

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



6 mil
Externos

200
Internos

34M
De llamadas
atendidas

12 mil
mdp
En ventas

Quienes Somos

Customer Care Center

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



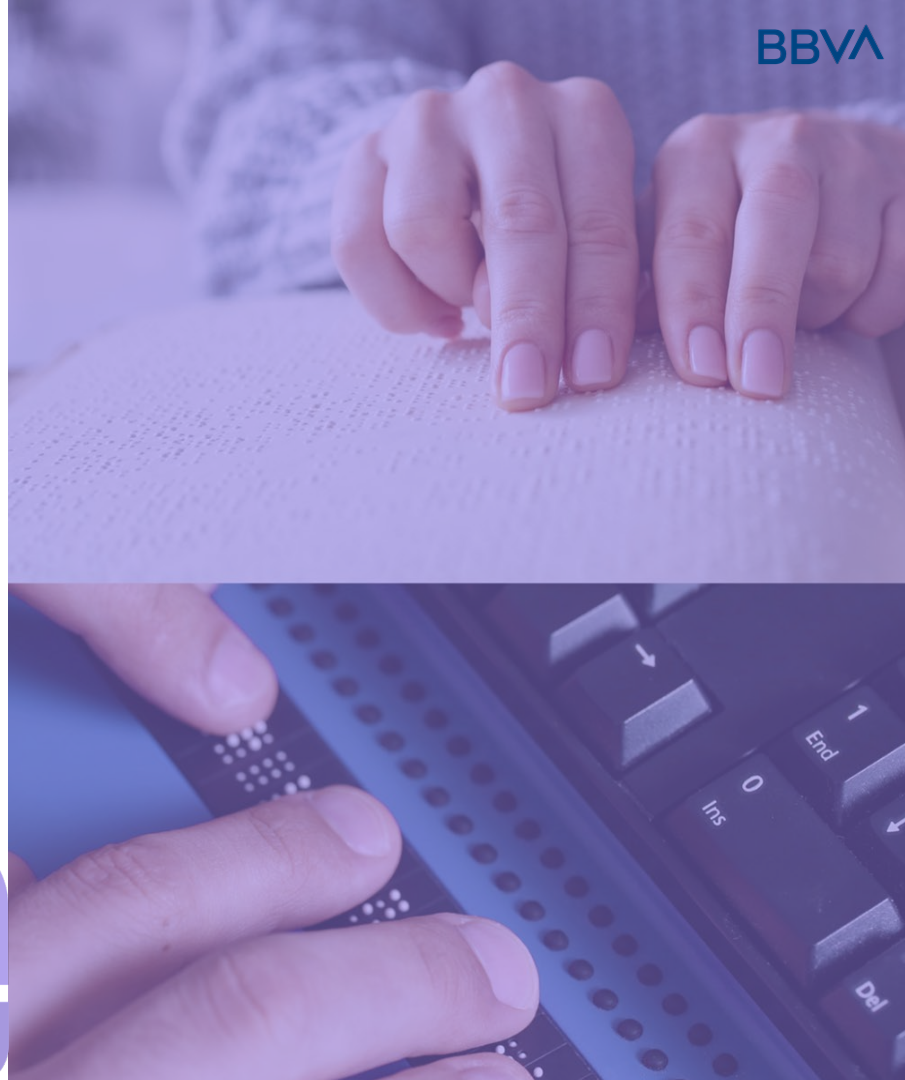
**Entonces teniendo
claro los
paradigmas a
romper y las
expectativas a
superar**

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

Idea

Design Thinking

Define

Prototipa

Prueba

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





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

