

Creando la Cultura de la Reputación.

En BBVA creemos firmemente que a través de nuestras acciones y los principios que guían nuestra colaboración, podemos lograr la construcción de una Cultura de la Reputación, en este material podrás conocer sobre esta nueva cultura, ¡vamos juntos a crearla!



¿Cuáles son los principios que rigen nuestras acciones dentro de BBVA?

Existen tres **principales principios** para guiar la colaboración de todo el equipo BBVA, enseguida los conocerás:

1



Compromiso

Me comprometo con mi rol y mis objetivos y me siento empoderado y plenamente responsable de lograrlos, trabajando con pasión e ilusión.

2



Confianza

Confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo nudos entre áreas y barreras jerárquicas.

3



Soy BBVA

Me siento dueño de BBVA. Asumo los objetivos del banco como propios y hago todo lo que está en mis manos para conseguirlos y hacer realidad nuestro propósito.

Y tú, ¿ya basas tu colaboración con BBVA sobre estos importantes principios?

Estas son algunas de las **Acciones BBVA** que impulsan la Reputación.

Se han definido 3 pilares para lograr ser la mejor empresa de México y es a través de ellos que se impulsa nuestra Reputación. Las siguientes son algunos ejemplos:

Pilares	Iniciativa
Clientes.	Reducir el tiempo de espera de los Clientes.
	Simplificar procesos de apertura y contratación de Cuentas.
	Mejorar la atención y amabilidad en todas las interacciones con los Clientes.
Colaboradores.	Fomentar el programa de calidad de vida y bienestar.
	Programas internos para promover la diversidad e inclusión.
	Implementar un plan de carrera para los Colaboradores.
Sociedad.	Apoyo a causas sociales a través de la Fundación BBVA.
	Ofrecer tarifas/productos más accesibles para toda la población.
	Desarrollar productos verdes que impacten de manera positiva al medio ambiente.

¿Ya identificaste las iniciativas que están relacionadas con tu área de trabajo?

¿Cómo puedes impulsar la Reputación de BBVA?

Seguro te preguntarás qué acciones puedes ejecutar en tu día a día para impulsar la Reputación, enseguida te compartimos algunas ideas:



	Acciones	Ejemplos	
1	Consulta toda la información que BBVA pone a tu disposición en todos sus canales de comunicación.	Entorno BBVA.	Noticias.
		Redes sociales.	
2	Comparte en Redes Sociales y con tus conocidos todas las acciones e iniciativas de BBVA México que impulsan a mejorar la Reputación.	Página oficial de BBVA.	
		LinkedIn.	
3	Revisa constantemente el nivel de satisfacción de nuestros Clientes y, si detectas alguna área de oportunidad que ayude a mejorar la Reputación, comunícalo al área correspondiente.	Estudios de Reputación.	
		RepTrak.	Merco.
4	Crea hábitos que te permitan seguir creciendo personal y profesionalmente.	Supera tus metas.	Trabaja en equipo.
		Identificate con los objetivos del banco.	

Al llevar a cabo estas acciones, asegurarás que mediante tu colaboración impulsarás la Reputación de BBVA y así te encontrarás inmerso en nuestra cultura.

¡Juntos estamos creando la Cultura de la Reputación en BBVA!

A través de **los pilares para ser la mejor empresa de México** (Clientes, Sociedad y Colaboradores) se puede crear una ventaja competitiva frente a otras empresas, estos pilares son nuestra inspiración y nuestro motor, nuestra cultura se fundamenta en ellos.

Un elemento muy importante y trascendente para crear una nueva cultura es: “**la confianza generada**”, ya que por medio de las acciones que son ejecutadas por nuestros Colaboradores, se pueden llegar a cumplir o no con las expectativas esperadas, si no son cumplidas, **nuestros pilares** podrán perder la confianza en nuestro banco, sus productos y servicios.



Recuerda que, para crear una Cultura de la Reputación se debe trabajar día a día, que el proceso es largo, pero que los resultados serán grandiosos. Algunos comportamientos que te permitirán colaborar con esta creación, son los siguientes:



Ten constancia.



Entrega experiencias únicas.



Muestra coherencia entre lo que dices y lo que haces.



Genera confianza y credibilidad.



Estás preparado, cuentas con el conocimiento y contexto ideal para iniciar esta construcción de la Cultura de la Reputación, enfoca todas tus acciones en ello, vive los resultados día tras día y ¡juntos hagámoslo posible!