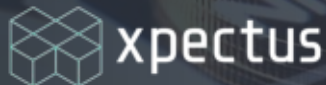


ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO DIGITAL: SECTOR BANCARIO EN TIEMPOS DEL CORONAVIRUS


01 de marzo al 28 de mayo de 2020

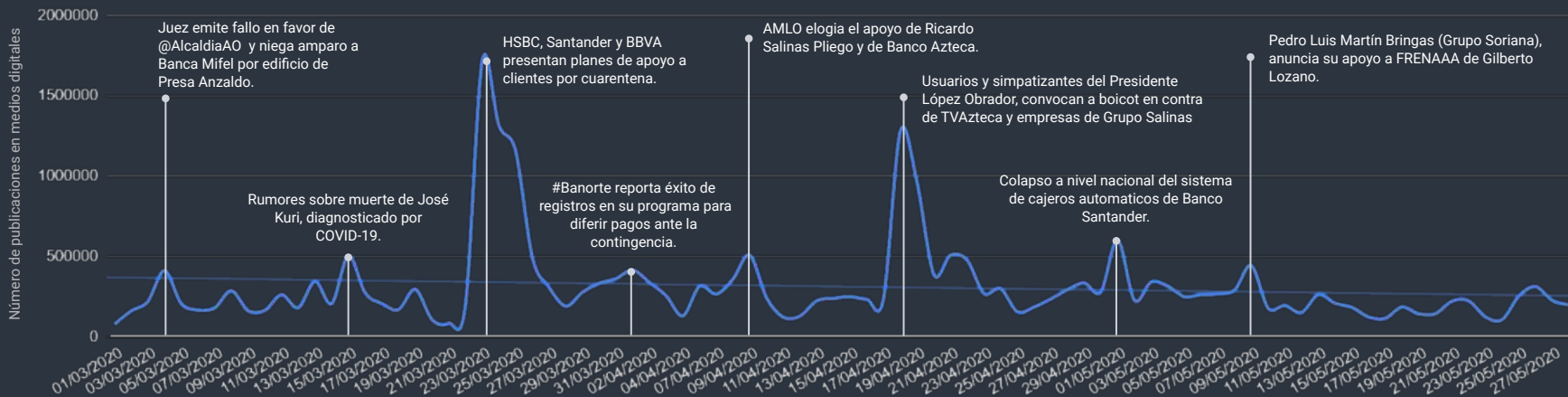


ACTIVIDAD DE LA CONVERSACIÓN | 01 DE MARZO AL 28 DE MAYO

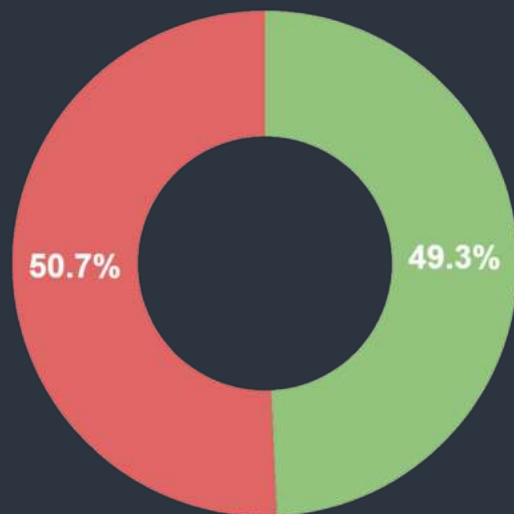
Principales hitos y tendencias registradas durante la conversación.

 **855,342** menciones en medios digitales

 **110,195** usuarios de medios digitales



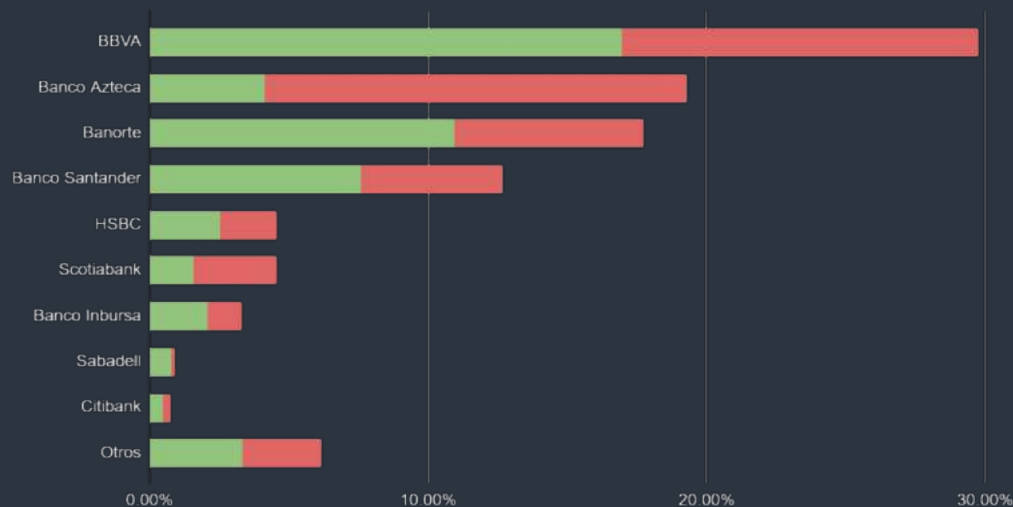
ACTITUD DE LA CONVERSACIÓN



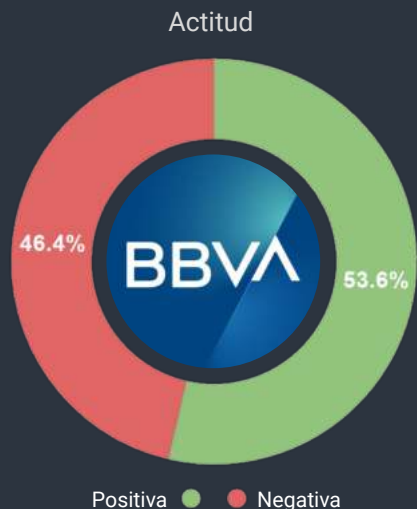
Positiva ● Negativa

La actitud de la conversación es equilibrada, con **50.7% en contra** por mensajes de **usuarios** que se quejan de los servicios de atención y por cobranza.

- La **conversación a favor** es del **49.3%** por los **programas de apoyo** durante la cuarentena y en pagos de tarjeta de crédito.
- Los usuarios se quejan por **fallos en aplicaciones** móviles y por cambios en la **atención en sucursales** por la contingencia.
- Destacan **BBVA, Banco Azteca y Banorte** como las marcas con más conversaciones durante este periodo.

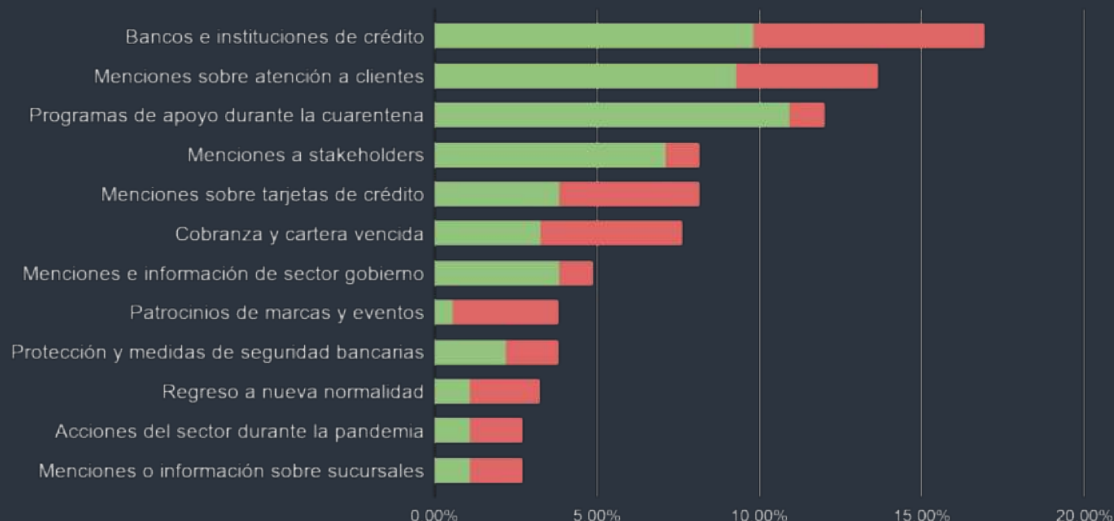
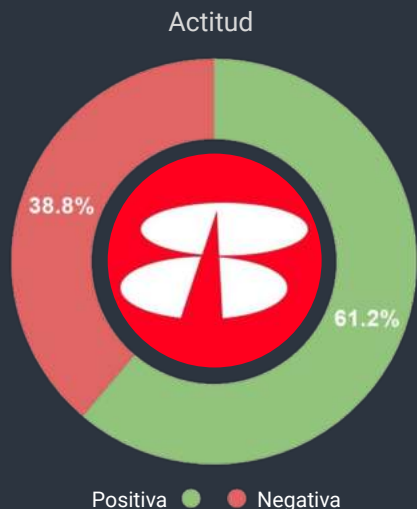


LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: BBVA



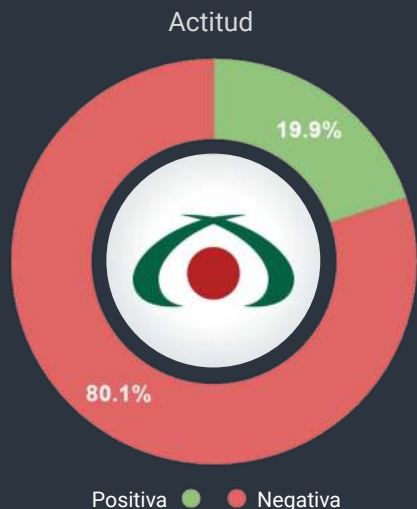
- Los usuarios de **BBVA** perciben de manera positiva los **patrocinios**, las **acciones de apoyo** emprendidas durante la cuarentena, sus **medidas sanitarias** y la funcionalidad de su **aplicación móvil**.
- Los usuarios manifiestan dudas respecto a los **horarios de atención a cliente**, quejas por el **servicio de atención telefónica** y algunas menciones de problemas para registrarse en la **aplicación móvil**.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: BANOORTE



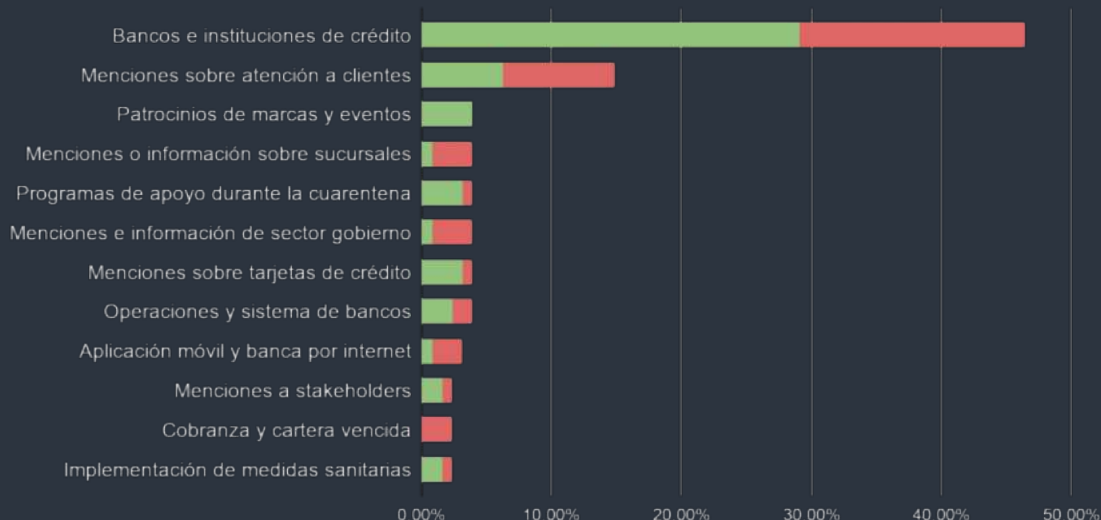
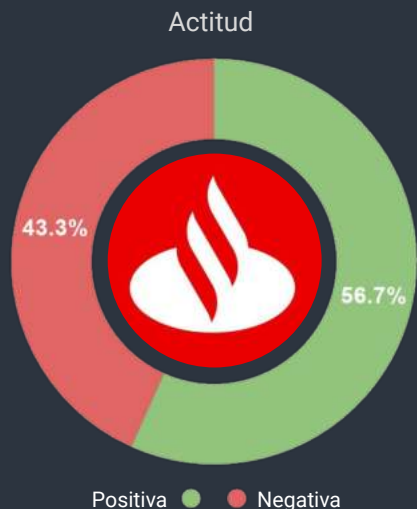
- Los usuarios manifestaron aprobación en favor de **Banorte** por sus **programas de apoyo** durante la cuarentena, tales como la **cuenta enlace digital** y medias como posponer pagos de **tarjetas de crédito**.
- Recibe **menciones positivas** por sus acciones como las **donaciones** en favor de afectados por la cuarentena y también por buena percepción en su **servicio a clientes**.
- Algunas de las menciones en contra derivan de **quejas en el servicio** de atención en sucursales y por **cobranza**.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: BANCO AZTECA



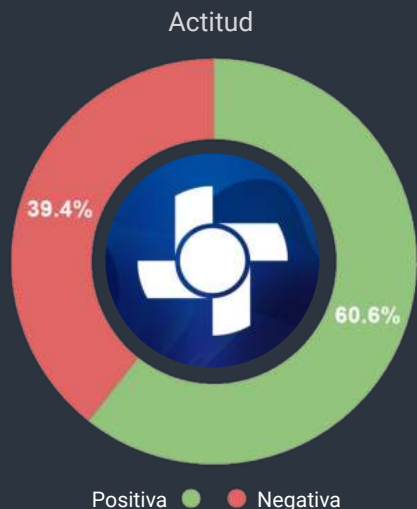
- En **redes sociales** usuarios convocaron a un boicot en contra de **Banco Azteca** y a empresas de **Grupo Salinas**.
- Los usuarios emiten **quejas** por **falta de apoyo** de la empresa durante la cuarentena, por su **negativa a cerrar la operación** en **sucursales** y por sus medidas sanitarias.
- Las menciones en favor de **Banco Azteca** derivan de **respuestas de atención a clientes** en medios digitales.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: SANTANDER



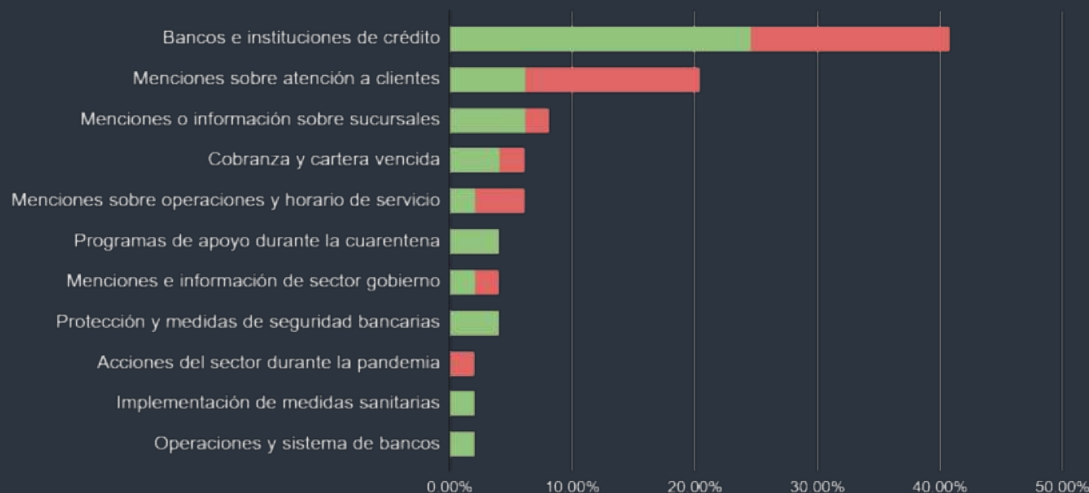
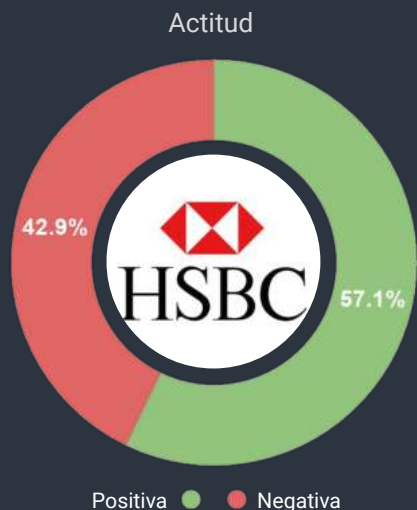
- **Banco Santander** recibe **menciones favorables** por parte de usuarios que **prefieren sus servicios** y por su sistema de **atención telefónica**. Algunos usuarios felicitan a **Santander** por sus programas de **apoyo durante la cuarentena**.
- Los usuarios manifiestan **quejas** por fallas de sus **tarjetas**, compras en línea y por constantes **fallas en la red** de **cajeros automáticos** de la empresa.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: INBURSA



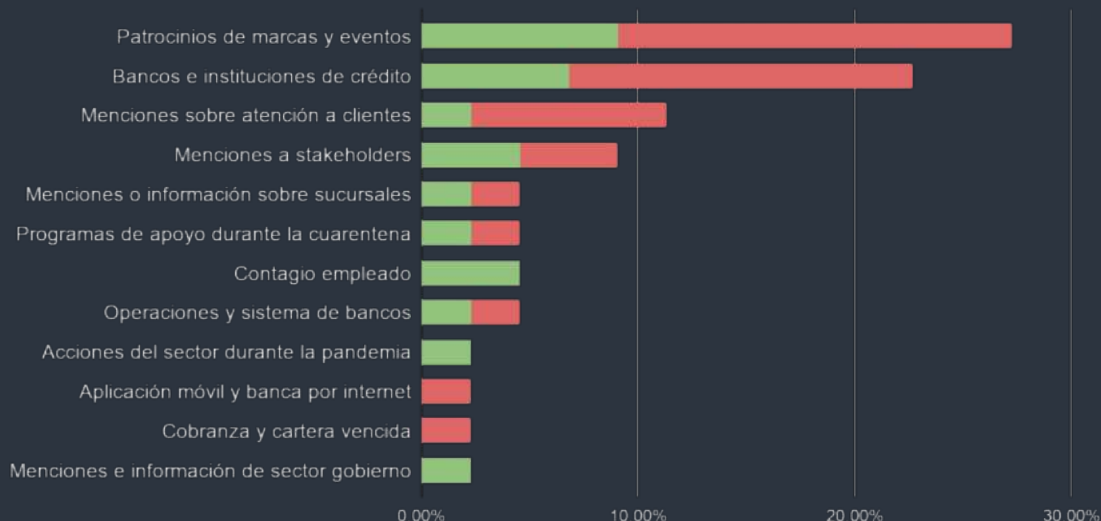
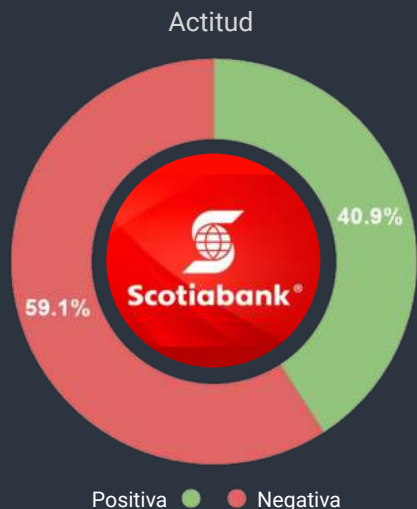
- **INBURSA** recibe **menciones favorables** por parte de usuarios que prefieren sus servicios, buena **atención a cliente** en **sucursal** y por su sistema de **atención telefónica**.
- Los **usuarios** hicieron **menciones en contra** por el supuesto fallecimiento del miembro de su consejo **José Kuri Harfush**, además de quejas por fallas en su sistema de **banca por internet** y **aplicación móvil**.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: HSBC



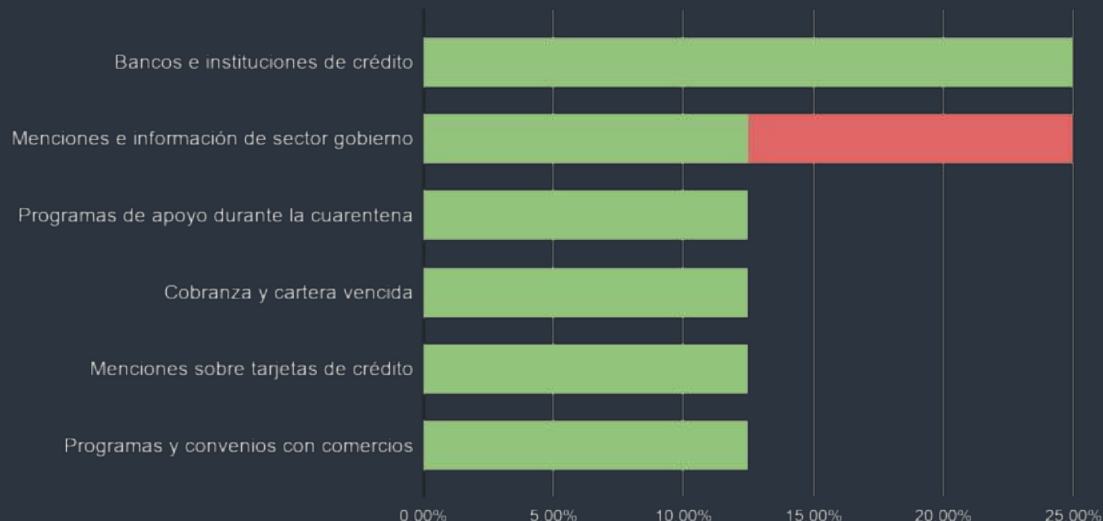
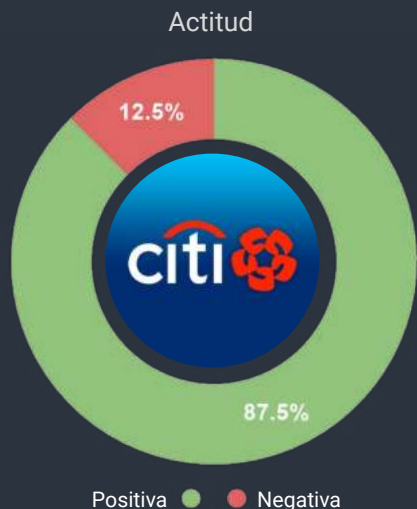
- Los usuarios de **HSBC**, hicieron menciones favorables acerca de sus **servicios** y la **atención a cliente** en sucursal.
- Algunos usuarios felicitan a **Santander** por sus **programas de apoyo** durante la cuarentena, por sus **políticas de cobranza** y por el refuerzo de **medidas sanitarias**.
- Algunos usuarios manifestaron **quejas** por **mal servicio** en sucursal.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: SCOTIABANK



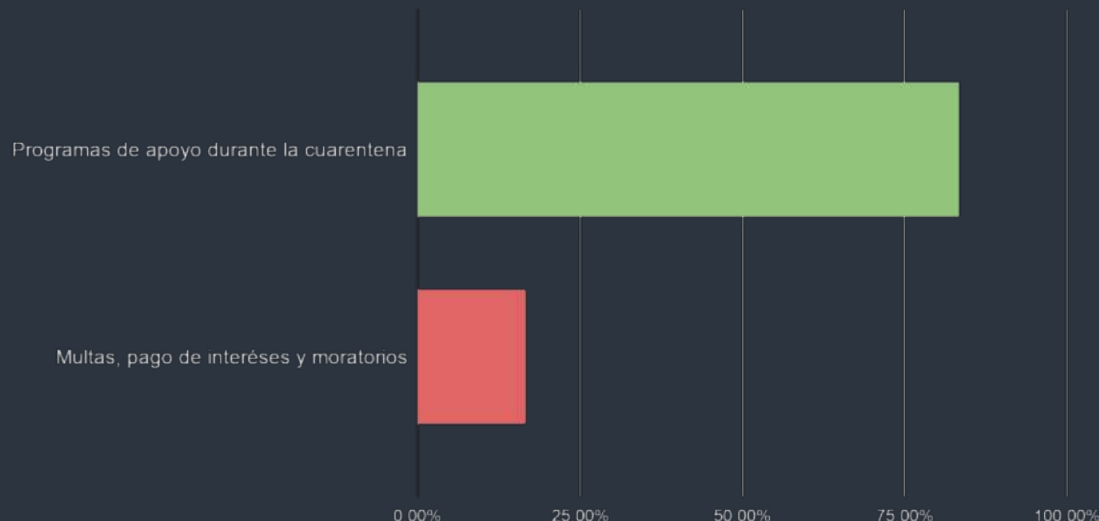
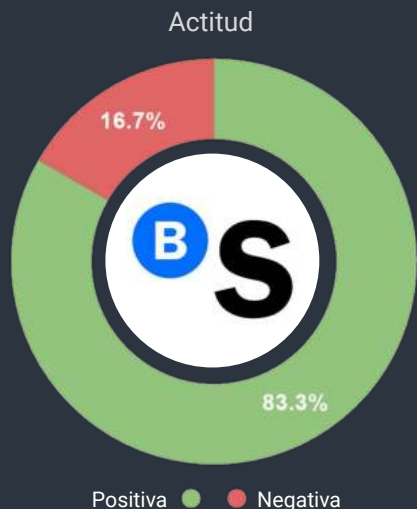
- **Scotiabank** recibe menciones favorables por parte de usuarios que **prefieren sus servicios**, por su **sistema de atención telefónica** y **programas de apoyo** a sus clientes durante la cuarentena.
- La mayor proporción de menciones son **negativas**, debido a **quejas** de los usuarios por el **servicio de atención a clientes en sucursal**, fallos en su **aplicación móvil**, así como menciones de trabajadores **contagiados**.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: BANAMEX CITIBANK



- La mayor proporción de menciones de **Citibanamex** son favorables. Los usuarios ven positivas sus **contribuciones** en la lucha en contra de la pandemia por **COVID-19**, así como buena percepción de sus **productos y servicios**.
- Algunos usuarios hicieron menciones en **contra de la marca**.

LÍNEAS DISCURSIVAS HACIA LOS STAKEHOLDERS: SABADELL



- **Banco Sabadell**, recibe la mayor proporción de sus menciones a favor gracias a sus **programas de apoyo** a clientes durante la cuarentena.
- Algunos usuarios manifiestan en medios digitales descontento por **multas y pago de intereses**.



metrics

m e t r i c s e r . c o m

Si quieres ver más análisis como este visita:

<https://www.metricser.com/exclusive/>



@Metriccers



/Metriccers



/Metriccers



Metriccers