

# 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

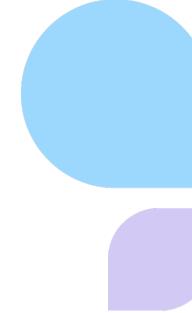
**12 mil**  
**mdp**  
En ventas

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

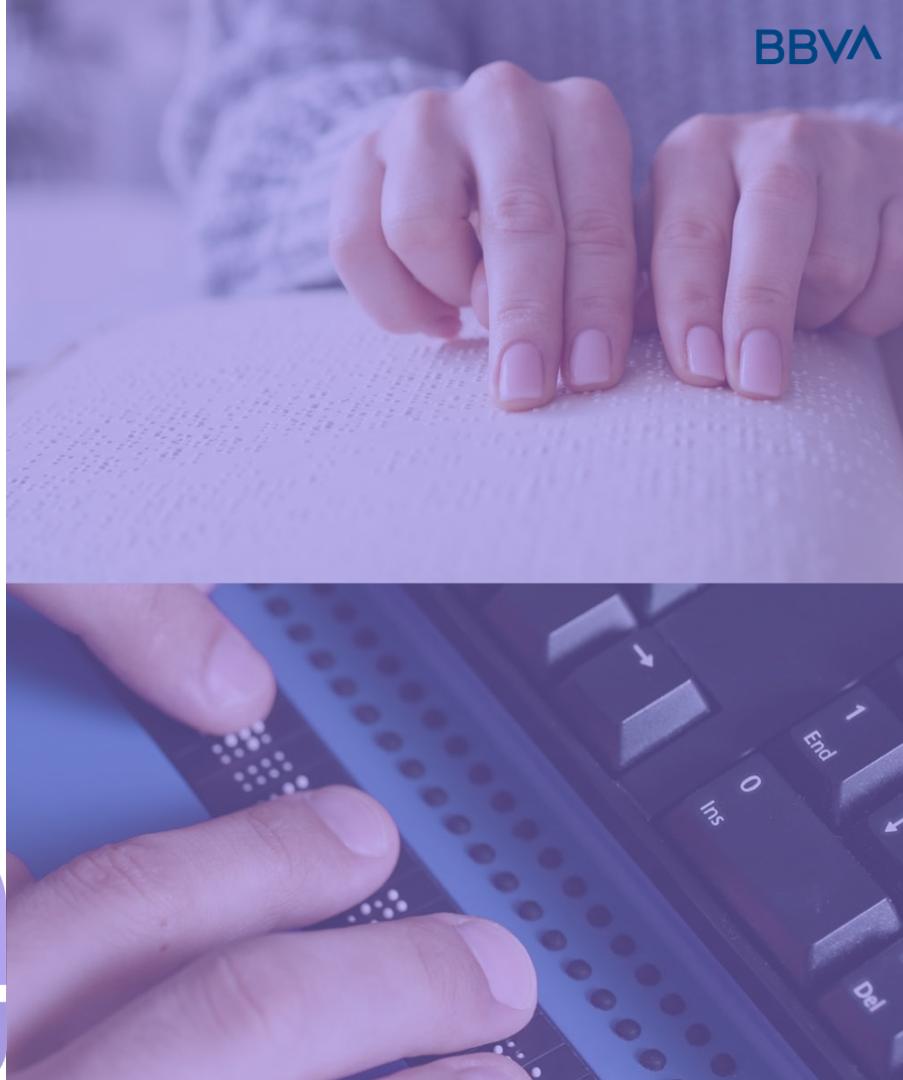


Entonces teniendo  
claro los  
paradigmas a  
romper y las  
expectativas a  
superar

**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

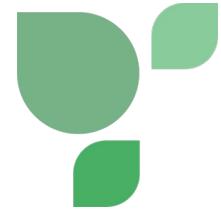


**Independencia**  
en el manejo de sus  
finanzas personales.

¿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

