

Roxana Pérez

Directora BBVA
Customer Care Center



- Maestría en Administración con especialidad en Alta Dirección. Campus Tec de Monterrey CDMX
- Más de 28 años en funciones Bancarias
- Comité de Diversidad e Inclusión en BBVA México y España



TED BBVA
Aprendemos Juntos

100 metros
Marcel Barren

Ciclismo

“Rompiendo Paradigmas”

La experiencia al cliente:

Una mirada a nuestro
modelo de inclusión



Quienes Somos

Customer Care Center



6 mil
Externos

200
Internos

34M
De llamadas
atendidas

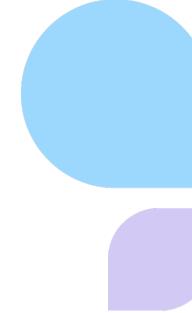
12 mil
mdp
En ventas

Cada contacto con el **cliente** es una oportunidad
para generar **¡Experiencias únicas!**

Superar las Expectativas

Romper Paradigmas

#OneTeam



Nuestra
filosofía
CCC



¿Cómo lo materializamos?

Transformación
Empatía
Innovación
Comunicación
Liderazgo



¿Cómo creamos las experiencias en BBVA ?

CONEXIÓN
EMOCIONAL

INTELIGENCIA
CONVERSACIONAL

CREANDO
EXPERIENCIAS

PROMESA
DE SERVICIO

LIDERAZGO
ONE TEAM

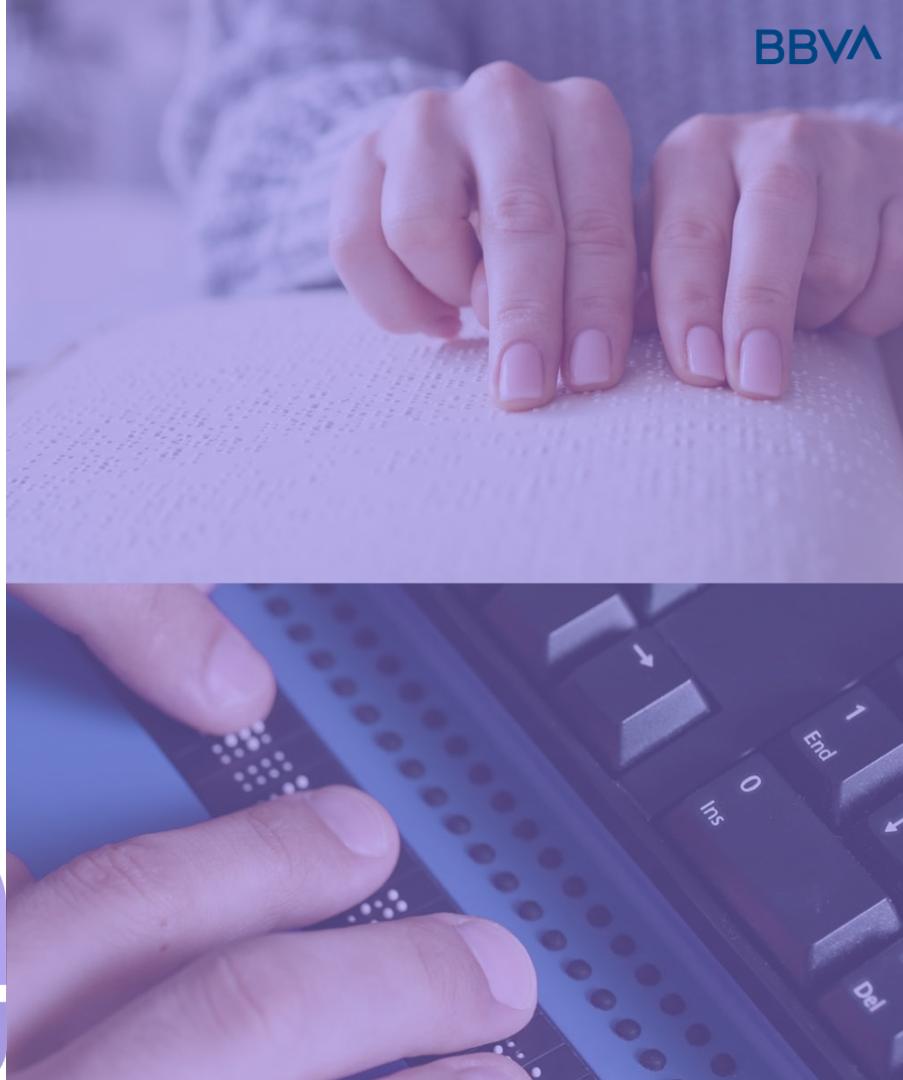


Entonces teniendo
claro los
paradigmas a
romper y las
expectativas a
superar

Nos preguntamos...
¿Cómo crear un servicio que
atendiera a grupos
vulnerables?

Y la aventura comenzó...

El Servicio de Inclusión como pilar estratégico en BBVA



¿Por qué nace esta iniciativa ?

La población en México es de **126 Millones** personas

16.5% Tiene alguna discapacidad o limitación de movilidad*

2% Clientes tiene algún tipo de discapacidad**

Con la edad las probabilidades de tener alguna discapacidad aumentan,

6.2%
entre 15 y 59 años

19.9%
entre 60 y 84 años

54.2%
más de 84 años

5M

Clientes en BBVA adultos mayores



*De acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2020.

** Cálculo estimado basado en el crecimiento de clientes contrastado con personas con discapacidad en México



¿Cómo lo hicimos?

Empatiza

Design Thinking

Idea

Prototipa

Prueba

Se generan ideas innovadoras centradas en entender y dar solución a las necesidades del

Define

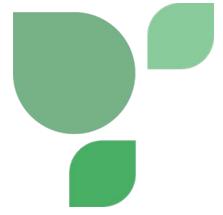


Independencia
en el manejo de sus
finanzas personales.

¿Cómo va a
ayudar
a los
clientes?







**¿Cuáles fueron los retos a
los que nos enfrentamos
para abrir este
servicio y cómo los
resolvimos?**





¿Cómo se han
sentido
nuestros clientes?





Tenemos que
seguir trabajando
para brindar
EXPERIENCIAS
para **TODOS**

Preguntas

