

26 de febrero de 2021



En la última comisión de seguimiento hemos preguntado por ABANCA Conecta y se han 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 el cliente o la clienta se encuentren carterizados 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 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 clienta 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 del gestor de la oficina, si éste ha 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 si 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 un segundo responsable, a semejanza de la Red, que de soporte y ayuda a los compañeros 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 conocen esta problemática de primera mano.

CCOO, UGT y SIB-sf queremos que el servicio sea efectivamente complementario para el bien de los clientes, compañeros y Entidad.

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

[Ver en navegador](#) | [Descargar en PDF](#) | [Aviso legal](#) | [Desuscribirse](#)