

ABANCA Conecta

Esta semana hemos tenido una reunión de la Comisión de Seguimiento de ABANCA Conecta a solicitud de las secciones sindicales de CCOO, UGT y SIB-sf, donde hemos transmitido y tratado los siguientes temas:

Respecto al servicio:

- Aunque la Dirección entiende que la clientela debe ser “gestionada” a través de un único canal (Conecta o Red), desde la representación sindical entendemos que ambos canales pueden y deberían ser complementarios.
- Aunque la clientela se encuentre caracterizada en Conecta, todas las oportunidades de venta deben ser aprovechadas y convenientemente reconocidas.

Respecto a la clientela:

- Creemos que hay una gran **mayoría de la clientela que no responde a un perfil claramente digital o claramente de Red.**
- Tenemos que ofrecer un **servicio que se adapte bien** a la mayoría y eso solo se consigue haciendo que Conecta y la Red se complementen.

Respecto a las gestoras y los gestores de las oficinas:

- Los **gestores y gestoras de oficina deben aprovechar todas las oportunidades comerciales** que pudiesen surgirles y dichas gestiones también deberían reflejarse en su PDP individual independientemente de la carterización.
- Entendemos la carterización como la asignación de la responsabilidad de gestión de una cuenta o un cliente, pero ello no debería significar exclusividad o pérdida de oportunidades comerciales, pues **al final los objetivos son todos de ABANCA.**
- **De igual manera que las ventas computan a la oficina, éstas deberían verse reflejadas de alguna manera en el PDI de los gestores y gestoras de la oficina, si han participado en la venta.**

Respecto al personal de Conecta:

- Debe tener **objetivos acordes a una unidad que está en formación** para que pueda crecer de forma sana y sostenida en el tiempo, con unas carteras manejables, que no deberían ser un objetivo en sí mismo.
- Hemos solicitado la **revisión de las cargas de trabajo**, especialmente el número de llamadas actual.
- El incremento en la plantilla de ABANCA Conecta en ciertas territoriales, demanda la existencia de **una persona que ocupe un segundo puesto de responsabilidad**, a semejanza de la Red, que de soporte y ayuda a los compañeros y compañeras que prestan servicio en dicha Unidad.
- Es necesario realizar los ajustes necesarios en aras de un mejor servicio, tanto en la resolución como en el back-office de las operaciones que se vienen tramitando, por lo que **se propone que la Entidad escuche a la plantilla de Red y de Conecta** que conoce esta problemática de primera mano.



CCOO, UGT y SIB-sf queremos que el servicio sea efectivamente complementario para el bien de la clientela, la plantilla y la Entidad.

ABANCA CONECTA debe tener unos objetivos acordes a lo que es; sus gestores y gestoras deben contar con una cartera adecuada en cantidad y calidad, enfocada al perfil al que, según dijeron sus responsables, era a una clientela que no viene por la oficina y que no estaba siendo gestionada por nadie en el banco.