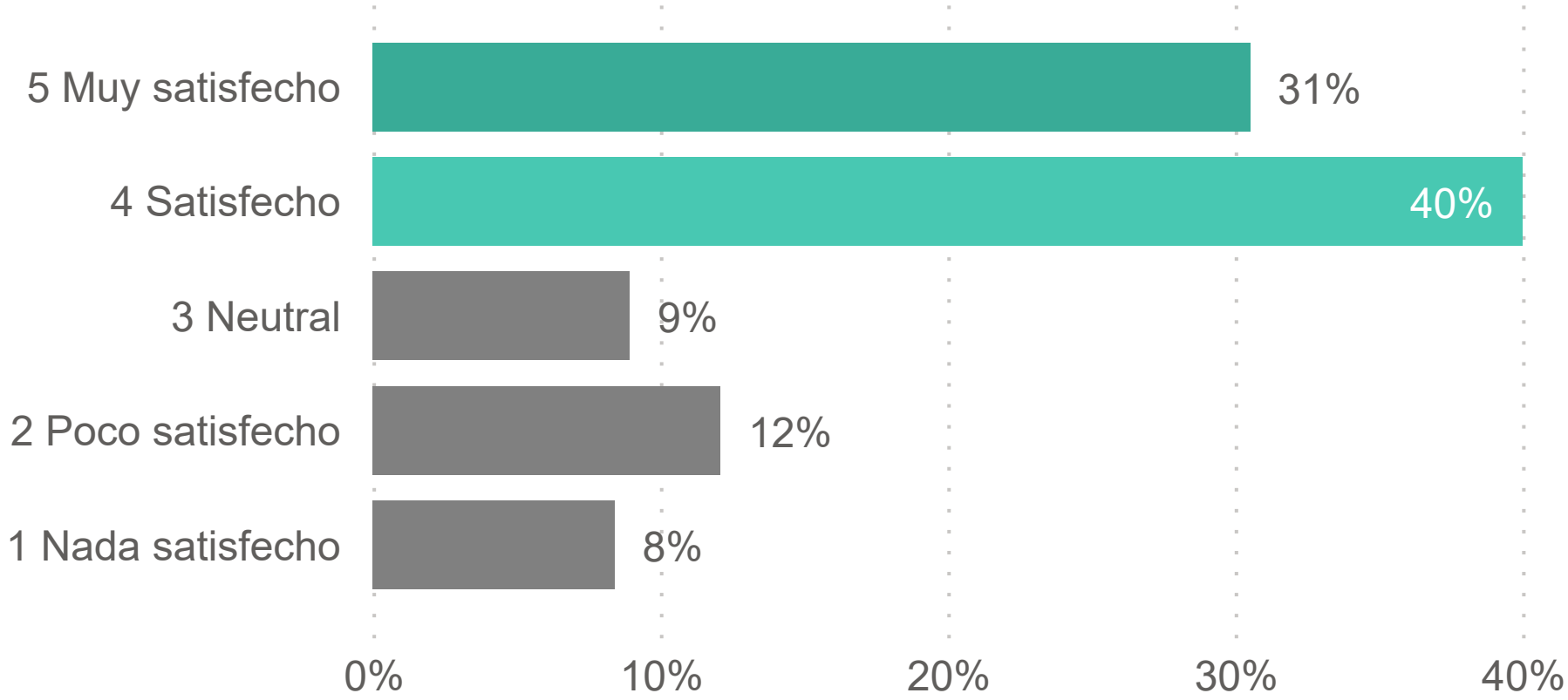
190

Tasa de respuesta

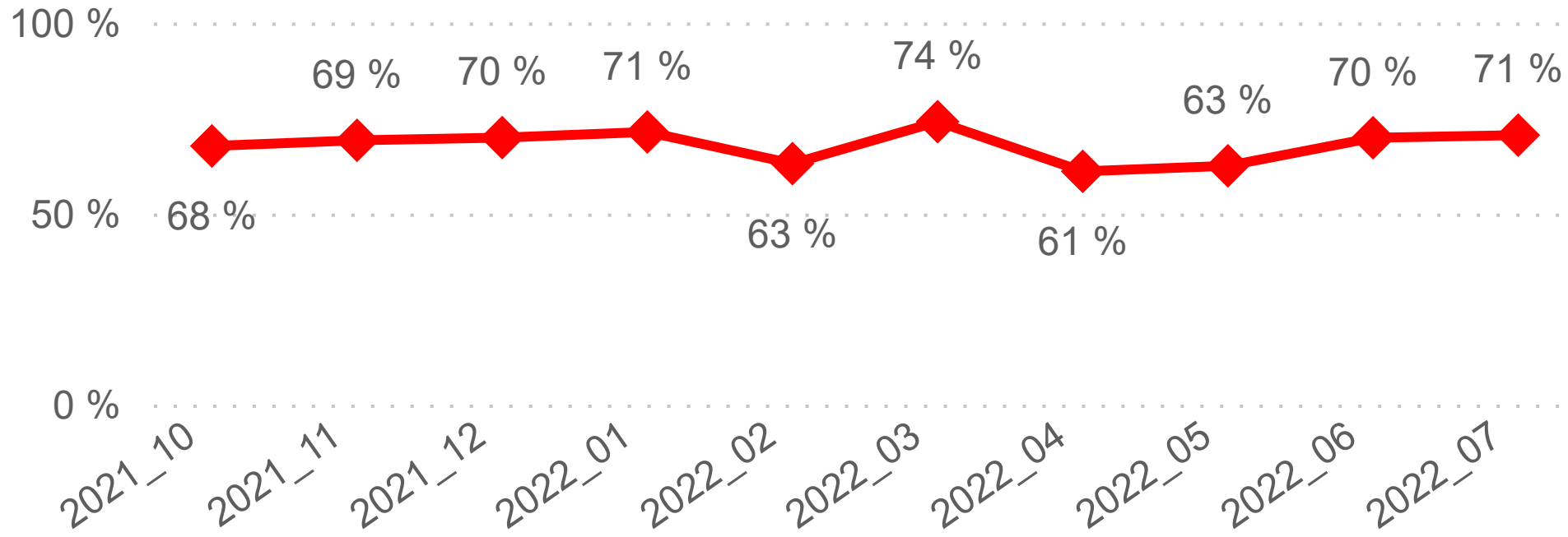
3 %



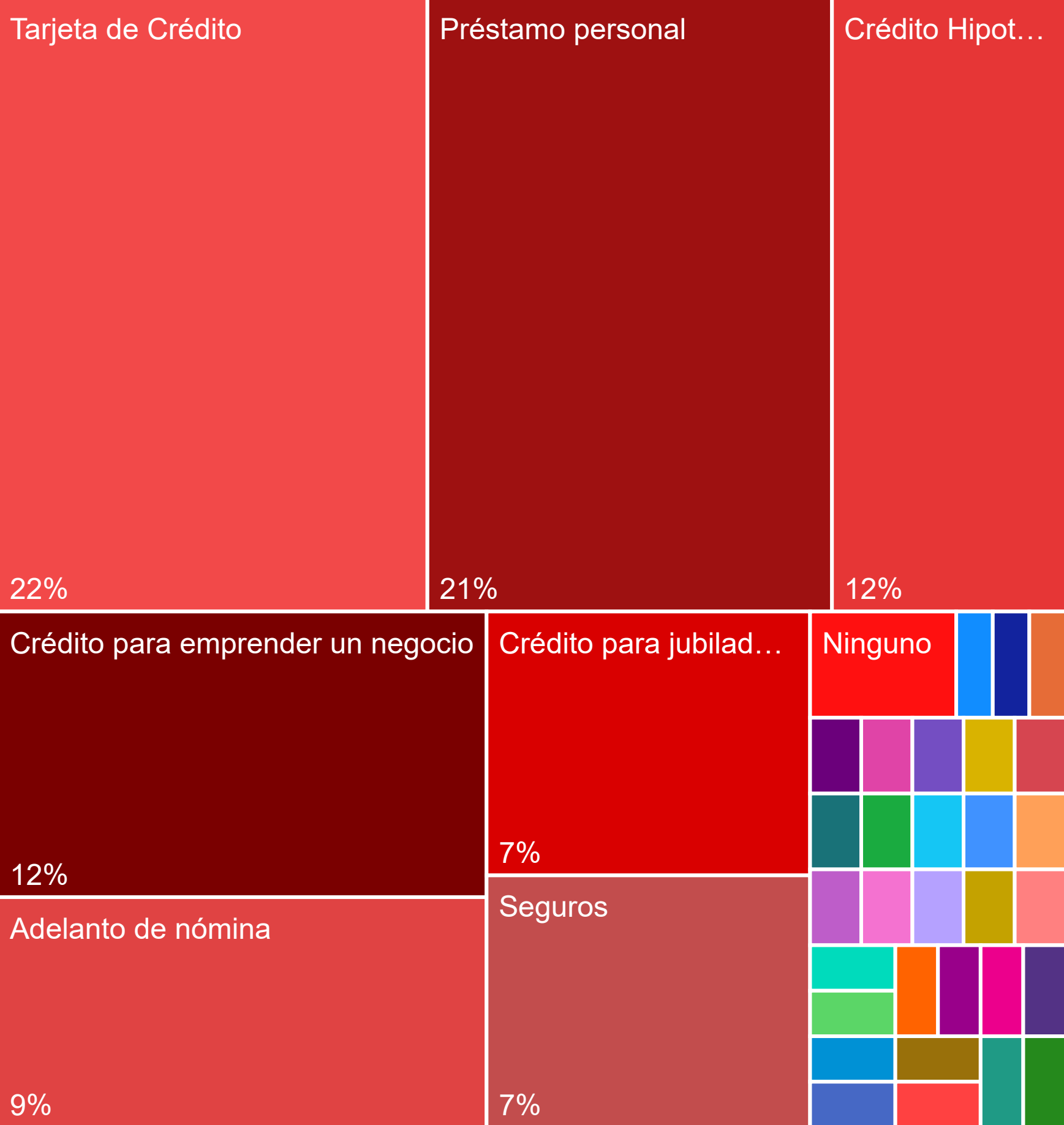
¿Qué tan satisfecho está con nuestros productos y servicios?



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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Muestra

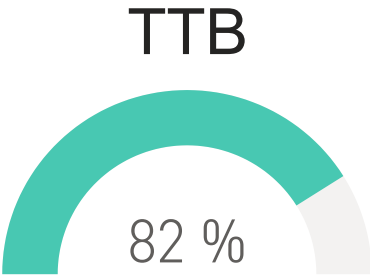
190

Tasa de visita

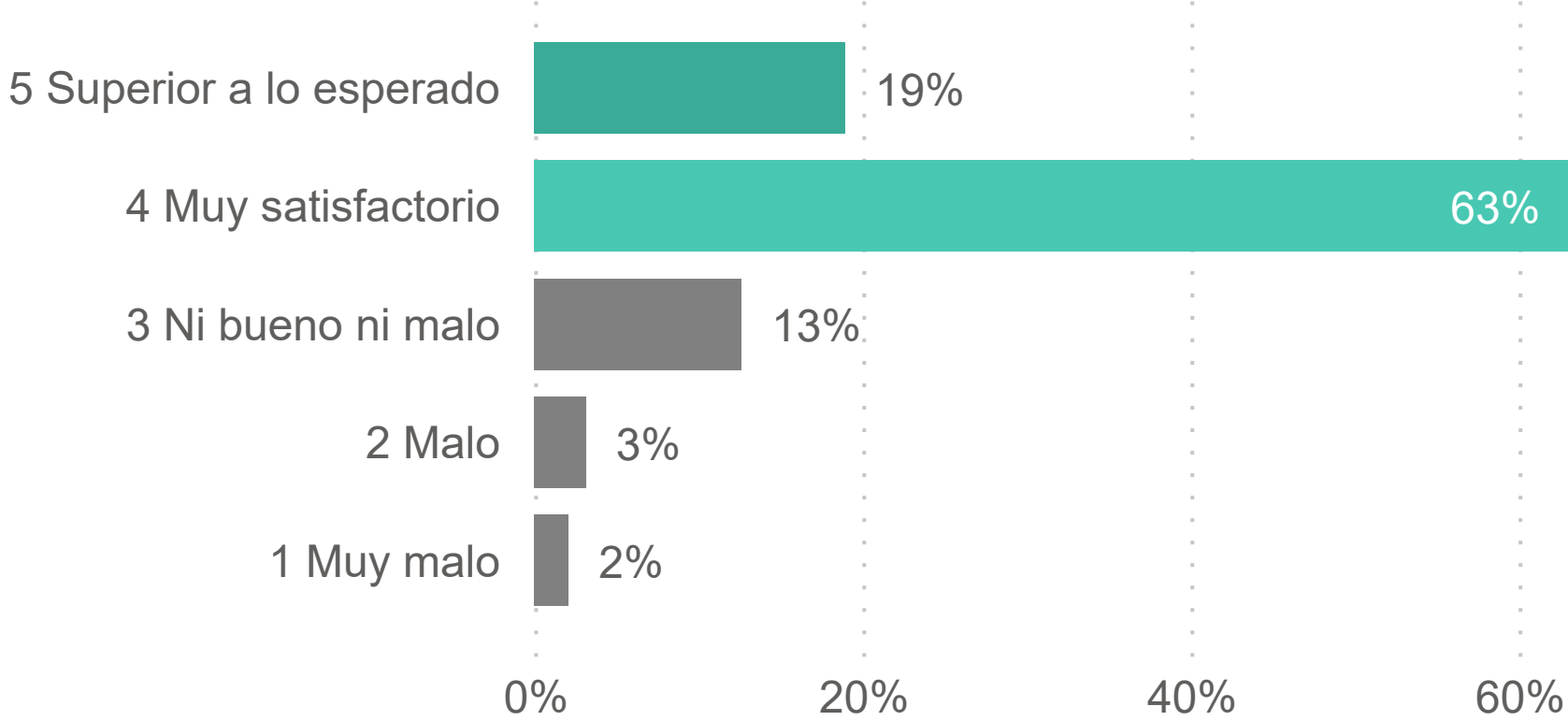
50 %

Tasa de recomendación

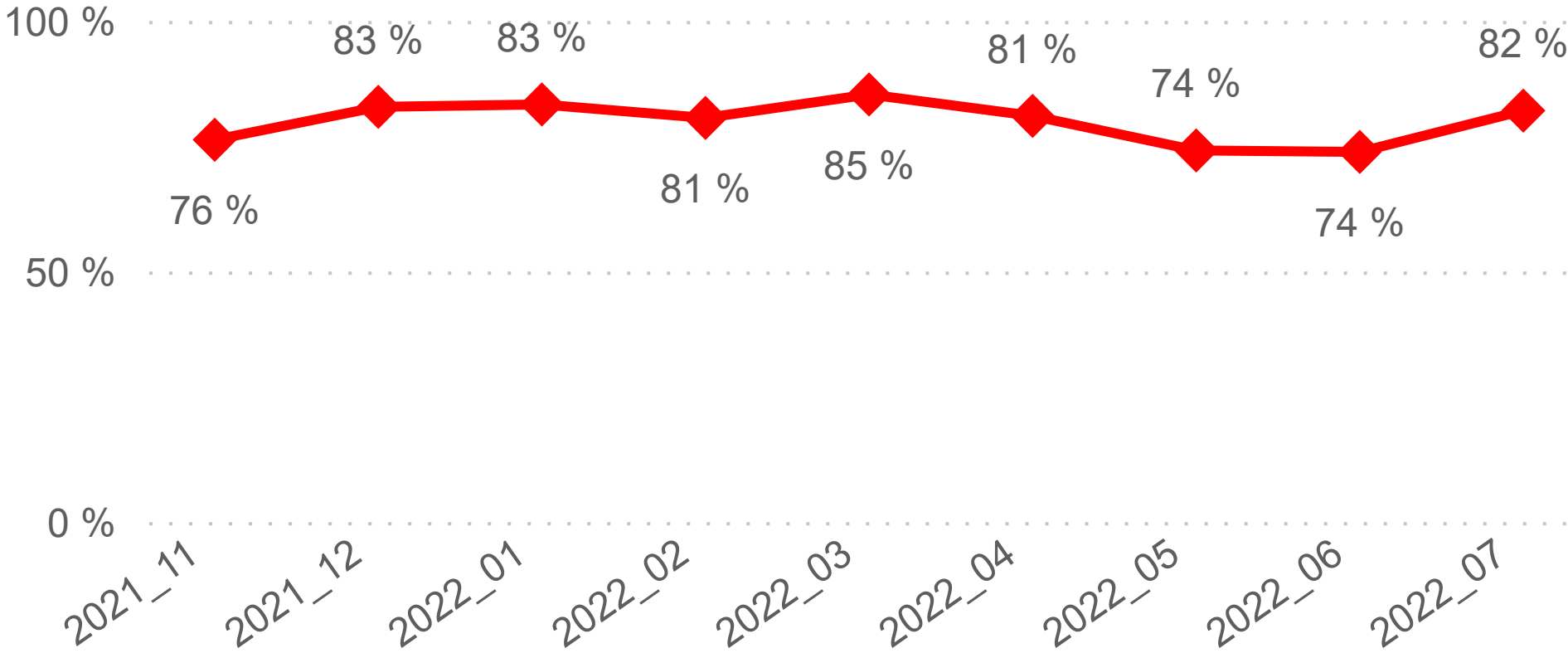
81 %



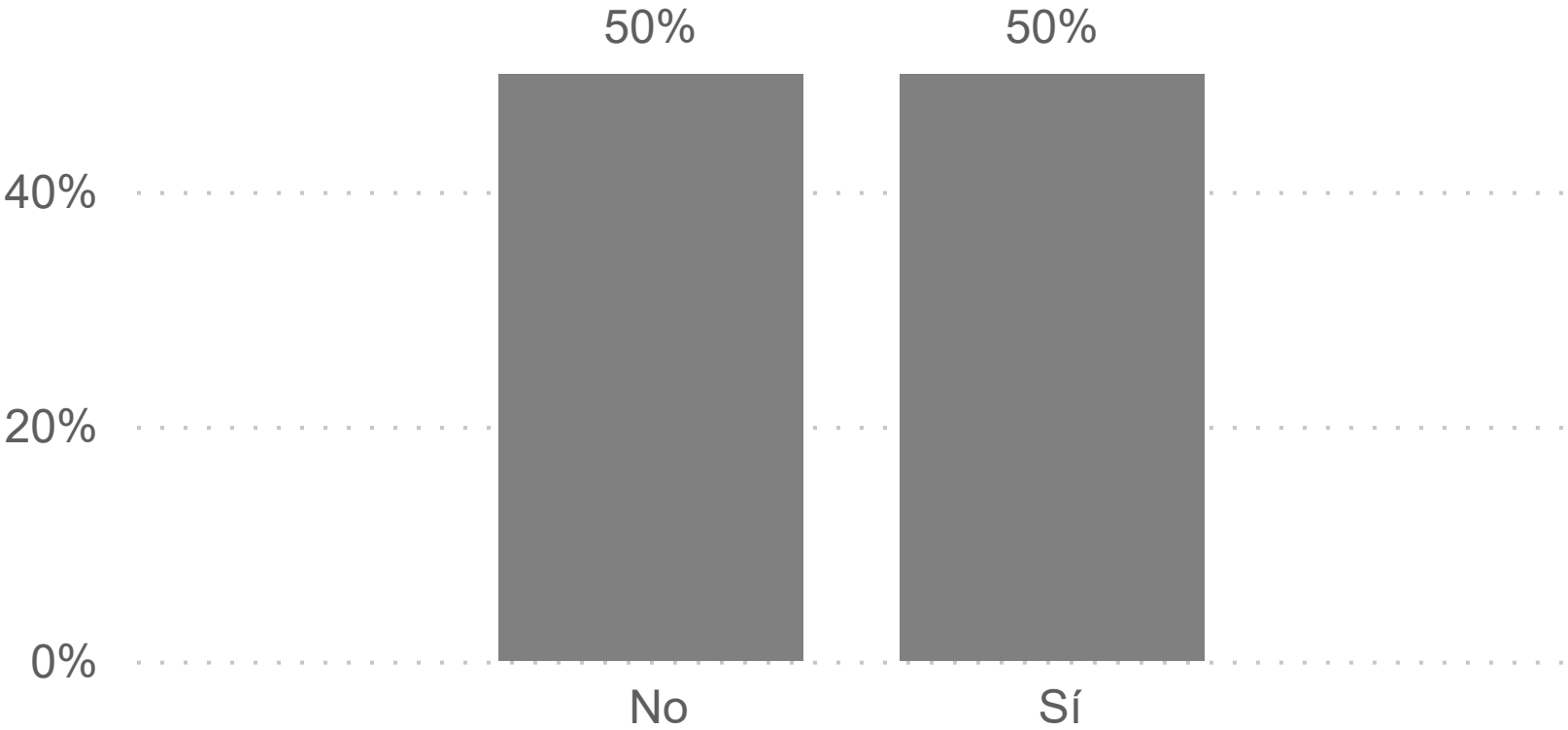
¿Cuál fue la calidad del servicio al cliente que recibió en esta sucursal?



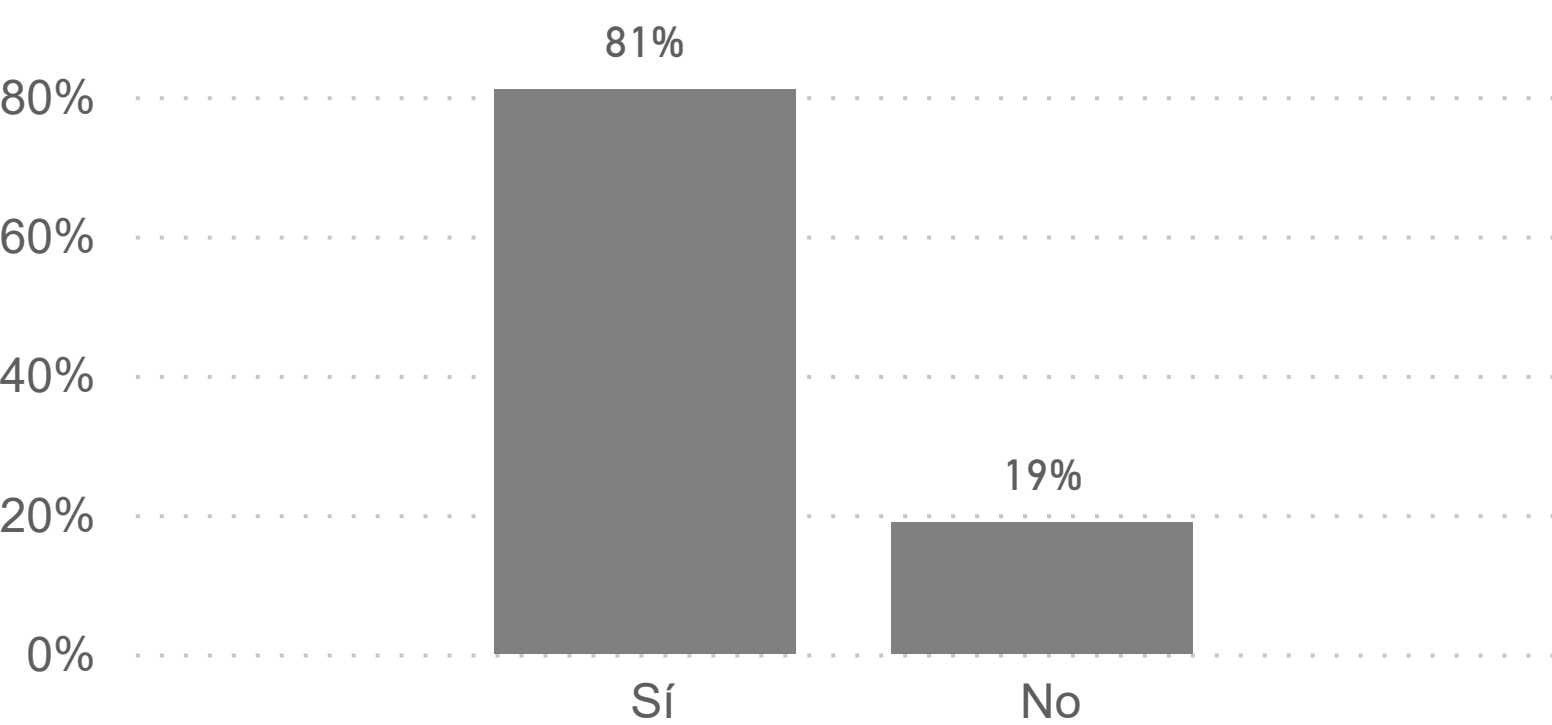
TTB por mes



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 Automotic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

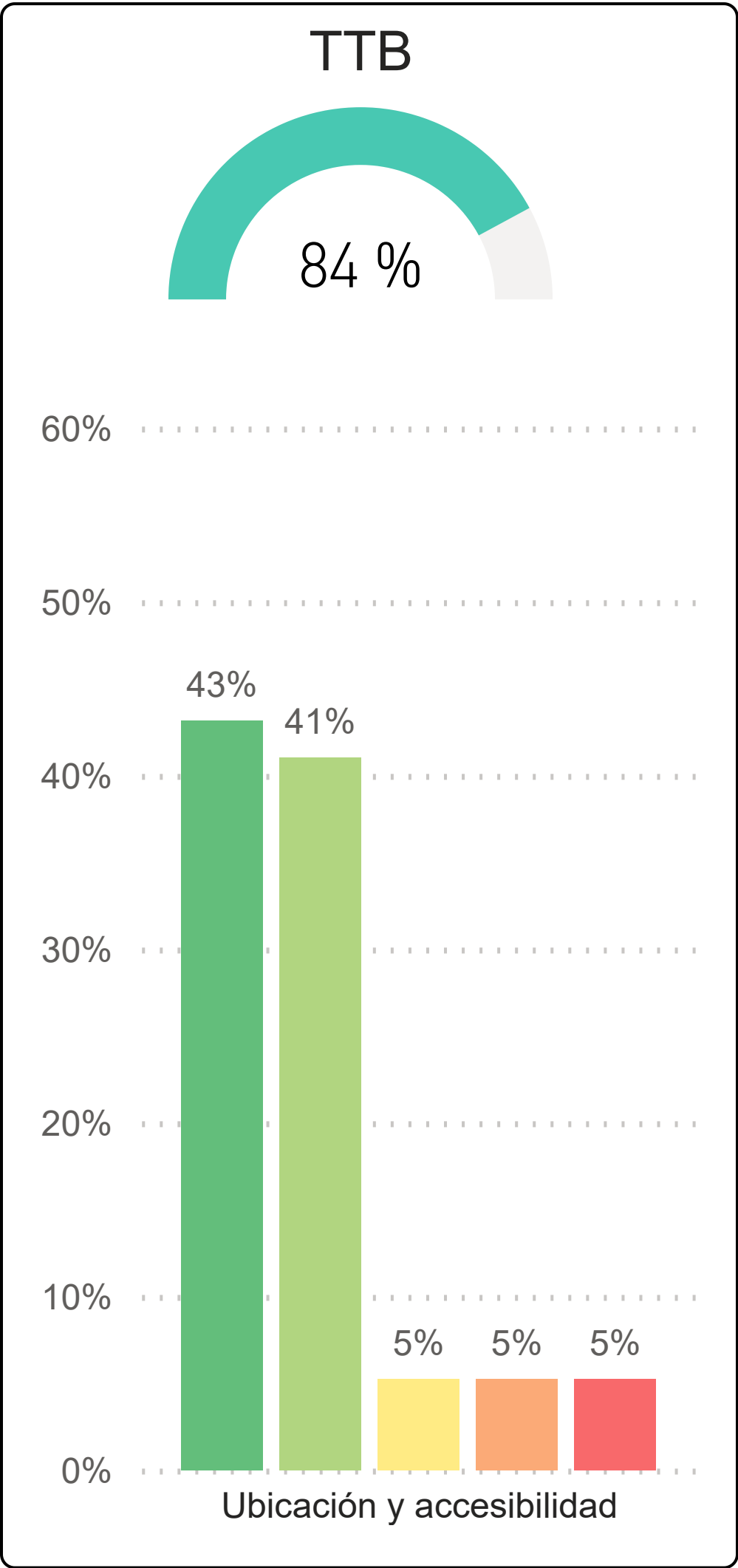
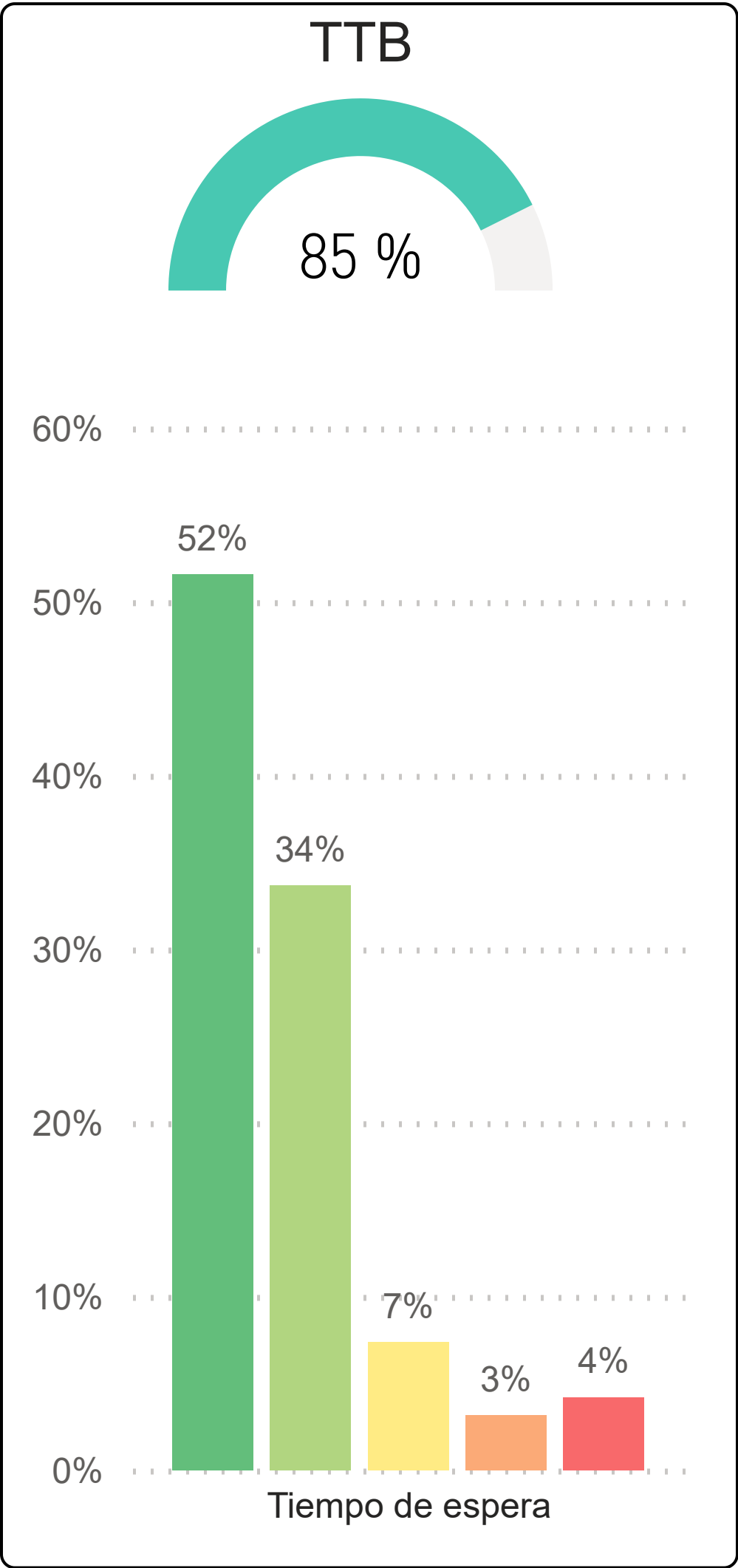
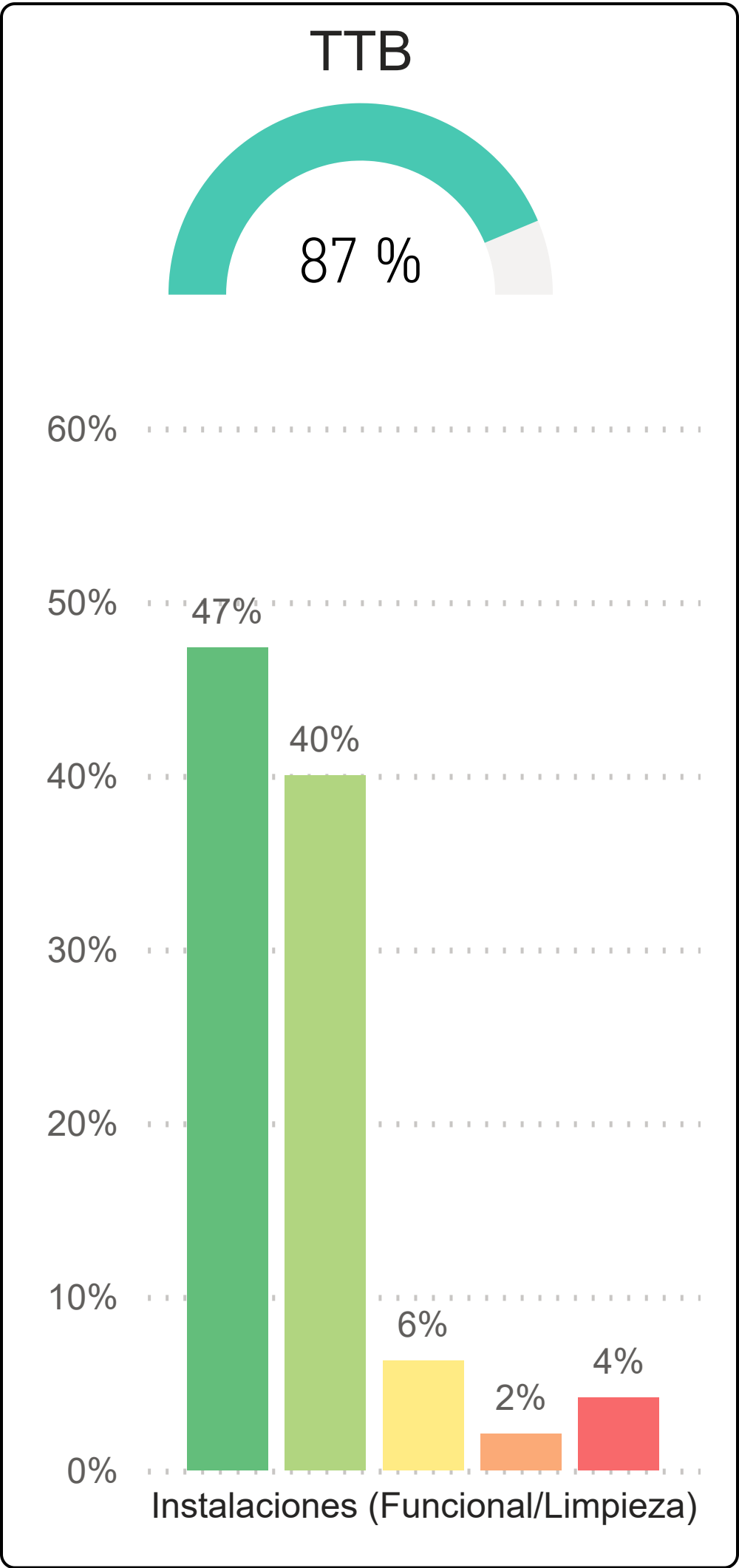
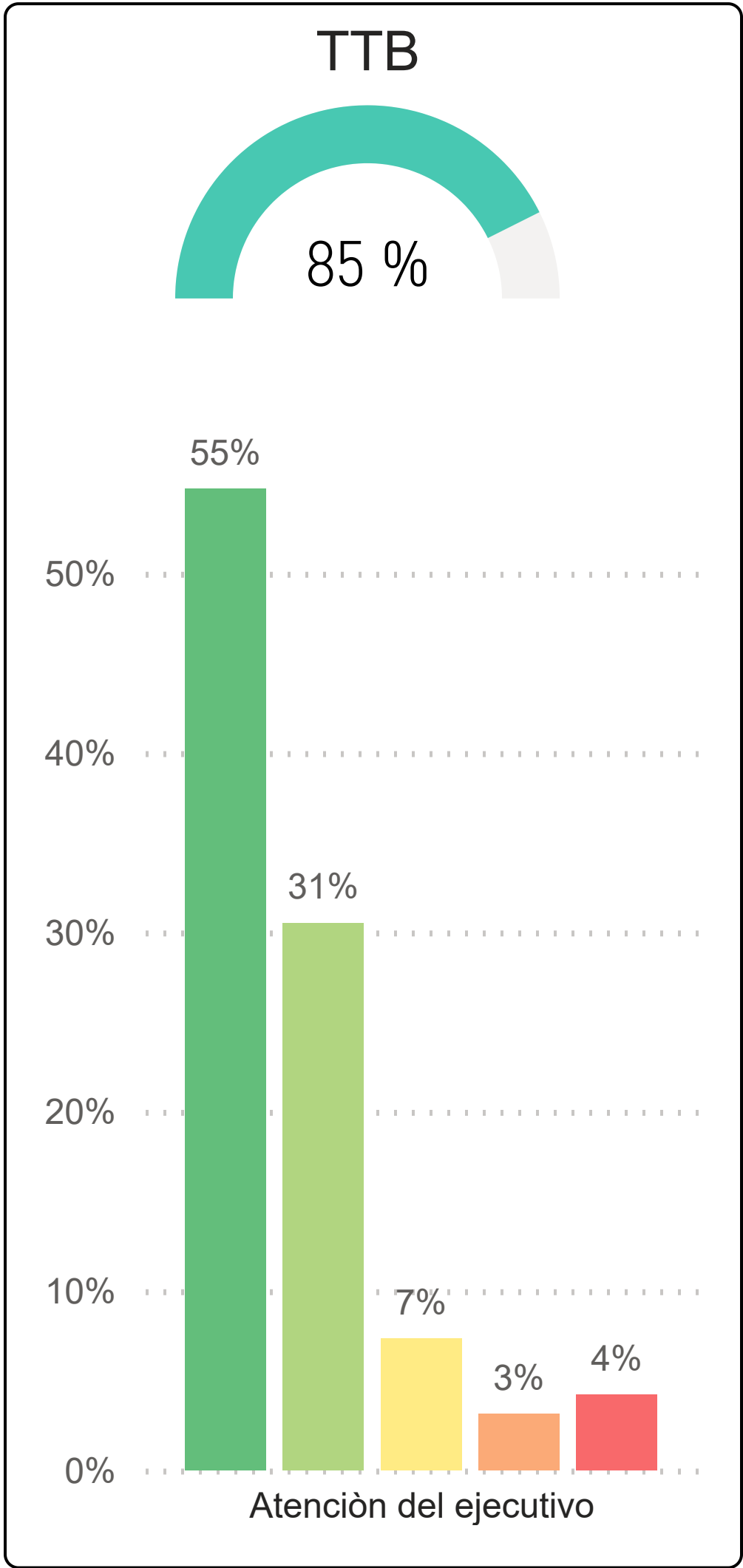
EMPLEADO BANCO

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

Credito Automatic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

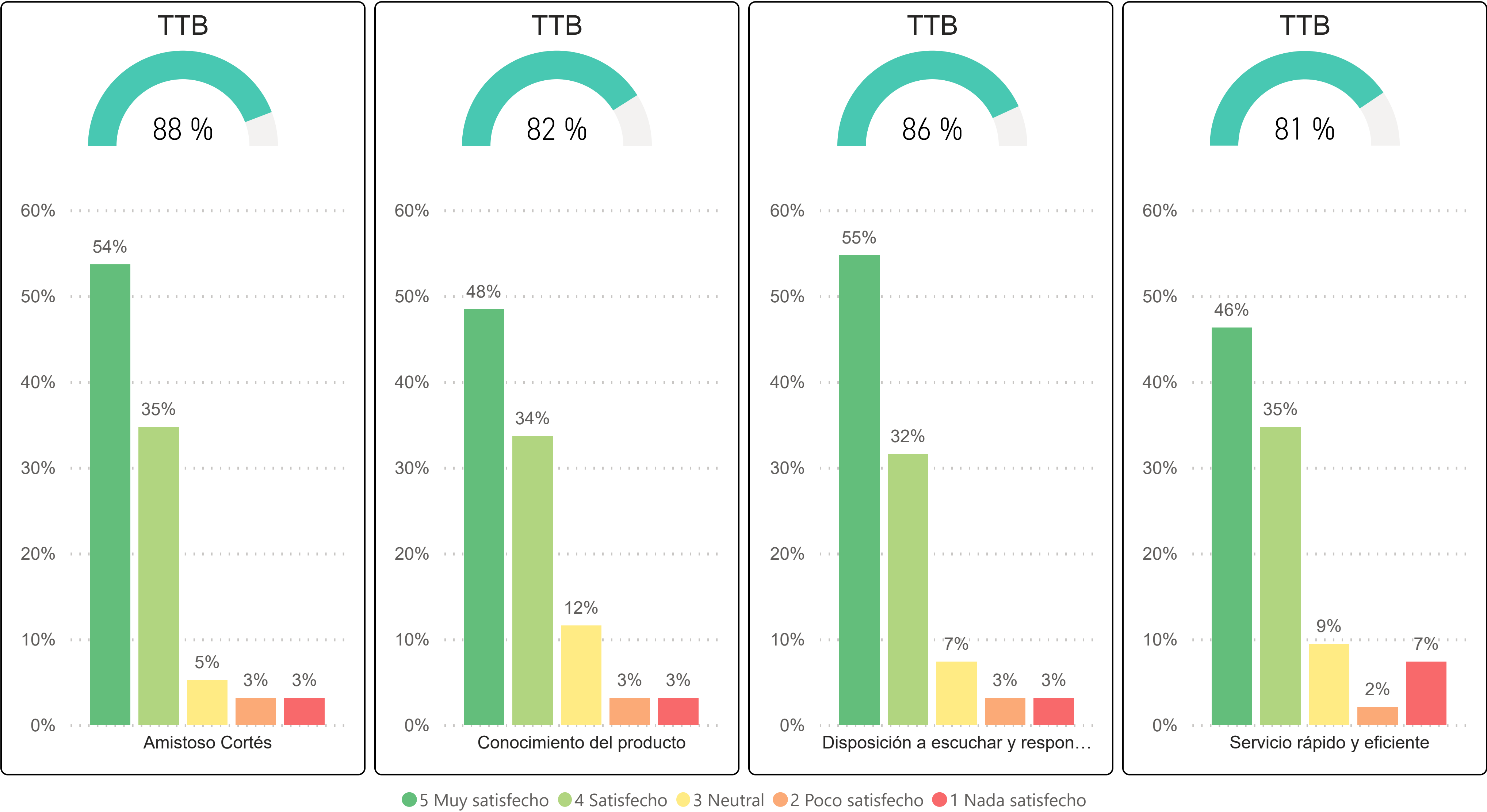
EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

¿Cómo califica al representante que lo atendió?



Sugerencias de Detractores - Sucursales

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2022

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	MÁS SUCURSALES
CLIENTE EXTERNO	QUE SUS EJECUTIVOS ESTÁN MÁS AL PENDIENTE DE SUS CLIENTES
CLIENTE EXTERNO	TENER MAS SUCURSALES
EMPLEADO GRUPO	ACTULIZACIÓN EN CAJEROS
EMPLEADO GRUPO	CAMBIEN A TODO SU PERSONAL
EMPLEADO GRUPO	EMPATÍA A LOS CLIENTES
EMPLEADO GRUPO	HASTA EL MOMENTO MI EXPERIENCIA ES N SUCURSAL HA SIDO EXCELENTE
EMPLEADO GRUPO	MÁS, AMABLES, RÁPIDOS, QUE NO HAGAN CARAS CUANDO TE VEN. EN FIN MEJORAR EN MUCHAS COSAS
EMPLEADO GRUPO	MEJORAR LA APP
EMPLEADO GRUPO	QUE APLIQUEN PLANES DE ACCIÓN, CONTRATEN GENTE EXPERTA EN FINANZAS Y SISTEMA PARA QUE MEJORE LA CALIDAD DEL SERVICIO.
EMPLEADO GRUPO	QUE FUNCIONEN LAS COSAS
EMPLEADO GRUPO	QUE HAYA RECEPCIONISTA
EMPLEADO GRUPO	QUE LOS CAJEROS SI LOS REPAREN LO MÁS RÁPIDO POSIBLE Y PONER MÁS CAJEROS
SIN ESPECIFICAR	CAPACITACIÓN
SIN ESPECIFICAR	ESTACIONAMIENTO
SIN ESPECIFICAR	NINGUNA
SIN ESPECIFICAR	QUE RESUELVAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES
SIN ESPECIFICAR	RESOLVER , DAR SOLUCIONES A CORTO TIEMPO , CAMBIAR DE SISTEMA
SIN ESPECIFICAR	SIEMPRE TE ATIENDEN DE MALA MANERA
SIN ESPECIFICAR	TODO ESTA BIEN. SOLO ES ESA POLITICA DE INCREMENTAR EL MINIMO DE LAS CUENTAS

- 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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

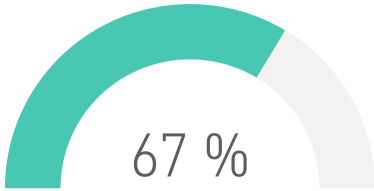
Muestra

6,535

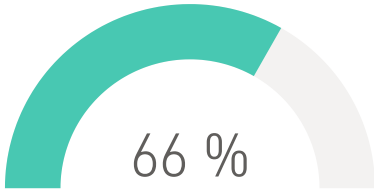
Tasa de uso

67 %

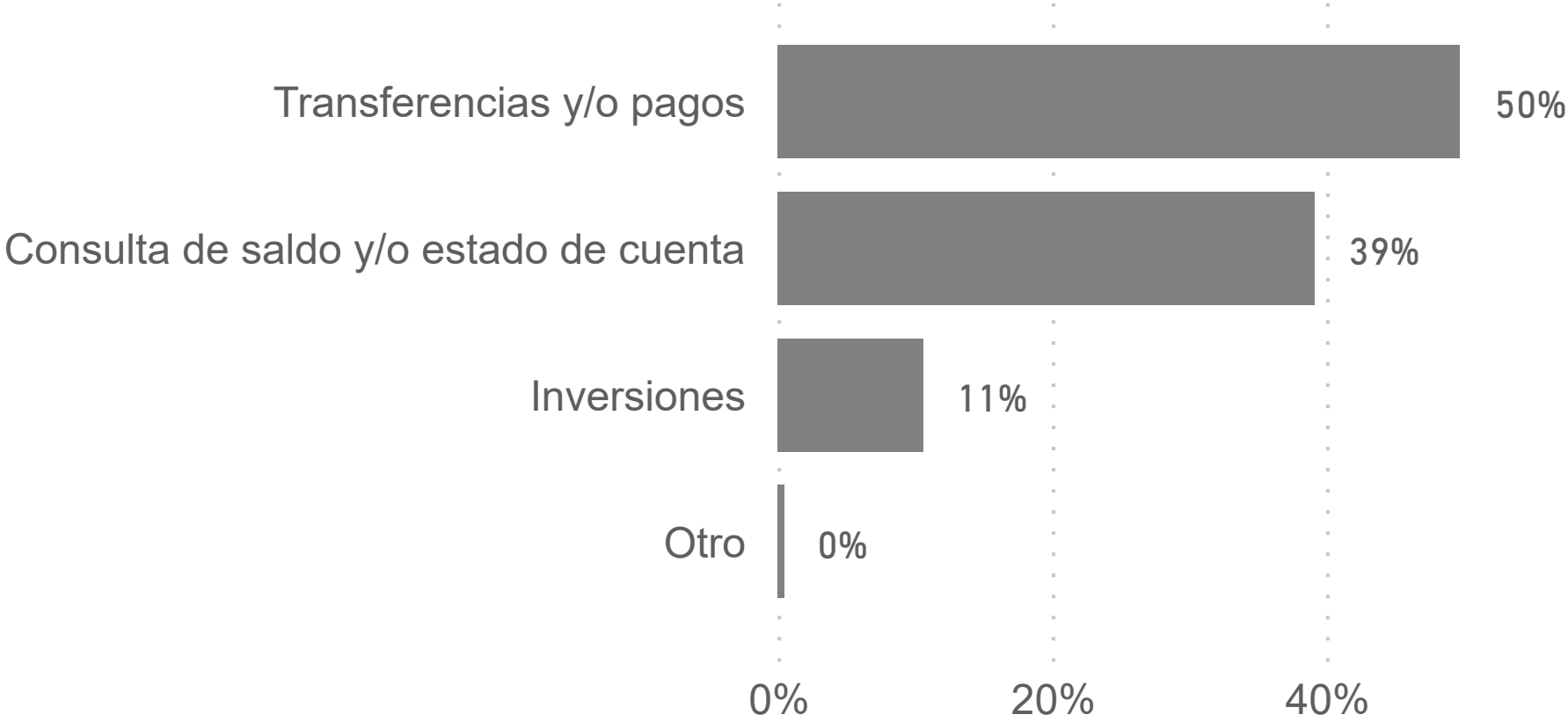
TTB Banca Móvil



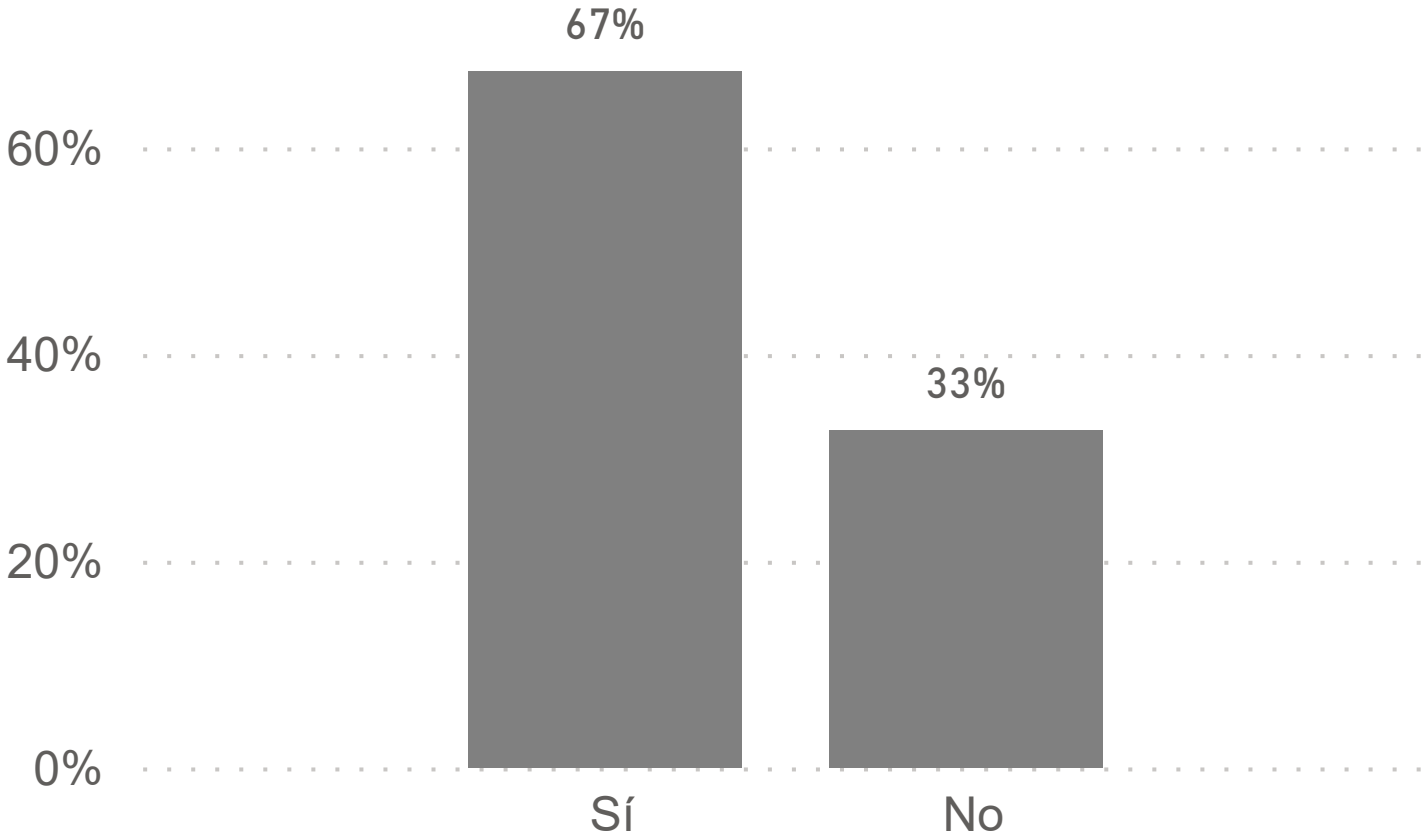
TTB Banca Elec



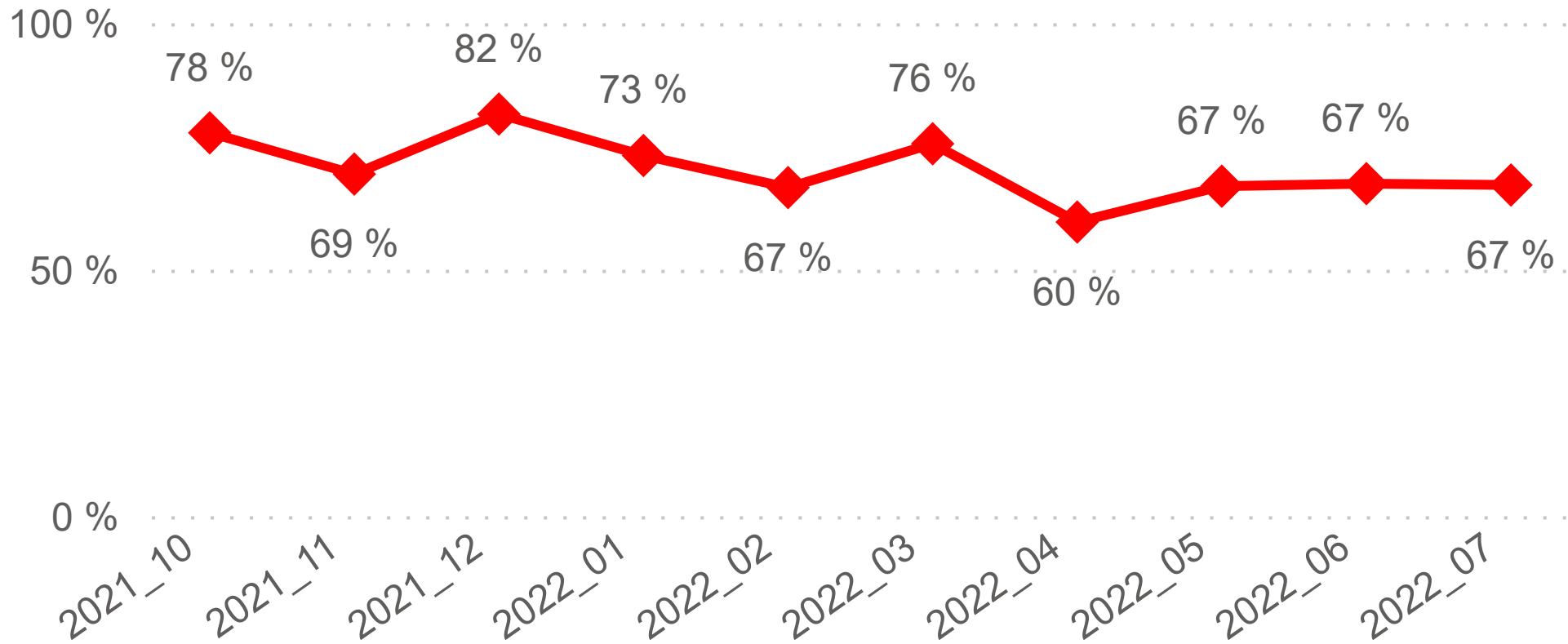
¿Para qué utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



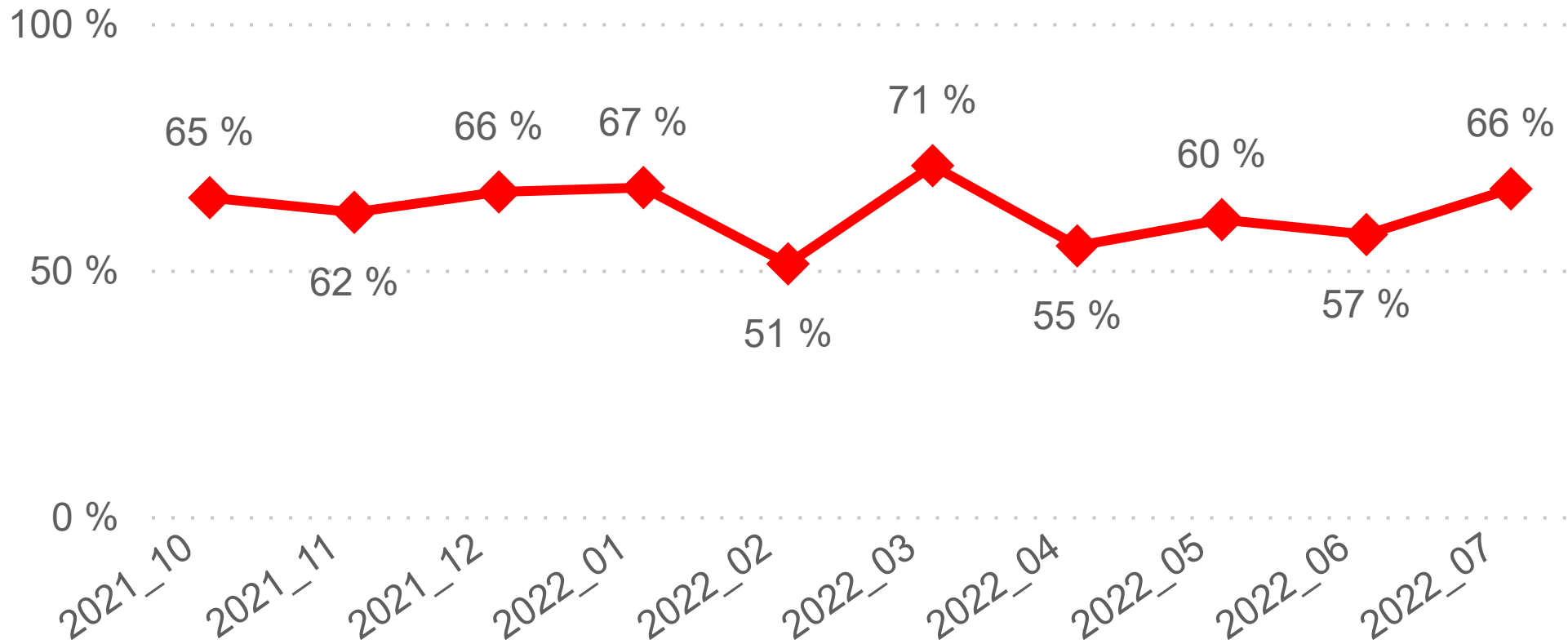
En el último mes, ¿utilizó la Banca Móvil o Digital (Internet)?



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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
CLIENTE EXTERNO	ENVIAR AVISOS
CLIENTE EXTERNO	LO MISMO LA ARRUFE SU PERSONAL
CLIENTE EXTERNO	TODO BIEN
EMPLEADO GRUPO	HASTA EN LA APP SON PÉSIMOS
EMPLEADO GRUPO	MÁS RÁPIDOS Y QUE NO OCULTEN NUESTRO MONTO QUE TENEMOS
EMPLEADO GRUPO	MEJORAR LA APP MÓVIL
EMPLEADO GRUPO	MEJORAR LA BANCA
EMPLEADO GRUPO	MEJORAR LOS PRODUCTOS EN GENERAL
EMPLEADO GRUPO	MEJOREN LA APP EN ESPECIAL LAS TRANSFERENCIAS
EMPLEADO GRUPO	QUE CONTESTEN LAS LLAMADAS PARA ASESORÍA
EMPLEADO GRUPO	QUE EL ACCESO SEA RÁPIDO A CUALQUIER HORA Y DÍA
EMPLEADO GRUPO	QUE NO TENGAN A BOTS SI NO A UNA PERSONAL REAL QUE RESUELVA LOS PROBLEMAS DE LOS CLIENTES
EMPLEADO GRUPO	QUE SIRVA LA APLICACIÓN Y NO TENGA RESTRICCIONES LOS FINES DE SEMANA
EMPLEADO GRUPO	QUE SIRVA LO QUE HACEN
EMPLEADO GRUPO	SER UN POCO MAS AMIGABLE
EMPLEADO GRUPO	SUGIERO QUE YA SE PUEDE LIGAR CON APPLE WALLET YA QUE YO NO CUENTO CON MI TARJETA DE NOMINA Y NO LE VEO EL CASO DE TENER A SEGUIR CON MI NÓMINA DOMICILIADA A MI BANCO CITY BANAMEX
EMPLEADO GRUPO	TENER MÁS APLICACIONES
SIN ESPECIFICAR	BAJAR COSTO DE COMISIONES
SIN ESPECIFICAR	CAPACITACIÓN EN EJECUTIVOS PARA RESOLVER DUDAS, PROBLEMAS ETC

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

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO BANCO

EMPLEADO GRUPO

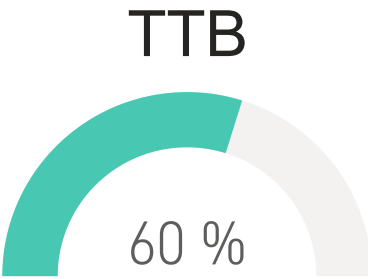
SIN ESPECIFICAR

Sucursal

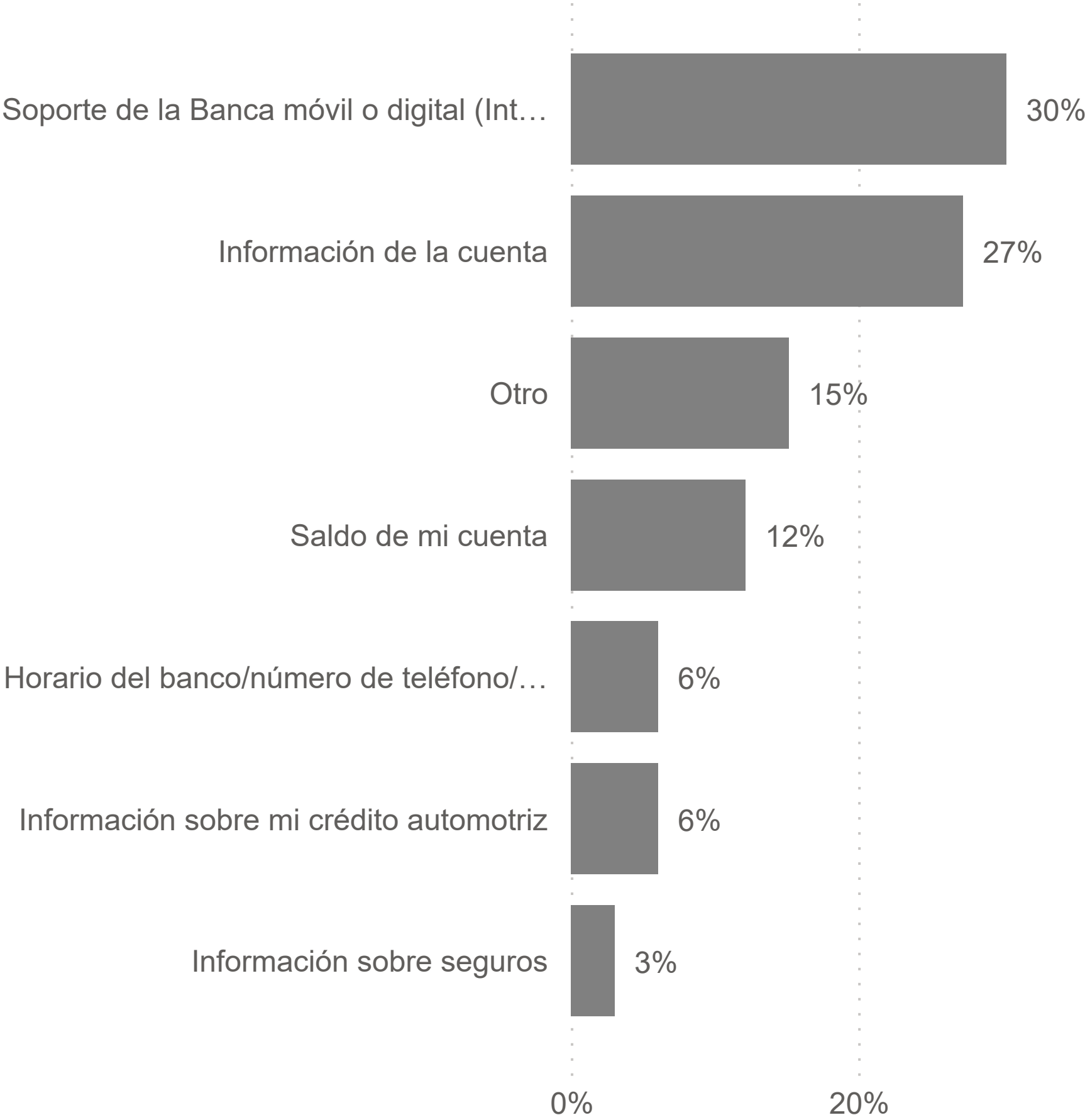
All

Muestra
6,535

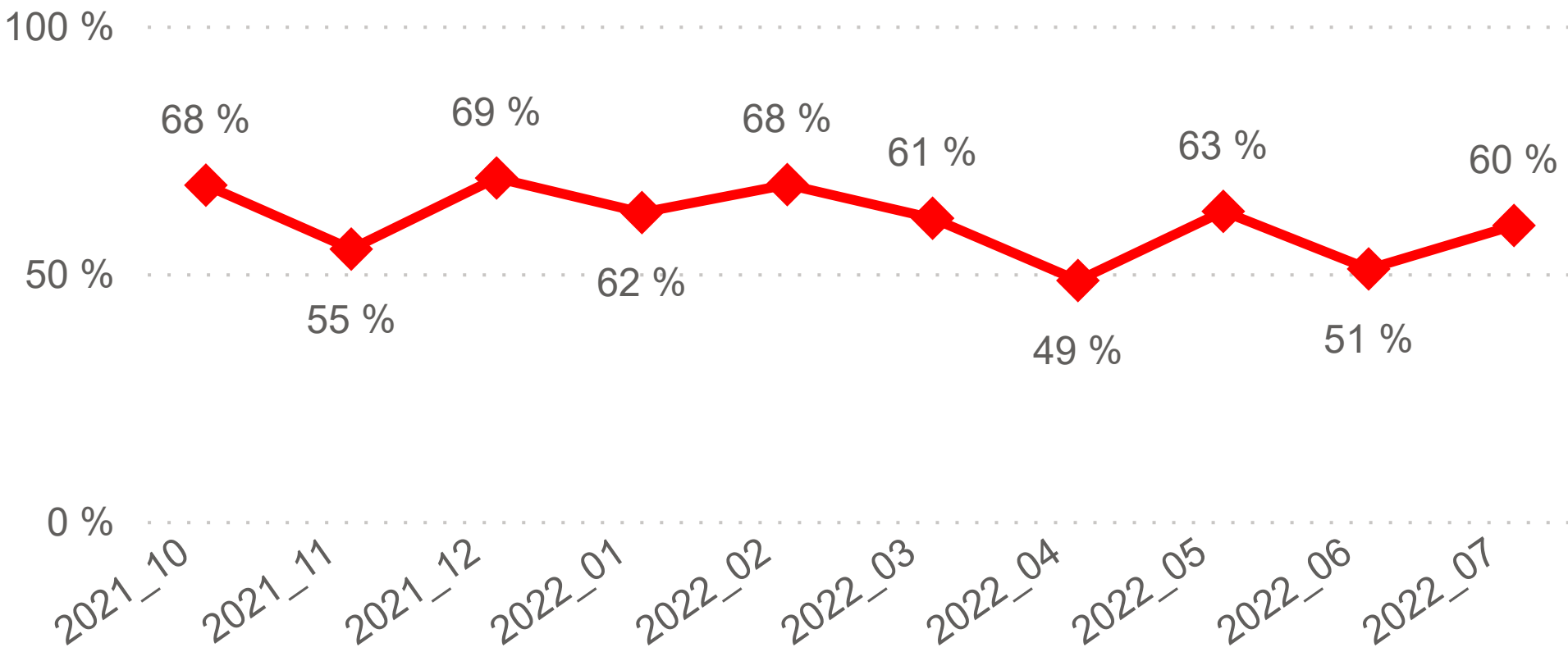
Tasa de uso
30 %



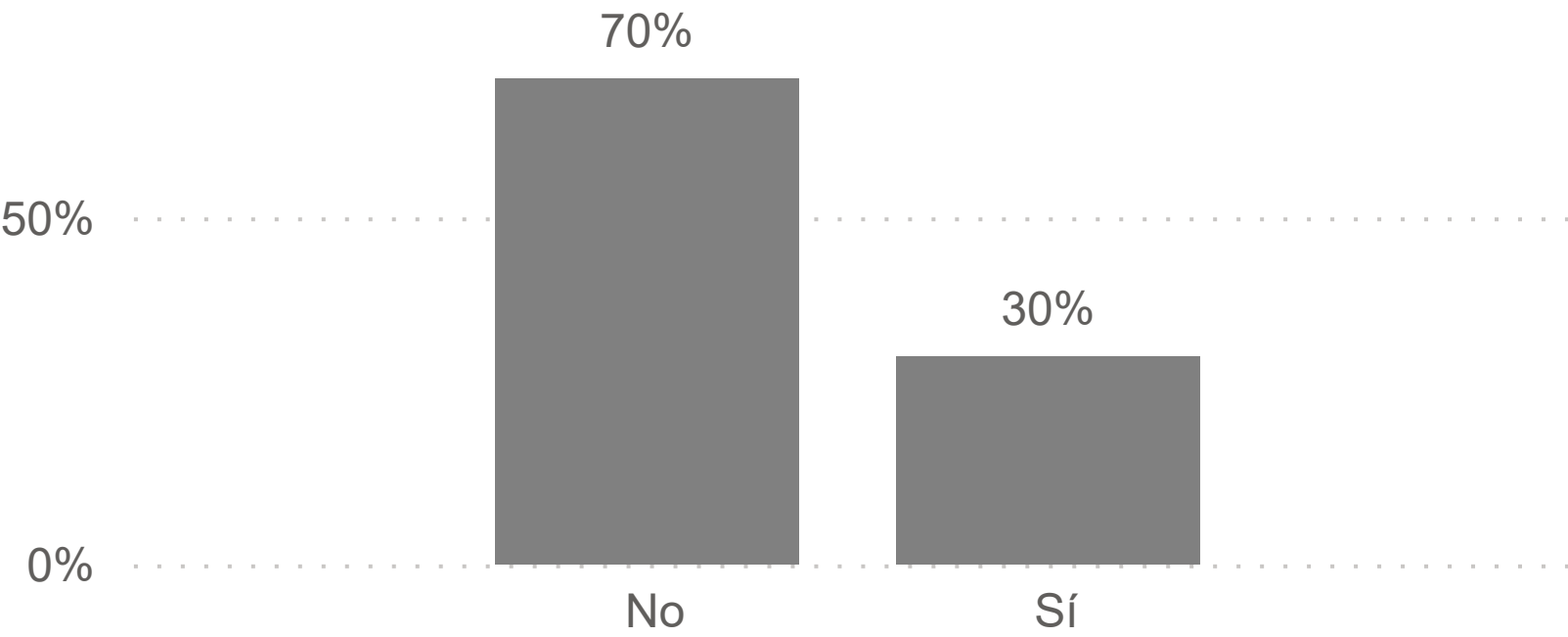
¿Cuál fue el motivo de su llamada?



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

Credito Automotic

Año, Mes

Select all

2021

2022

2022_01

2022_02

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

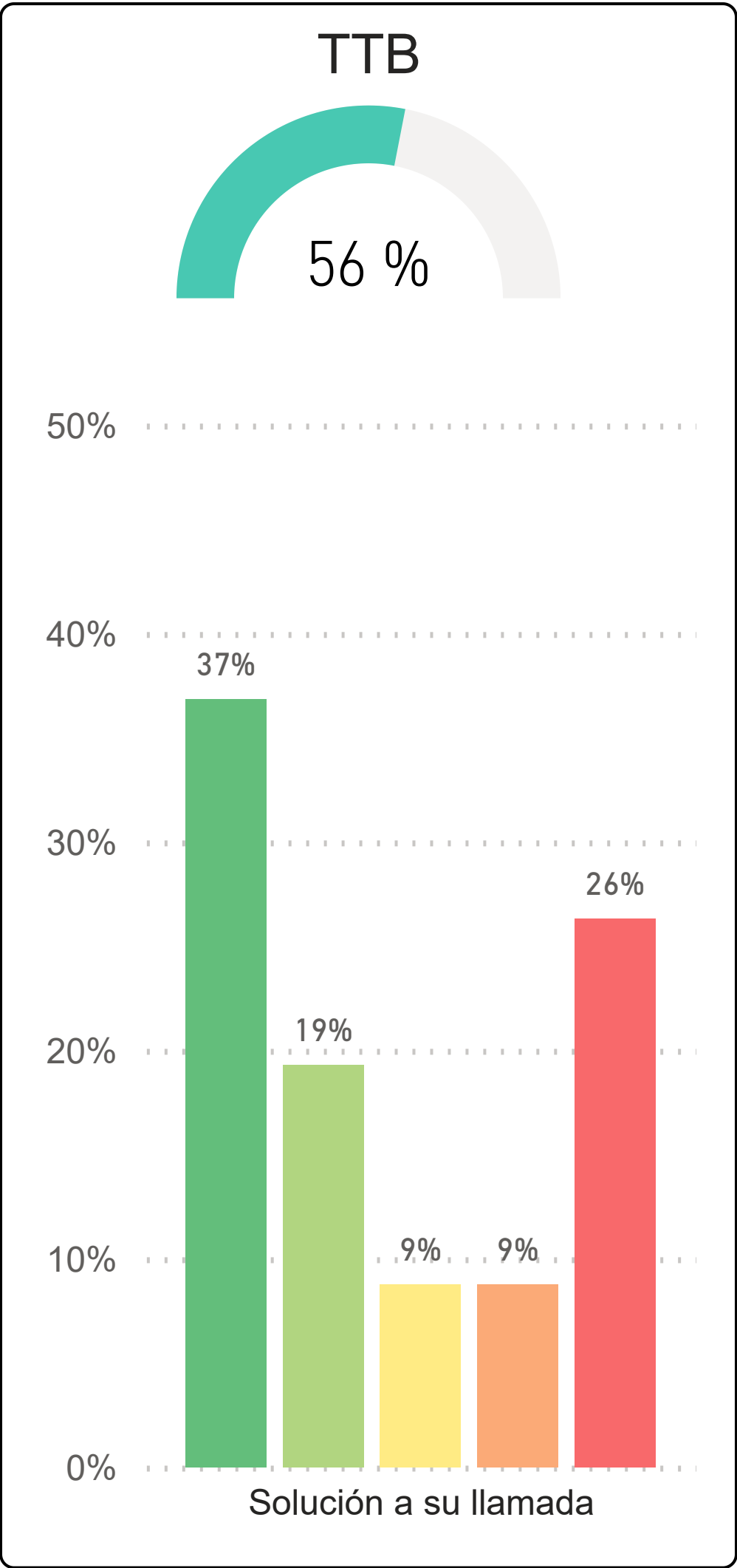
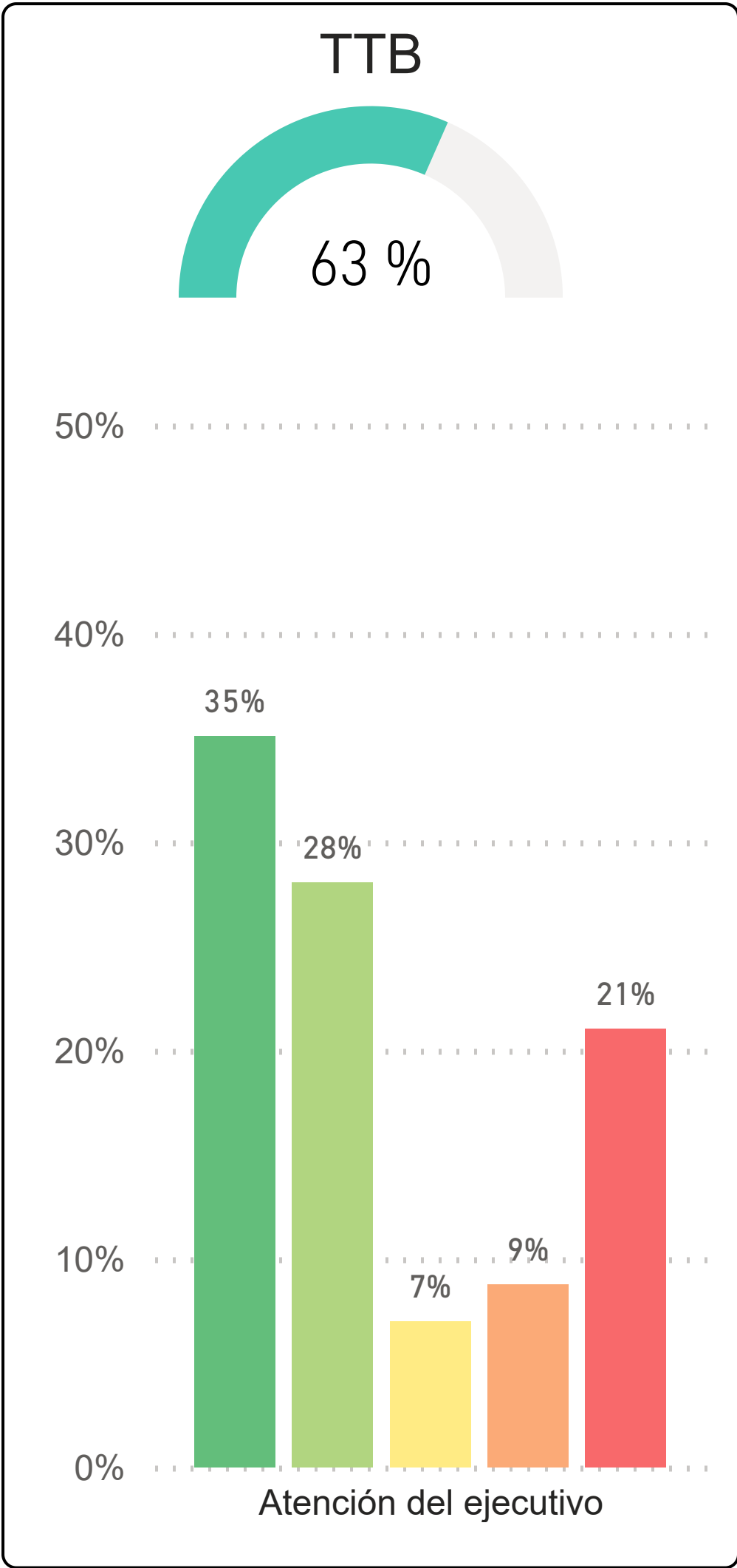
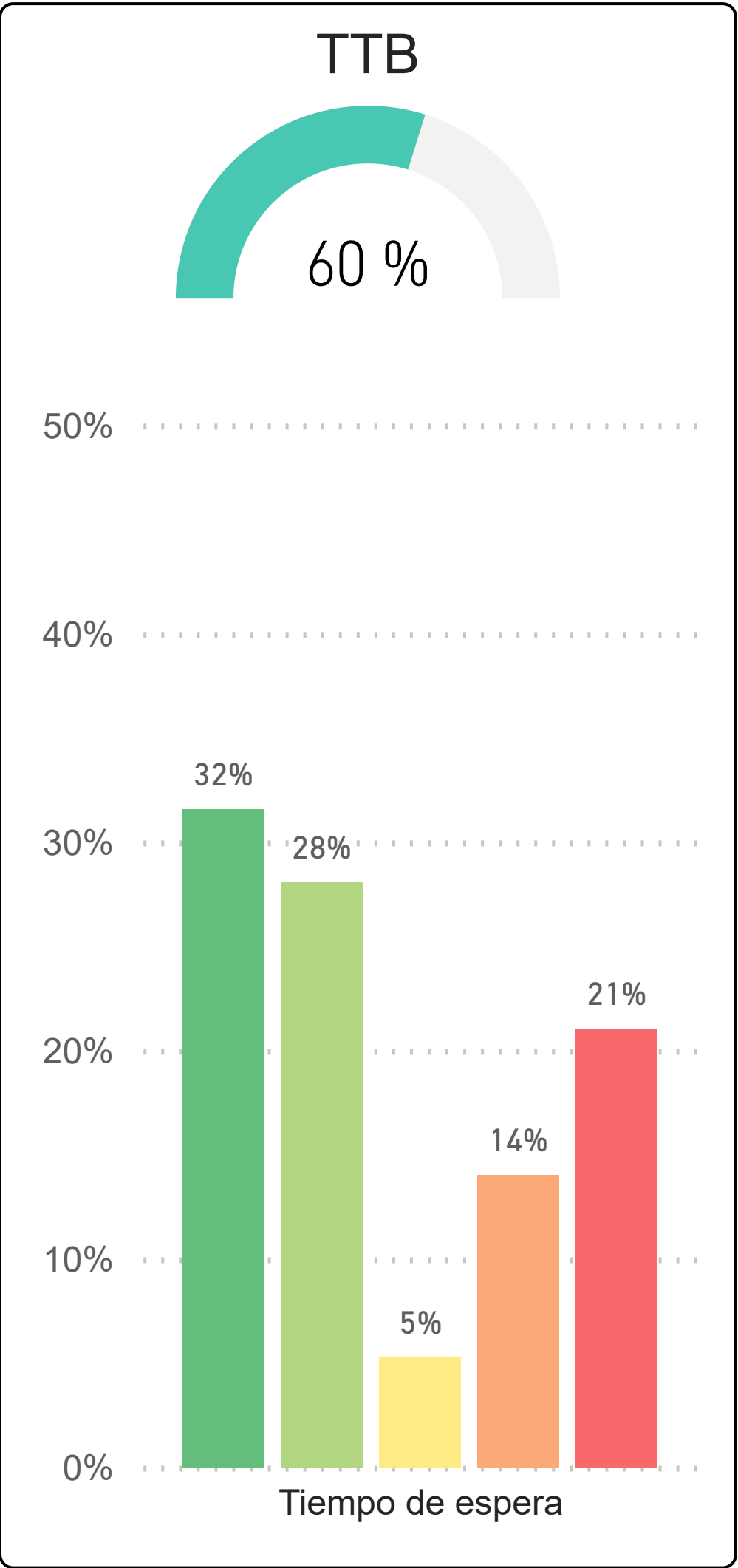
EMPLEADO BANCO

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

Credito Automotic

Año, Fecha

Select all

2022

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

CLIENTE EXTERNO

EMPLEADO GRUPO

SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All

Tipo de Cliente	Comentario
SIN ESPECIFICAR	ATENDER CON MÁS RAPIDES
EMPLEADO GRUPO	CÓMO LES VENGO MENCIONANDO DESDE HACE POCO MENOS DE DOS AÑOS HACE FALTA PERSONAL PROFESIONAL Y CON VOCACIÓN BANCACARIUGO
EMPLEADO GRUPO	CONTESTAR UN POCO MÁS RÁPIDO LA LLAMADA, ES MUCHO EL TIEMPO DE ESPERA EN CONMUTADOR
EMPLEADO GRUPO	DEMASIADO TIEMPO PARA QUE CONTESTEN Y NO RESUELVEN
CLIENTE EXTERNO	ENVIAR AVISOS POR DIFERENTE
EMPLEADO GRUPO	NO ES TAN MALA
SIN ESPECIFICAR	NO HE SOLICITADO EL SERVICIO
SIN ESPECIFICAR	NO PUEDE UNO LEVANTAR UNA ACLARACIÓN O QUEJA VIA TELEFONICA, HAY QUE IR A LA SUCURSAL...MUY MAL
SIN ESPECIFICAR	PONER A PERSONAL COMPETENTE PARA ATENCIÓN A CLIENTES PORQUE AL PARECER NO HAY QUIEN ATIENDA AL CLIENTE
SIN ESPECIFICAR	QUE CONTESTEN
SIN ESPECIFICAR	QUÉ EL CONMUTADOR FUNCIONE ADECUADAMENTE Y QUE RESPONDAN EN LAS OPCIONES, NO RESPONDE NADIE!
EMPLEADO GRUPO	QUE NO TARDEN TANTO EN CONTESTAR LAS LLAMADAS
EMPLEADO GRUPO	SON PÉSIMOS EN TODO
SIN ESPECIFICAR	Todo bien
CLIENTE EXTERNO	UNA ATENCIÓN MÁS PRECISA Y PROFESIONAL

Crédito Automatic

Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Credito Automatic

Fecha

Select all

2022_03

2022_04

2022_05

2022_06

2022_07

Tipo de cliente

Select all

SIN ESPECIFICAR

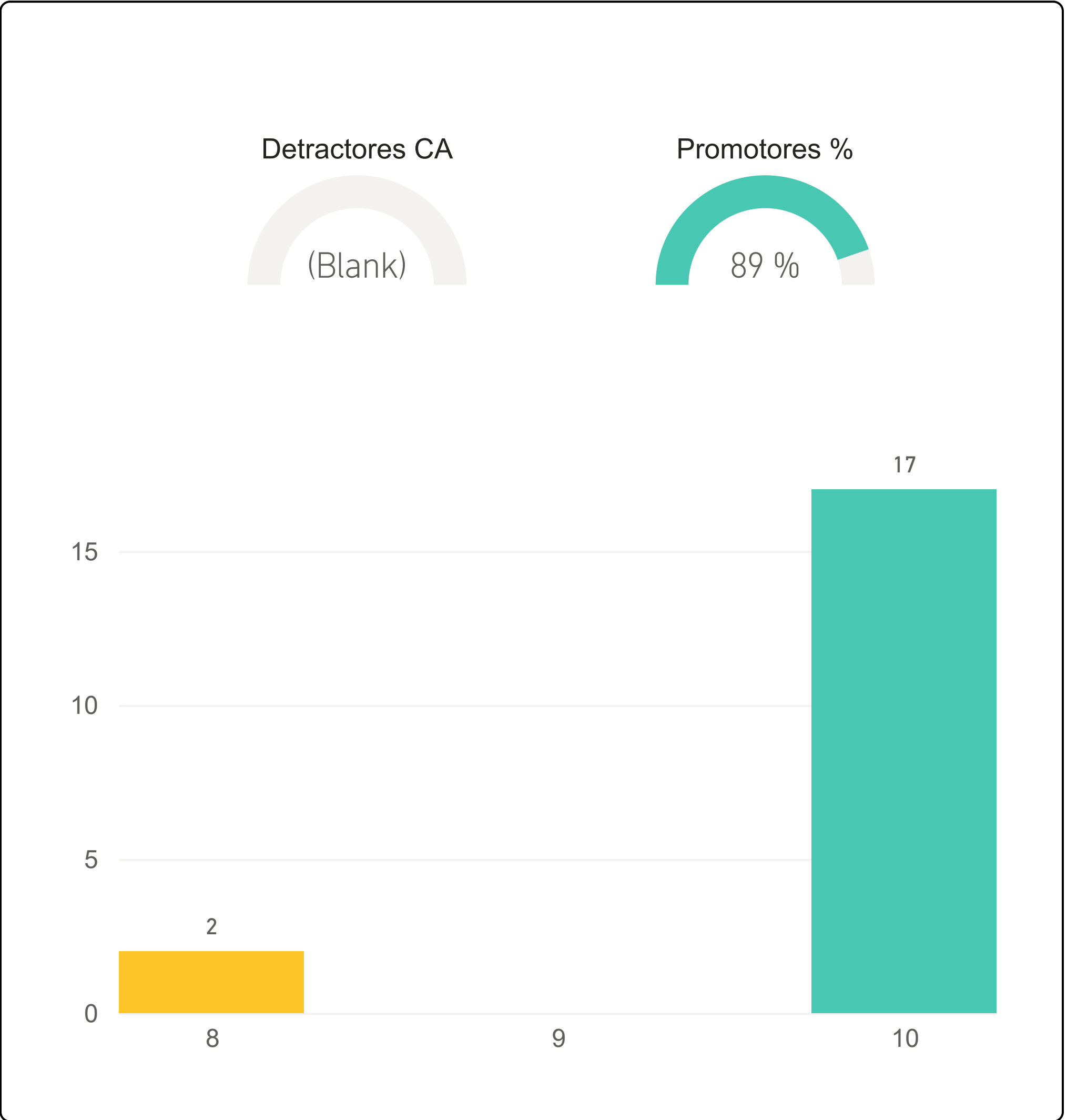
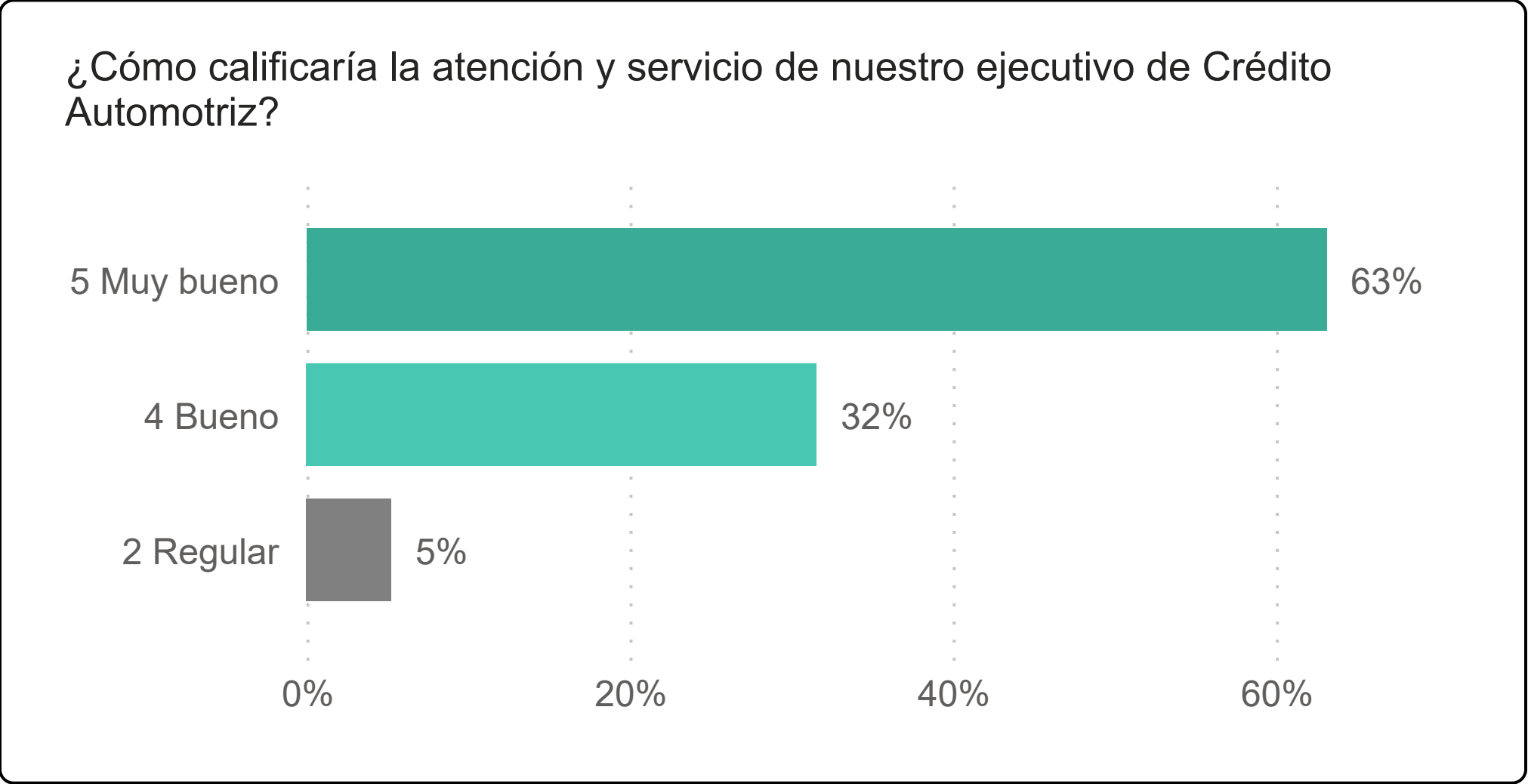
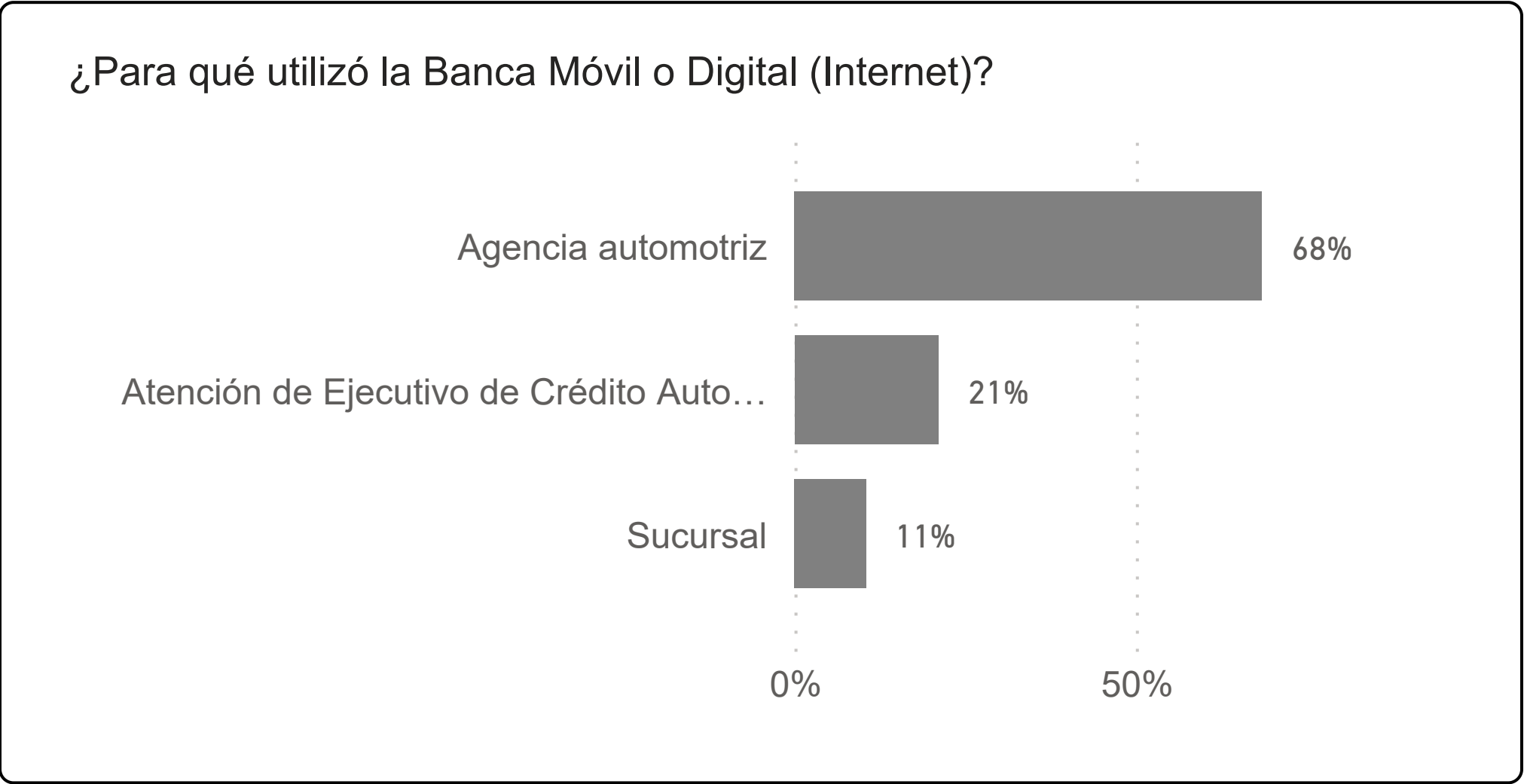
Sucursal

All

Muestra19

TTB95 %

NPS89 %



Menú Principal

NPS

Productos

Sucursales

Banca Digital

CAT

Crédito Automatic ↩

Fecha

☒ Select all

☐ 2022_03

☐ 2022_04

☐ 2022_05

☐ 2022_06

☒ 2022_07

Tipo de cliente

☐ Select all

☐ 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

☒ 2022_07

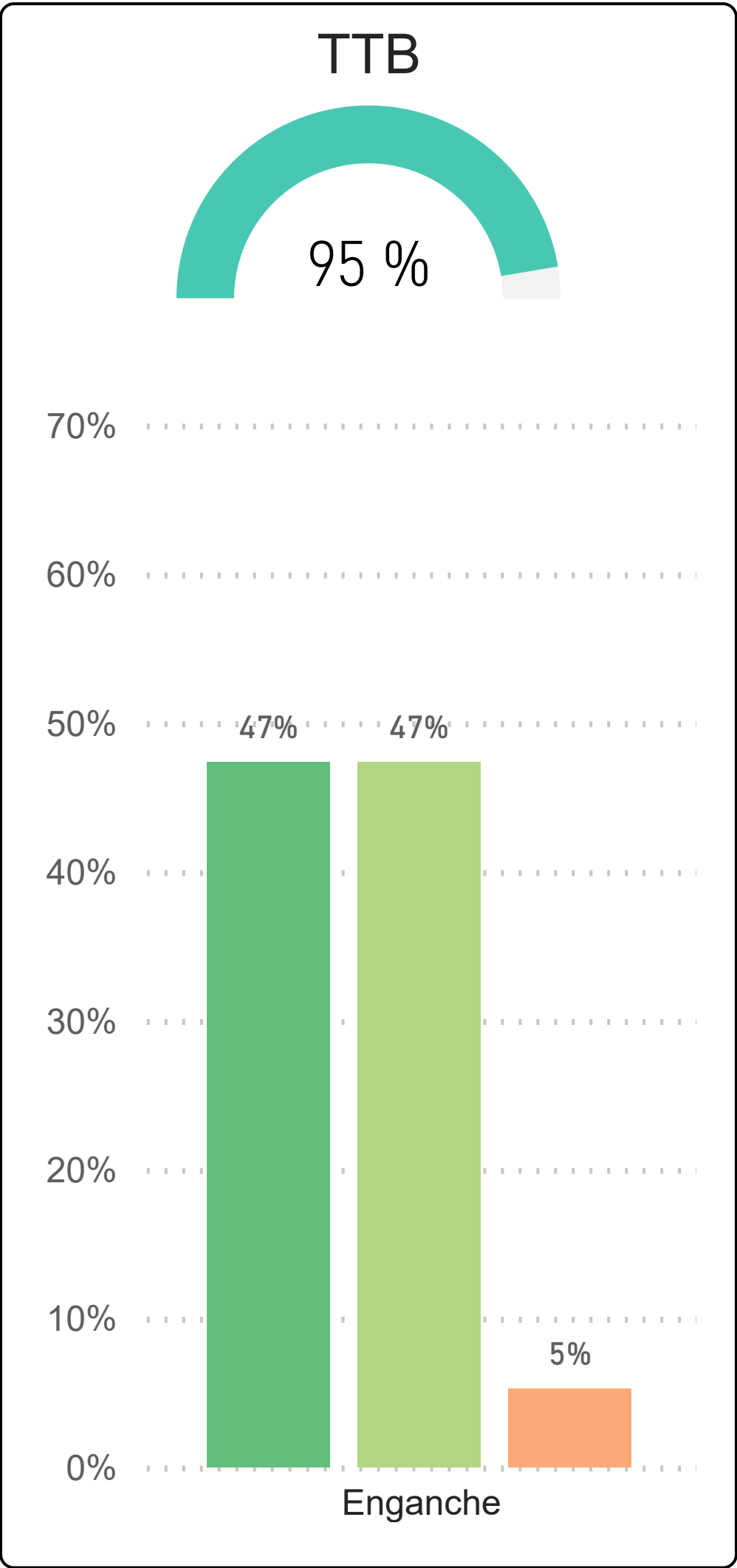
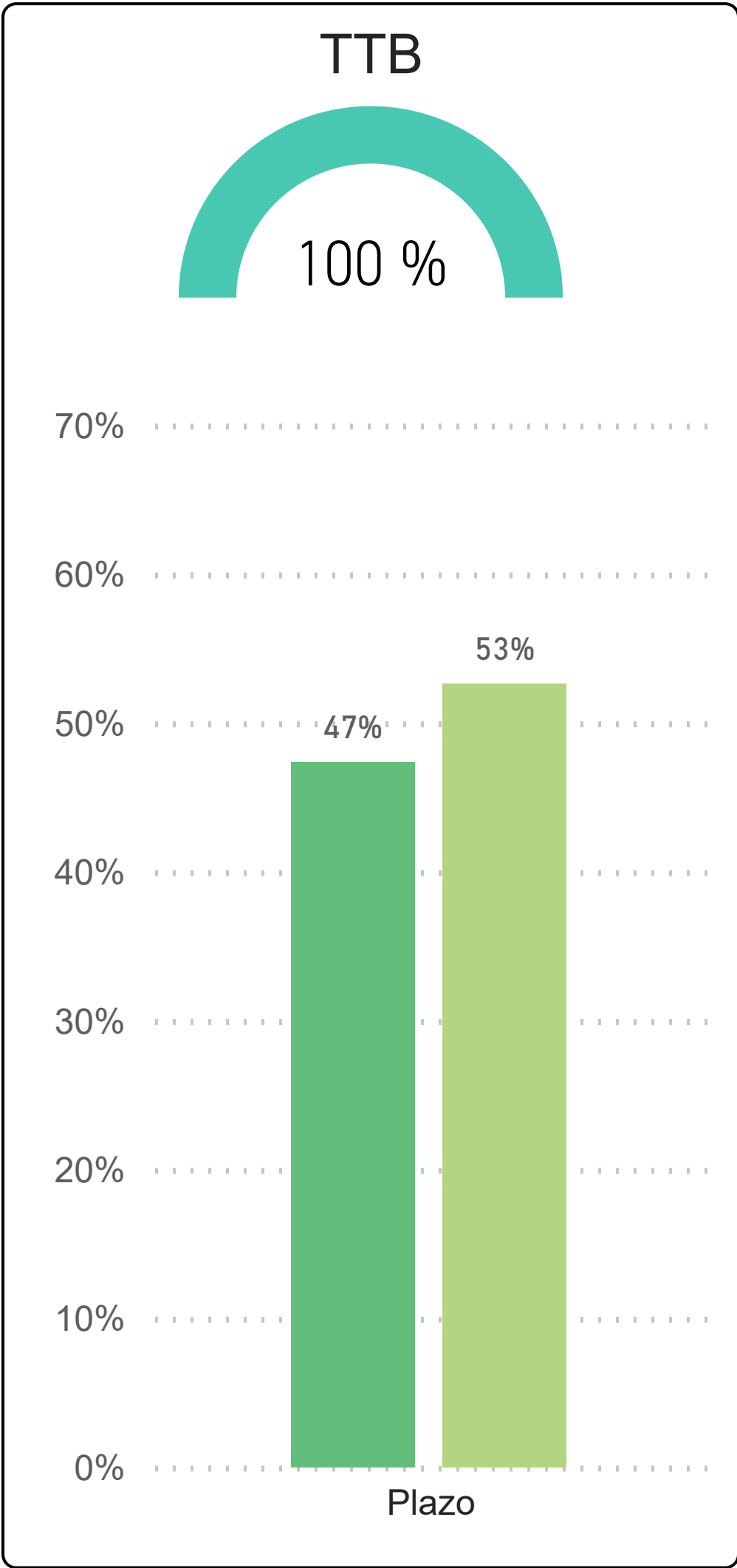
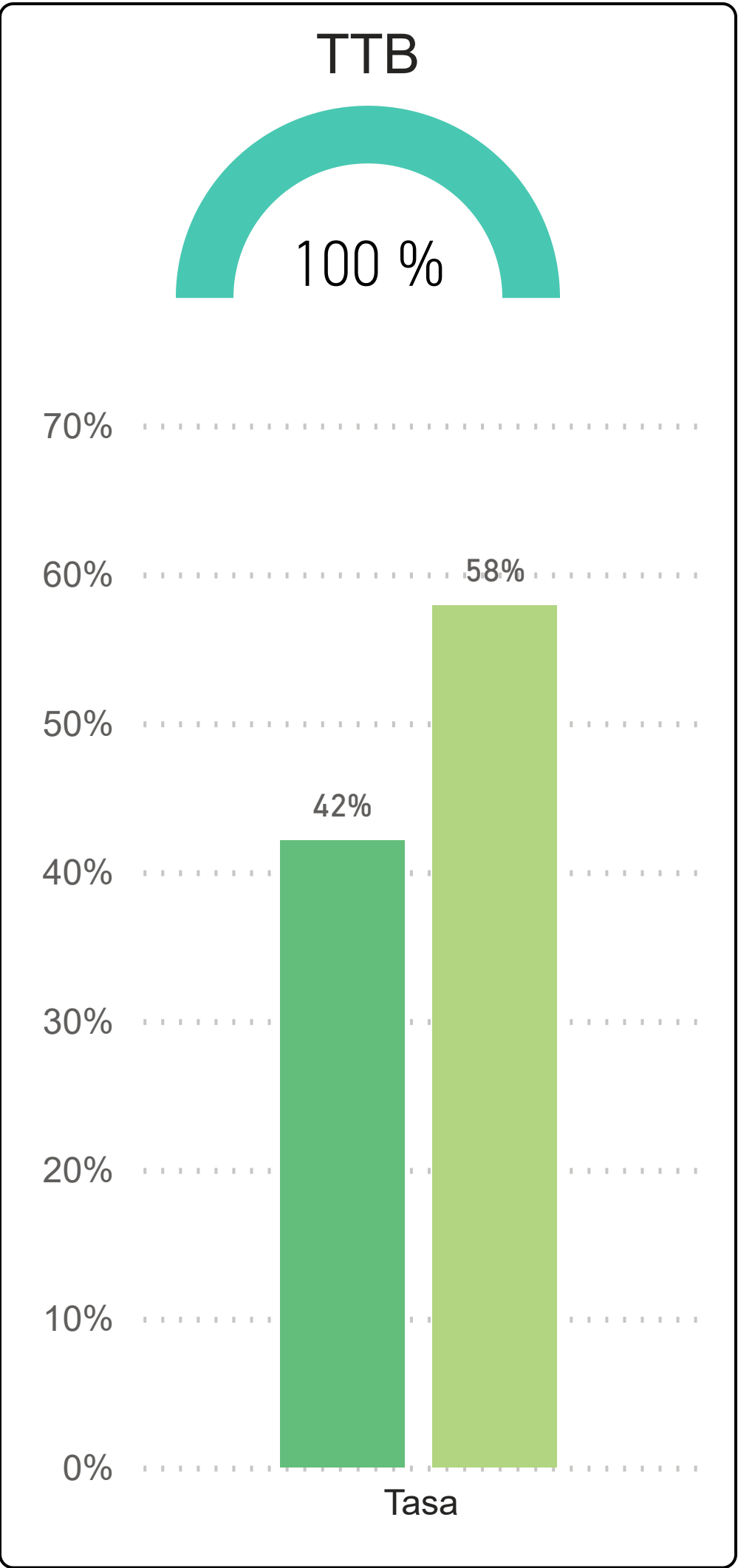
Tipo de cliente

☐ Select all

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All ▾



● 5 Muy Bueno ● 4 Bueno ● 3 Neutro ● 2 Regular ● 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

☒ 2022_07

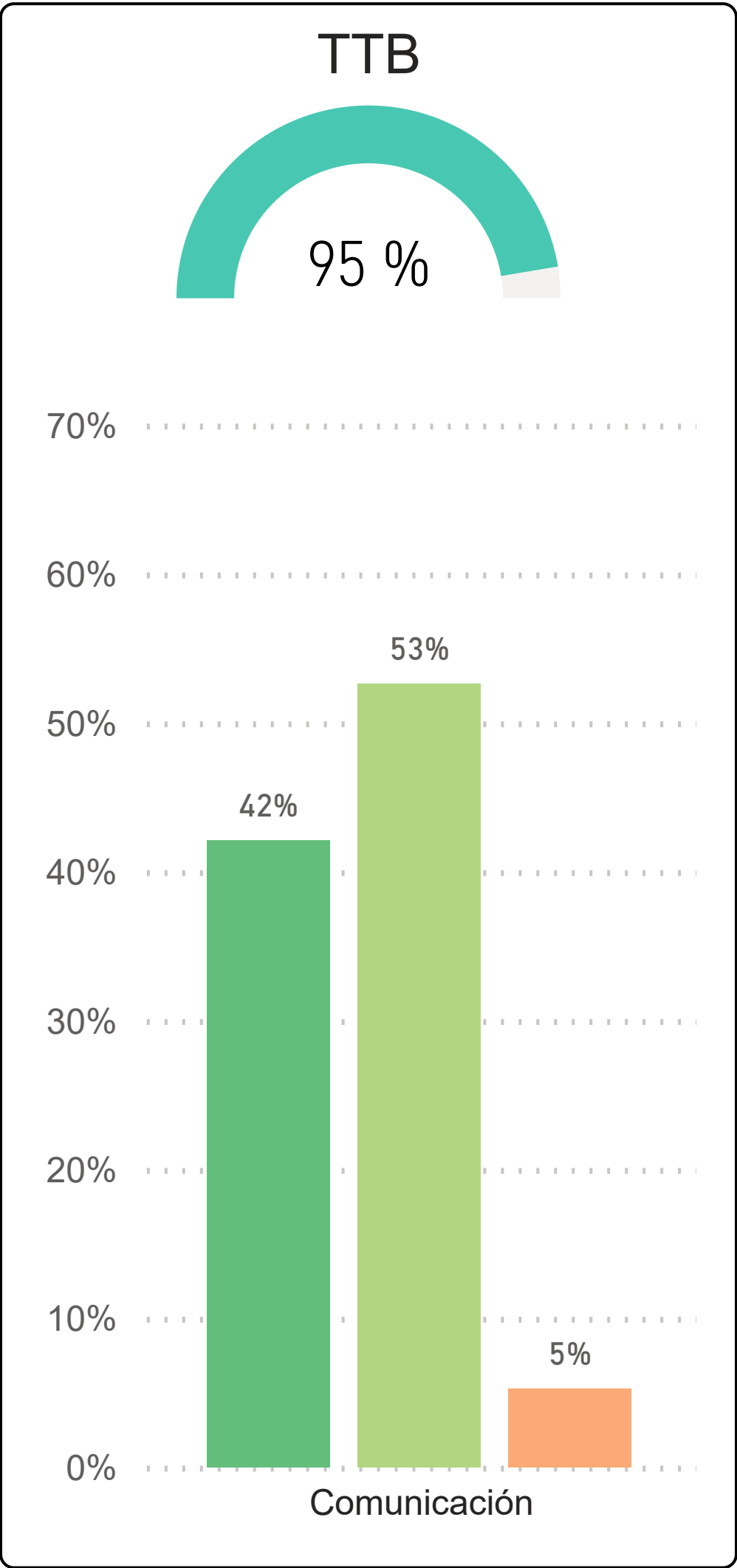
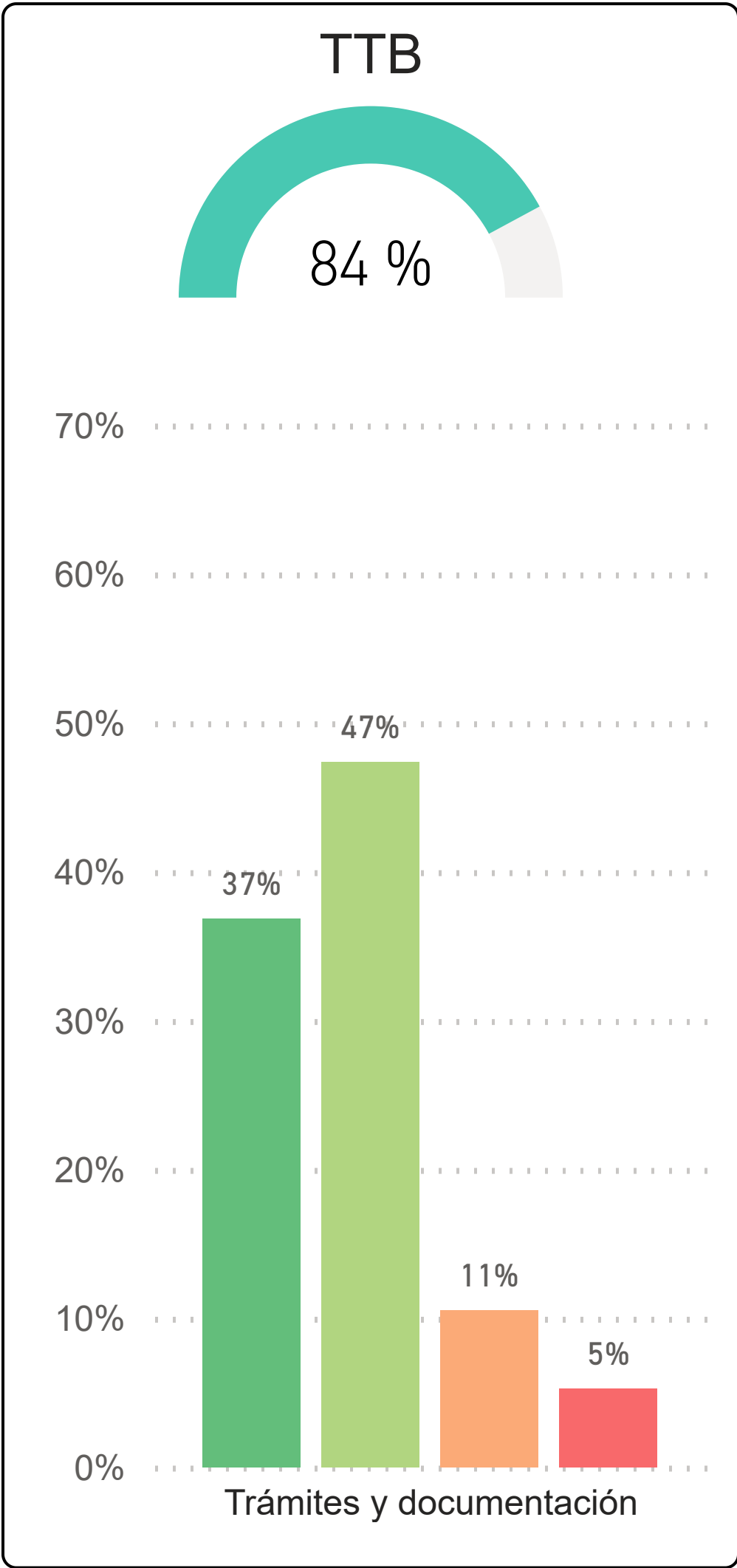
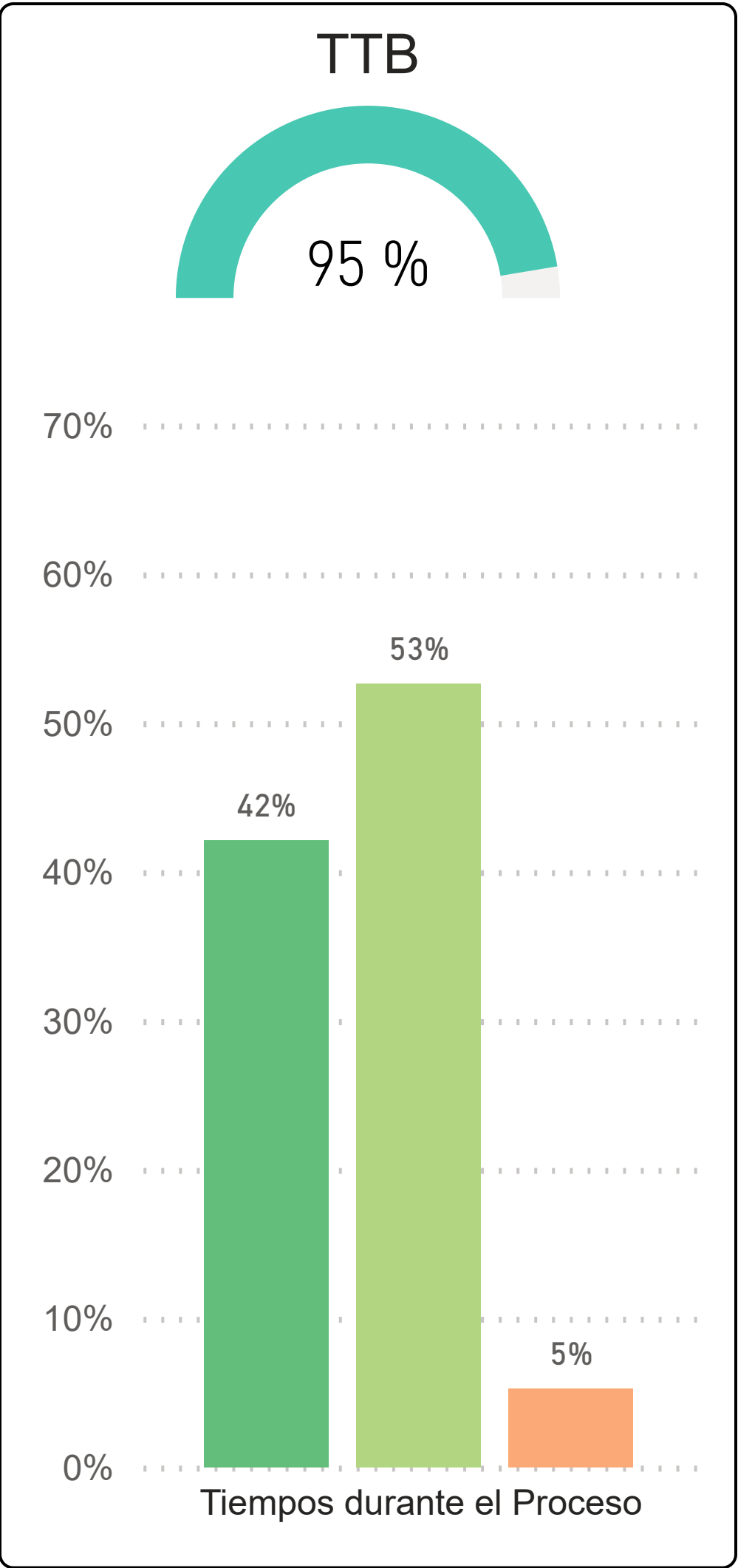
Tipo de cliente

☐ Select all

☐ SIN ESPECIFICAR

Sucursal

All



● 5 Muy Bueno ● 4 Bueno ● 3 Neutro ● 2 Regular ● 1 Malo

Conclusiones

- **Al corte de julio, el NPS general se muestra en 33%, Disminuyendo ligeramente los PROMOTORES a 57% y los DETRACTORES a 24%.**
- **Donde encontramos mayor índice de PROMOTORES es el segmento EMPLEADO DEL BANCO, durante el mes de julio, este segmento nuestra 67% de NPS; siendo el motivo principal La experiencia de la aplicación Móvil y/o Banca digital (Internet).**
- **Dentro de las sucursales que muestran mayor índice de NPS, se encuentran: Miramontes, Tultitlan, Mundo imperial, Zapata y Benjamín Franklin con índices superiores al 50%, aunque con bases muy pequeñas de menos de cinco usuarios.**
- **Dato importante es que el 81% de los usuarios recomendarían la sucursal a un amigo o socio comercial.**
- **En cuanto a satisfacción en sucursales, los 4 rubros evaluados muestran un TTB superior al 80%, a diferencia**



- QUE APLIQUEN PLANES DE ACCIÓN, CONTRATEN GENTE EXPERTA EN FINANZAS Y SISTEMA PARA QUE MEJORE LA CALIDAD DEL SERVICIO
- MÁS AMABLES, RÁPIDOS, QUE NO HAGAN CARAS CUANDO TE VEN. EN FIN MEJORAR EN MUCHAS COSAS
- QUE NO TENGAN A BOTS SI NO A UNA PERSONAL REAL QUE RESUELVAN LOS PROBLEMAS DE LOS CLIENTES
- SUGIERO QUE YA SE PUEDE LIGAR CON APPLE WALLET YA QUE YO NO CUENTO CON MI TARJETA DE NOMINA Y NO LE VEO EL CASO DE TENER ESTA CUENTA SI VOY A SEGUIR CON MI NÓMINA DOMICILIADA A MI BANCO CITY BANAMEX
- QUE NO TARDEN TANTO EN CONTESTAR LAS LLAMADAS
- DEMASIADO TIEMPO PARA QUE CONTESTEN Y NO RESUELVEN



BancoAutofin