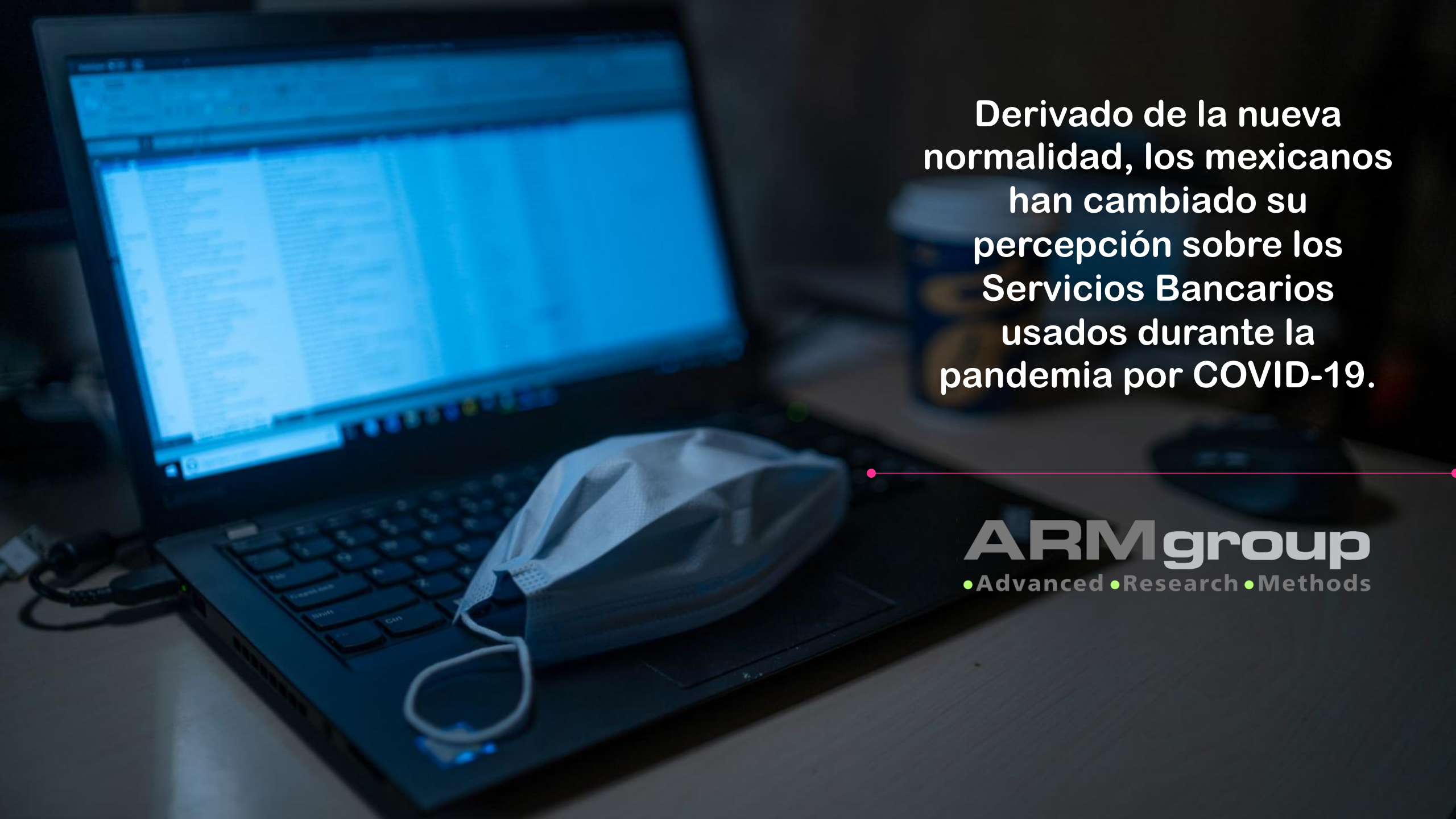


La percepción de los Servicios Bancarios Durante la Nueva Normalidad por COVID 19



Sigue nuestros estudios quincenales.

Diciembre 2020



Derivado de la nueva normalidad, los mexicanos han cambiado su percepción sobre los Servicios Bancarios usados durante la pandemia por COVID-19.

ARMgroup
● Advanced ● Research ● Methods



OBJETIVO:

Identificar la percepción que se tiene de los servicios financieros durante la pandemia.

METODOLOGÍA:



Los Gastos y el Impacto Financiero Durante la Crisis por COVID 19



ARMgroup

• Advanced • Research • Methods

Durante la pandemia la distribución del gasto se enfoca en aspectos básicos de primera necesidad, los gastos como ropa y entretenimiento son los que representan menor inversión.

P3. Por favor dígame...del 100% de sus ingresos como se distribuyen sus gastos en los siguientes conceptos....

Base: A todos los entrevistados 2000

33%



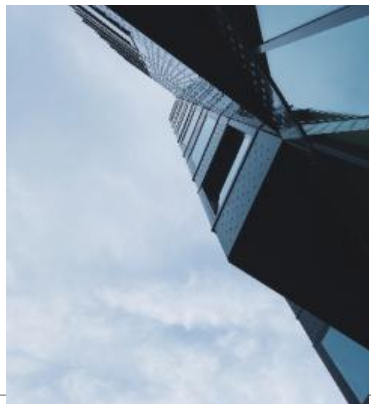
Alimentos

16%



Servicios para el hogar (luz, agua, teléfono)

15%



Renta

13%



Transporte/ Gasolina

12%



Vestido/ Ropa

11%



Entretenimiento

La Distribución de Gastos para Hacer Frente a las Finanzas

Hoy las personas económicamente activas están distribuyendo sus gastos de una forma más consiente, dándole prioridad a su alimentación, destinándole un 33% de su ingreso.

En este sentido, las personas se están adaptando a la situación actual, ya que una parte de lo que gastaban antes en entretenimiento y transporte, hoy lo invierten en estar más sanos, para que de esta forma no tengan que gastar en servicios médicos.



En Esta Época de Pandemia se Percibe un Incremento en los Precios de los Artículos para el Hogar

P4. Pensando en los cambios que se han presentado a partir de la pandemia y los precios de los productos que compra para su hogar.

Base: A todos los entrevistados 2000

58%
Los precios han incrementado

Los principales incrementos se perciben en:

- Alimentos
- Servicios para el hogar (luz, agua, teléfono)
- Transporte y gasolina

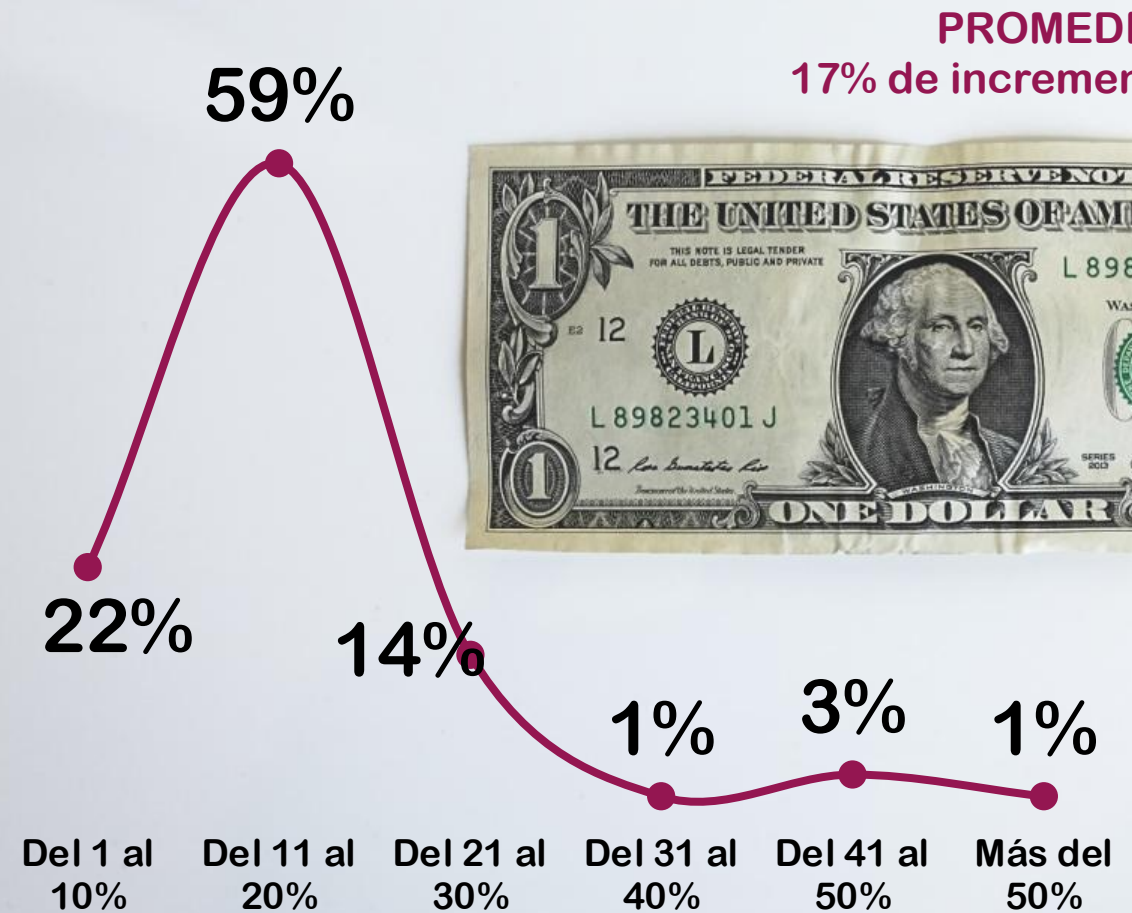


42%

Los precios se han mantenido

P5. ¿En qué porcentaje cree que han incrementado?

Base: Los precios han subido 1170



Un efecto relevante que han notado los mexicanos, es que han visto un incremento en el precio de los productos, el cual va entre el **11 al 20%.**



ARMgroup
•Advanced •Research •Methods

Esto sin duda ha representado en ellos la necesidad de adaptarse financieramente para poder cubrir ese aumento en precios, dejando a un lado la compra de productos no esenciales.

Este Incremento en los Precios Ha Traído como Consecuencia Cambios en los Hábitos de Ahorro de los Mexicanos

P6. Por favor dígame, de los ingresos que percibía al inicio del año o antes de la pandemia, ¿qué cantidad destinaba al Ahorro?

P7. Ahora dígame, desde que inicio la pandemia hasta este momento, ¿qué cantidad destina al Ahorro?

Base: A todos los entrevistados 2000

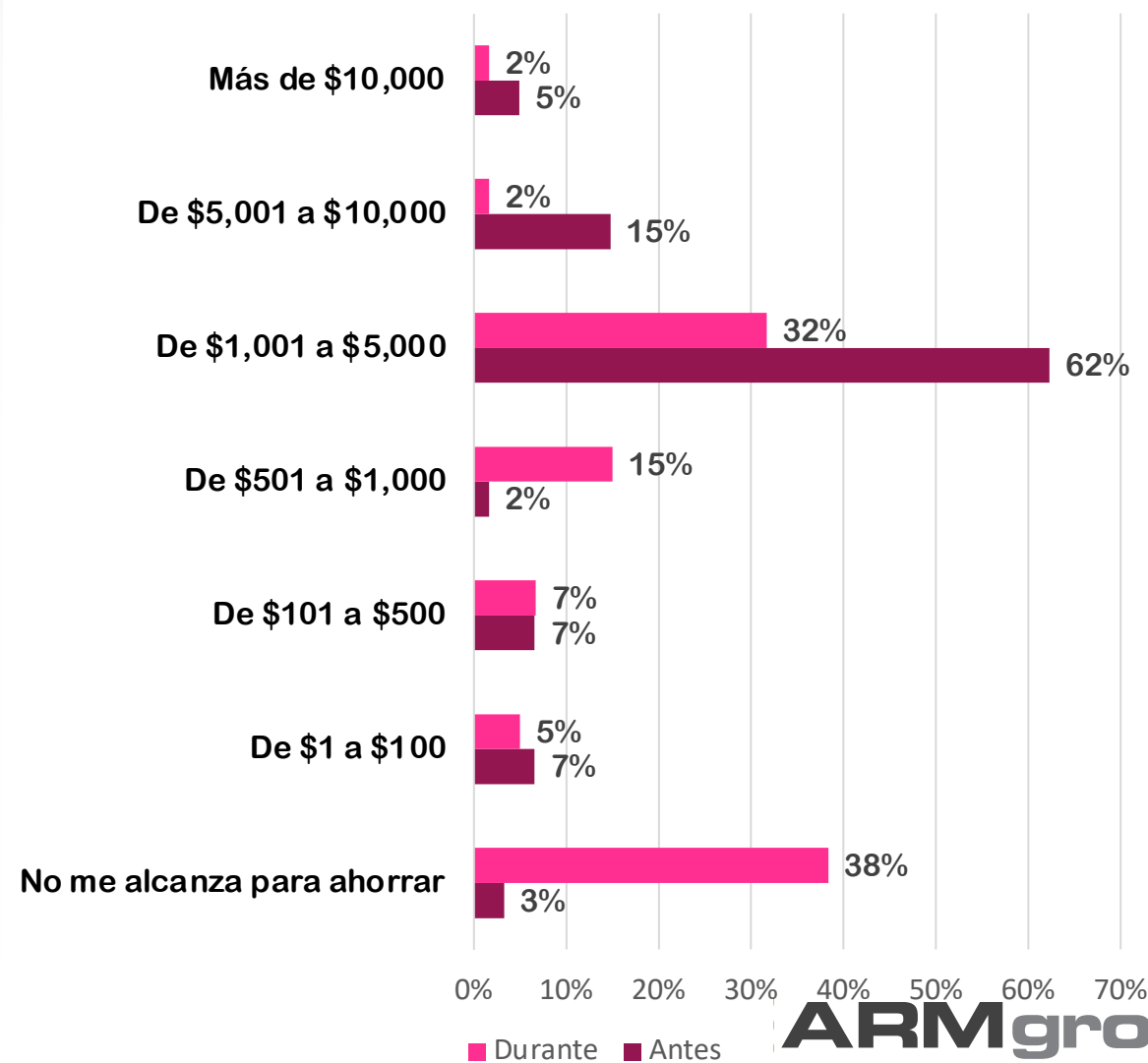


Antes de la pandemia

**Ahorro promedio:
\$3,451**

Durante

**Ahorro promedio:
\$1,010**





Por los efectos adversos que la pandemia ha traído en las familias, un porcentaje importante ha dejado de ahorrar.



Sin embargo, hoy día ahorran un promedio de \$1,010 en comparación a los \$3,451 que ahorran antes de la pandemia.



Este ahorro se prevé principalmente para poder cubrir alguna eventualidad médica.

El Uso de los Servicios Financieros Durante la Pandemia por COVID- 19



ARMgroup
• Advanced • Research • Methods

La Mayoría de los Mexicanos Tiene Contratado Algún Servicio Financiero en esta Época de Pandemia

P2a. ¿Actualmente tiene usted contratado algún servicio financiero con algún banco?

Base: A todos los entrevistados 2000



Si

90%

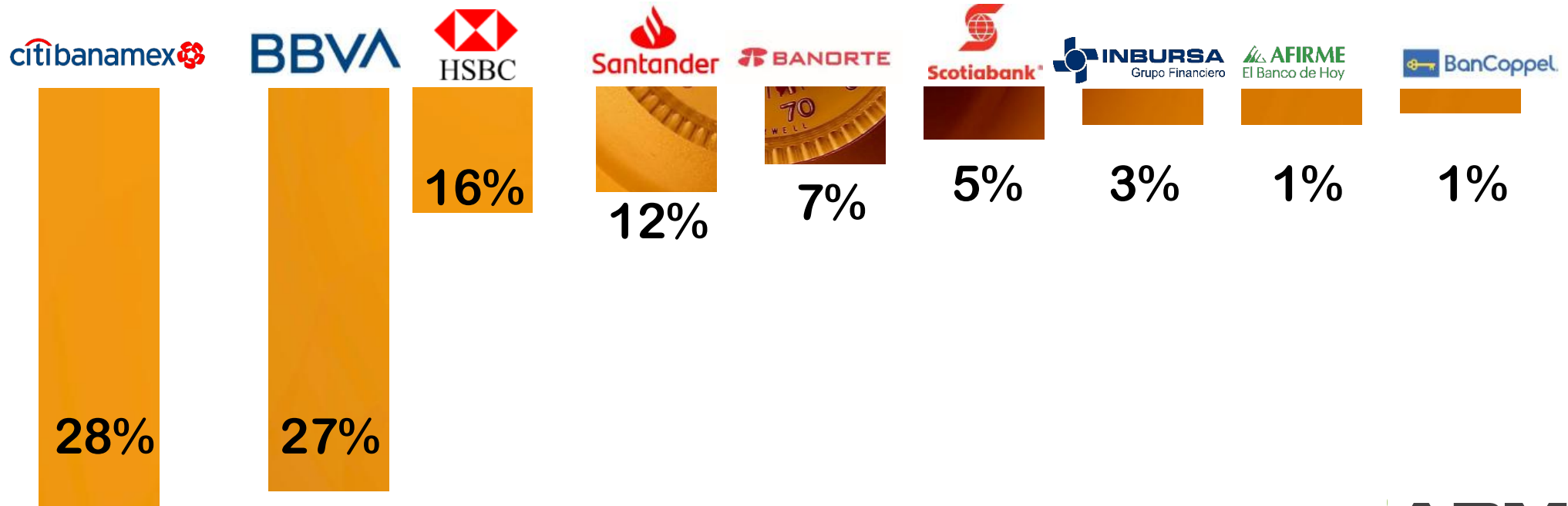
No

10%

Bancos principales con los que se tiene contratado algún servicio financiero durante la pandemia.



P8. Por favor díganos, ¿Cuál es su Banco actualmente?



El Servicio Bancario más Contratado es la Cuenta de Débito / Mientras la Contratación de la Tarjeta de Crédito Baja Ligeramente Durante la Pandemia

P9. Indique los tipos de cuentas o instrumentos bancarios que tenía antes de iniciar la pandemia

Base: A todos los entrevistados 2000

P10. Y ahora dígame ¿qué cuentas o instrumentos bancarios maneja actualmente? Es decir, durante la pandemia.

Antes de la pandemia

Durante la pandemia

91%



Cuenta de ahorra débito

90%

59%



Tarjeta de Crédito

50%

- 9% durante la pandemia.

14%



Crédito Bancario

13%

3%



Tarjeta corporativa

3%

2%



Cuenta Hipotecaria

2%



A manera de tener el menor gasto posible, las personas han dejado de usar servicios financieros como tarjetas de crédito / créditos bancarios en lo que va del confinamiento.

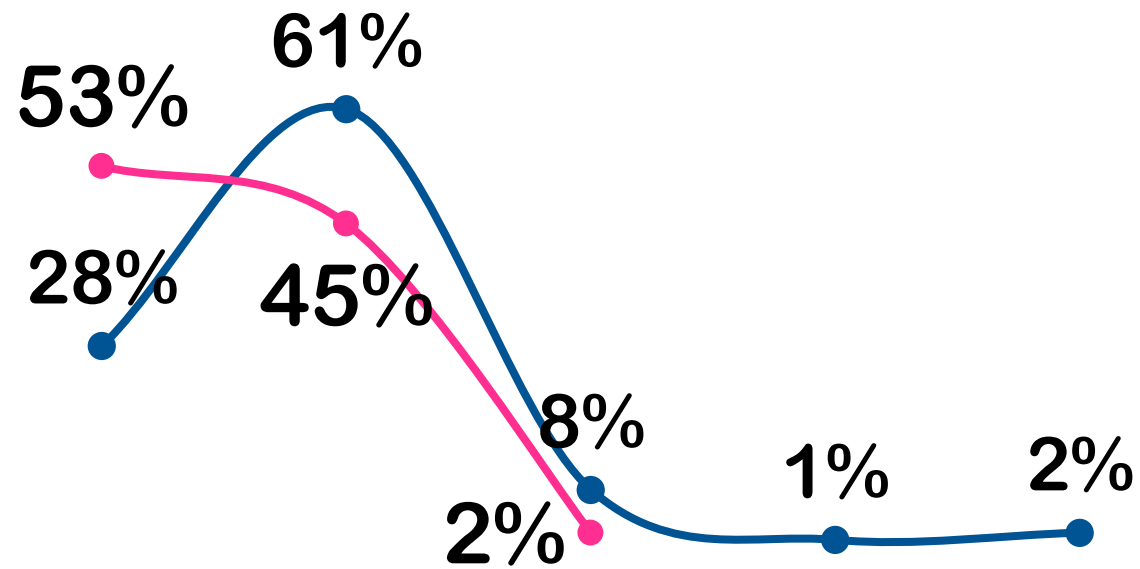


La disminución de ingresos ha hecho que las personas usen sus ahorros para estar al corriente de sus deudas, sin embargo esto depende de sus prioridades.

Como es Natural la Pandemia ha Disminuido el Número de Visitas a las Sucursales Bancarias

P13. Aproximadamente ¿Cuántas visitas / cuántos trámites realizaba al mes en Sucursal, ANTES de la pandemia?

Base: A todos los entrevistados 2000



P14. Y ¿cuántas visitas/trámites ha realizado en Sucursal al mes, durante la pandemia?

Base: A todos los entrevistados 2000

**Antes de la
pandemia**

Promedio: 4 visitas al mes

**Durante la
pandemia**

Promedio: 1 visita al mes



La Calidad de los Servicios Ofrecidos a Través de las Sucursales se ha Visto Castigada Durante la Pandemia

P17/18. Por favor, utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 es la peor calificación y 10 la mejor calificación, ¿Cómo califica ANTES y DURANTE la pandemia sus visitas a la Sucursal/Banco?

Antes de la pandemia.

88%

86%

84%

77%

TOP THREE BOXES (8 a 10)

Base: A todos los entrevistados 2000

La calidad del servicio
En la sucursal

La amabilidad de la
Atención con la que
Me atendieron.

La atención por parte
De los ejecutivos

La solución
de los
problemas

Durante la pandemia.

40%

45%

44%

34%

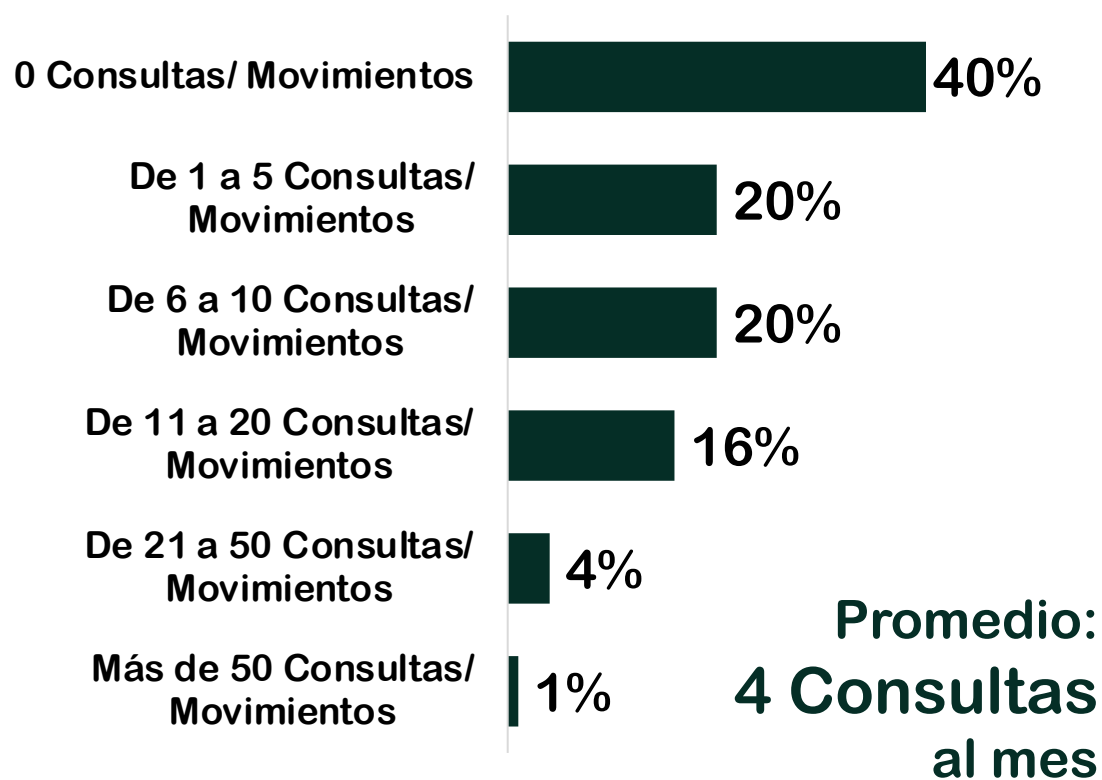
Más de la
mitad de los
usuarios bajo
su percepción
durante la
pandemia.

El Número de Consultas Vía Internet se ha Incrementado Durante la Pandemia

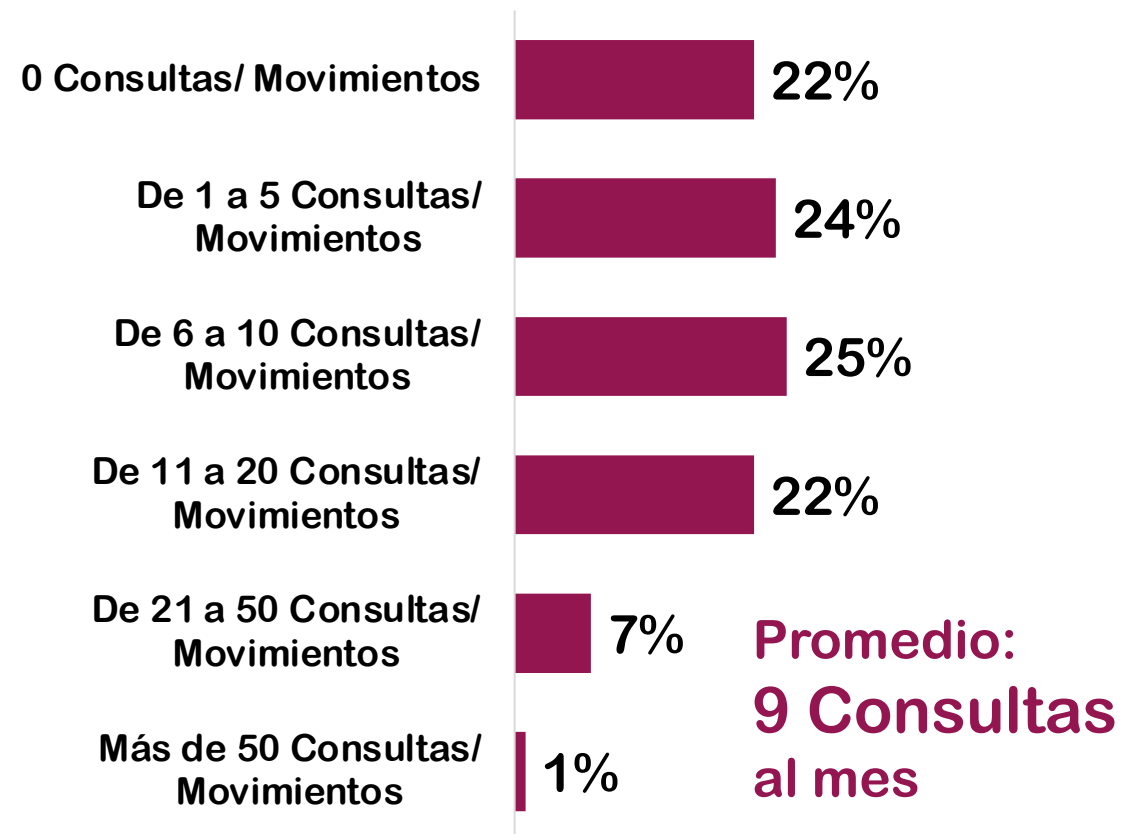
P15. Aproximadamente ¿Cuántas consultas/movimientos realizaba al mes por Internet o aplicación del banco, ANTES de la pandemia?

Base: A todos los entrevistados 2000

Antes de la pandemia



Durante de la pandemia



Sin Embargo, la Atención Vía Aplicaciones Móviles o Internet se ha Visto Afectada Durante la Pandemia

P19/20. ¿cómo califica ANTES y DURANTE la pandemia la APP / Internet del Banco?

Base: A todos los entrevistados 2000

Antes de la pandemia

89%

87%

87%

85%

80%

La facilidad para realizar transferencias

La información sobre mis movimientos

La facilidad para tener o conocer saldo

La facilidad para realizar pagos

Las promociones u ofertas

TOP THREE BOXES (8 a 10)

Durante la pandemia

68%

68%

70%

65%

57%

Baja mas de 20% la percepción de la banca por Internet

EL AUMENTO EN EL USO DE LA BANCA DIGITAL



El confinamiento ha generado un incremento en el uso de aplicaciones móviles bancarias.

Esto ha hecho que los puntos de contacto físico, sean valorados únicamente para atender necesidades que no se puedan resolver de forma electrónica.

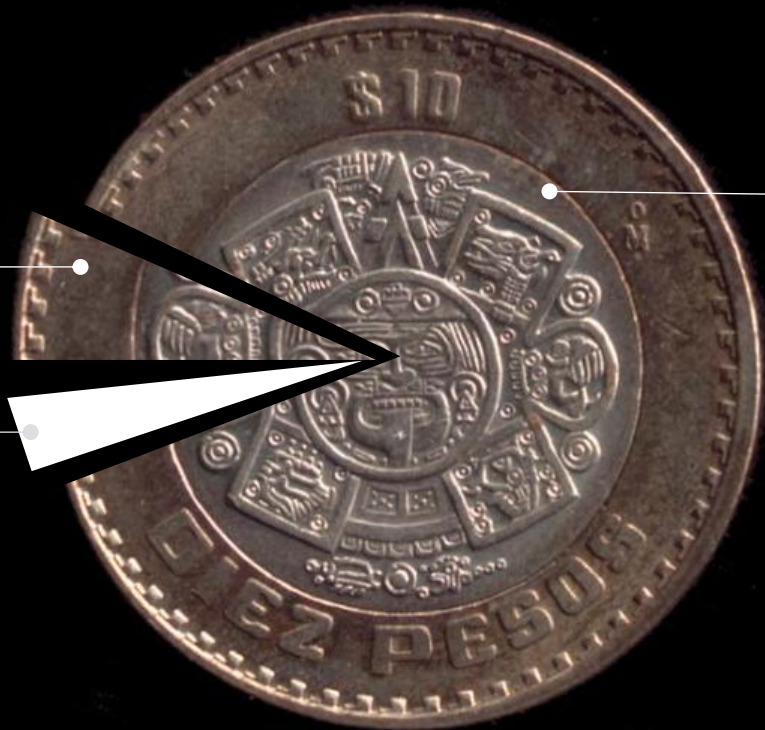
Incremento de los Intereses

P21. Hablando de los intereses que cobran los bancos en las tarjetas de crédito o créditos bancarios. ¿Usted considera que ...?

Base: A todos los entrevistados 2000

6%

Los intereses incrementaron.



92%

Se han mantenido igual.

3%

Los intereses bajaron.

Los Mexicanos perciben de manera positiva que los intereses en los créditos otorgados por los bancos se han mantenido iguales durante la pandemia.

Incremento de las Comisiones

P23. Hablando de las comisiones que cobran los bancos. ¿considera que...?

Base: A todos los entrevistados 2000

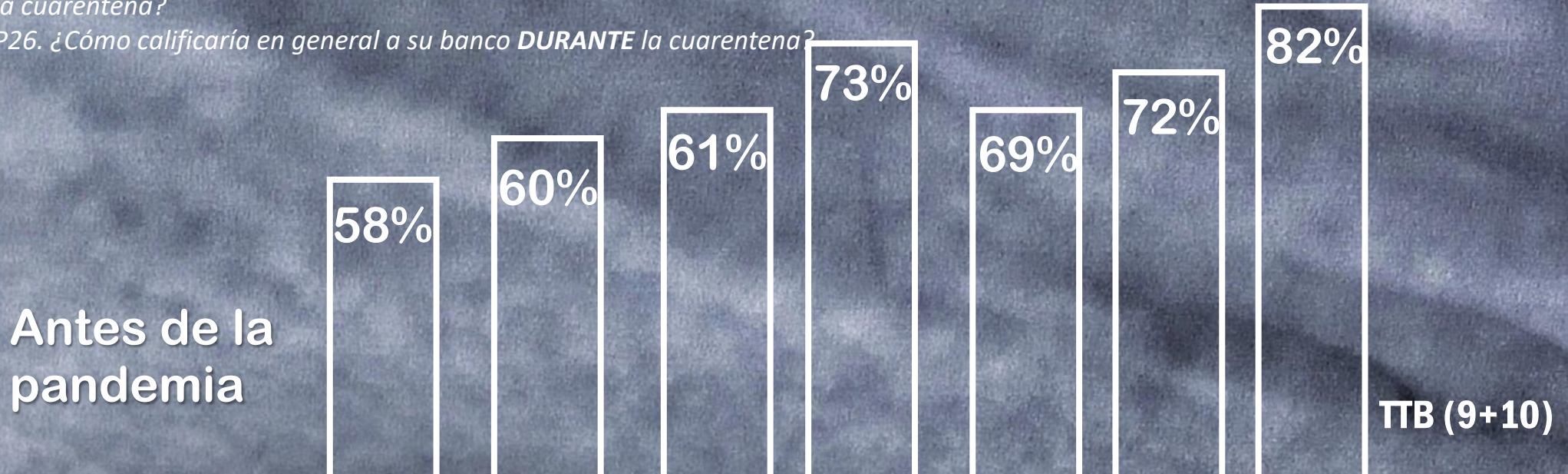


De la misma manera perciben que las comisiones que cobran los bancos, se mantienen sin cambio.

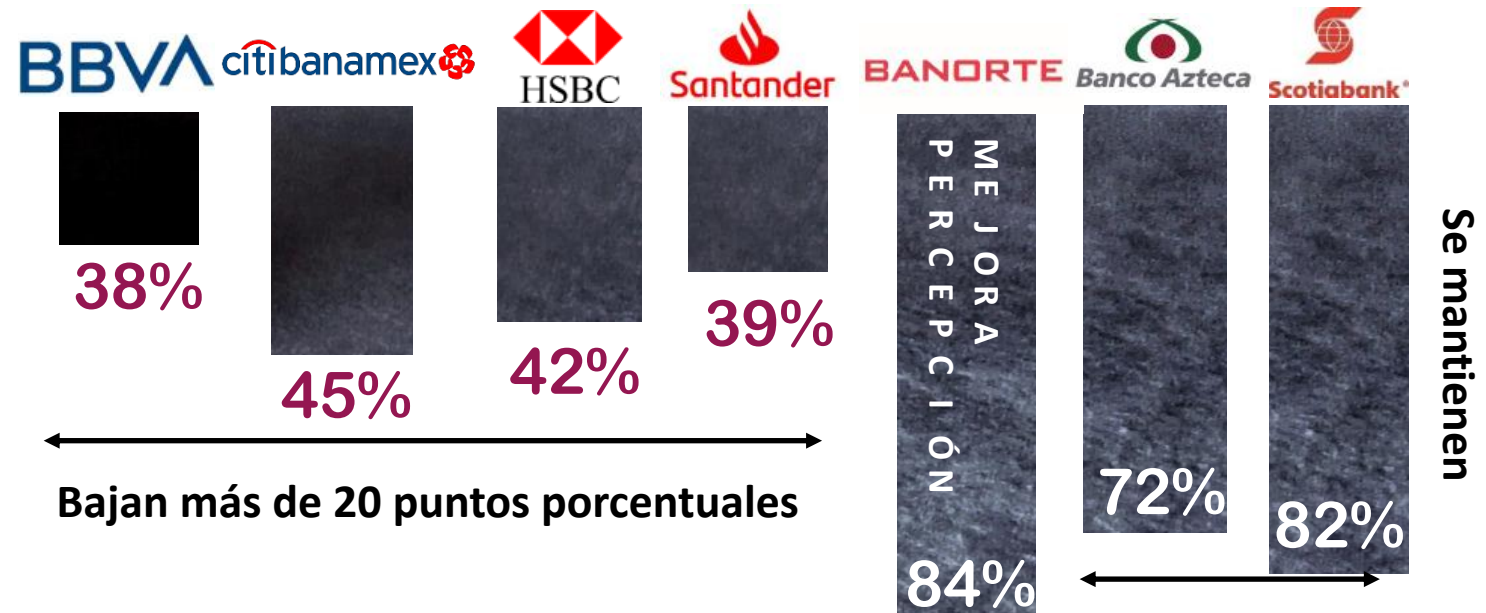
Los Principales Bancos de México han sido Castigados en su Percepción por los Servicios Ofrecidos Durante la Pandemia

P25. Usando una escala del 1 al 10, donde 1 es la peor calificación y 10 la mejor, ¿Cómo calificaría en general a su banco **ANTES** de la cuarentena?

P26. ¿Cómo calificaría en general a su banco **DURANTE** la cuarentena?



Durante la pandemia



Bajan más de 20 puntos porcentuales

MEJORA PERCEPCIÓN

Se mantienen

Principales Hallazgos

Impacto en los Usuarios del Sistema Financiero Durante la Pandemia

Más de la mitad de los entrevistados dice que subieron los precios de los productos y servicios durante la pandemia.



Sólo un **6%** percibió un incremento en las tasas de interés
Y un **5%** un incremento en las comisiones bancarias.

Se disminuyó el ahorro a un **30%** de lo ahorrado habitualmente, antes de la pandemia.

Impacto en los Bancos, Durante la Pandemia



La banca se vio afectada por la baja en la percepción de los principales bancos.

BBVA

citibanamex



La evaluación de los Sitios Web y Apps bancarias cayó un **20%**.

Conclusiones

La pandemia ha generado un impacto importante en los usuarios del sistema financiero, debido a la reducción de ventas/ingresos, incremento en precios y como consecuencia un menor ahorro versus periodos previos. Y aunque no se percibió un gran impacto en tasas de interés y comisiones bancarias, los Bancos están siendo mal evaluados por el servicio en sucursales, e inclusive por el servicio en sus sitios Web y Apps móviles.

Recomendaciones

La experiencia del usuario del sistema financiero durante la pandemia, ha deteriorado las evaluaciones y percepción de los Bancos en general. Por lo que será de vital importancia reevaluar y optimizar el “Customer Journey” de los usuarios del sistema financiero, para mejorar la satisfacción e índice de recomendación. En ARMgroup contamos con una metodología para ayudar a las instituciones bancarias a mejorar significativamente la experiencia de sus clientes.

¡Búscanos! Contamos con un “Laboratorio para el Diseño de Metodologías Personalizadas”, mediante el cual podemos desarrollar la solución de “Customer Experience” ideal para tu institución.

La percepción de los Servicios Bancarios Durante la Nueva Normalidad por COVID 19



Sigue nuestros estudios quincenales.

Diciembre 2020