



PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

Acuerdo 19 de julio 2016

GESTORES DE CARTERAS ESPECÍFICAS

1 – SOY BP Y EN MI OFICINA NO ME QUEDO POR LA TARDE, NORMALMENTE NO ES NECESARIO PORQUE LOS CLIENTE NO ACUDEN. ¿COMO ME AFECTA EL HORARIO?

A PARTIR DE LA FIRMA DEL ACUERDO EL HORARIO DE LOS GESTORES CARTERIZADOS ES EL QUE FIGURA EN EL MISMO: HORARIO CORE DE 9 A 14,30 HORAS Y 100 TARDES AL MENOS AL AÑO.

2 – ¿COMO AFECTA EN EL TEMA DE SEGURIDAD ABRIR LA PUERTA A CLIENTES FUERA DEL HORARIO DE APERTURA AL PÚBLICO?

TRAS LA FIRMA DEL ACUERDO EL PROFESIONAL QUE TRABAJE POR LA TARDE QUEDA COMPLETAMENTE RESPALDADO EN CUANTO A LA RESPONSABILIDAD Y COBERTURA. HAY QUE RECORDAR QUE EL PROFESIONAL, POR SU SEGURIDAD PERSONAL, SIEMPRE DEBE ACTUAR CON LA DEBIDA CAUTELA Y VIGILANCIA.

3 – SI UN CLIENTE VIENE CON CITA PREVIA, FUERA DE HORARIO DE ATENCIÓN AL PUBLICO, A REGULARIZAR UNA DEUDA EN EFECTIVO O A HACER UN DEPOSITO, ¿DEBEMOS ACEPTARLO?, SI ES ASÍ, ¿COMO LO CUSTODIAMOS?

PUEDES ACEPTARLO SI TU OFICINA CUENTA CON SUBMOSTRADOR DONDE DEPOSITARLO HASTA LA APERTURA DE LA CAJA FUERTE O SI LO INGRESA A TRAVÉS DE LOS DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS.

SI NO EXISTE SUBMOSTRADOR EN LA OFICINA O NO SE DEPOSITA EN LOS DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS NO PUEDES HACERTE RESPONSABLE DEL INGRESO SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA.

**4 – ¿PUEDO TRABAJAR SOLA/O EN LA OFICINA POR LA TARDE Y RECIBIR CLIENTES?
¿ES LEGAL?**

SÍ PUEDES TRABAJAR SOLA/O Y SÍ ES LEGAL

**5 – ¿CÓMO AFECTAN LAS TARDES DE LOS JUEVES A LOS COMERCIALES
CARTERIZADOS?**

PUEDEN TRABAJAR ESTAS TARDES, COMO HASTA AHORA, O NO HACERLO, SEGÚN SU PLANIFICACIÓN PERSONAL, PERO COORDINÁNDOSE CON EL SUPERIOR INMEDIATO

**6 – ¿CUANTAS TARDES TENGO QUE HACER, COMO COMERCIAL CARTERIZADO,
HASTA FINAL DEL AÑO 2016? Y ¿CUENTAN LAS TARDES DE SEPTIEMBRE?**

TIENES QUE HACER 25 TARDES QUE SON LAS QUE CORRESPONDEN A UN TRIMESTRE NATURAL. EN CASO DE TENER PENDIENTES VACACIONES ANUALES O SUFRIR UNA BAJA DE UNA SEMANA O MÁS, SE CALCULARÁN LAS TARDES DE MANERA PROPORCIONAL DESCONTANDO ESTAS SITUACIONES. NO OBSTANTE, LA EMPRESA TENDRÁ CIERTA FLEXIBILIDAD EN EL COMPROMISO DE REALIZACIÓN DE TARDES ESTE ÚLTIMO TRIMESTRE DEL AÑO.

LAS TARDES DE SEPTIEMBRE NO COMPUTAN DADO QUE EL ACUERDO FIRMADO, EN RELACIÓN CON LOS GESTORES DE CARTERA, ENTRA EN VIGOR CON EFECTOS 1 DE OCTUBRE DE 2016 Y SIEMPRE QUE SE CONTARA CON UN REGISTRO DE CONTROL HORARIO TOTALMENTE OPERATIVO.

**7 – SOY COMERCIAL CARTERIZADO Y NO QUIERO/PUEDO REALIZAR EL HORARIO
FIRMADO, ¿PUEDO SEGUIR SIENDO GESTOR DE CARTERA? ¿TENDRÉ REPRESALIAS
POR NO REALIZAR EL NUEVO HORARIO?**

LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS COMERCIALES DE CARTERAS ESPECÍFICAS SE HAN FIJADO EN ESTE ACUERDO E INCLUYE UN HORARIO CON REALIZACIÓN DE TARDES, POR TANTO, ESTE ES EL HORARIO QUE SE DEBE CUMPLIR PARA DESEMPEÑAR DICHA FUNCIÓN.

EL ACUERDO CONTEMPLA TAMBIÉN LA EXISTENCIA DE UNA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, COMPUESTA POR LOS SINDICATOS FIRMANTES Y LA EMPRESA, QUE ENTRE OTRAS LABORALES TIENE LA MISIÓN DE VELAR PORQUE NO SE TOMEN REPRESALIAS HACIA LOS GESTORES QUE NO QUIERAN O NO PUEDAN SEGUIR EN LA FUNCIÓN. EN CASO DE QUE ESTO OCURRA DEBES HACER LLEGAR EL ASUNTO A LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

8 – ¿COMO GESTOR CARTERIZADO ME ORGANIZO YO MI HORARIO Y MIS TARDES?

SÍ, PERO DEBES COORDINARTE CON TU SUPERIOR INMEDIATO PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

9 – ¿QUÉ PASA SI NO LLEGO A CUMPLIR LAS 100 TARDES MÍNIMAS FIRMADAS?

EN PRINCIPIO, DADO QUE ES UNA OBLIGACIÓN FIRMADA EN EL ACUERDO, SE DEBERÍAN REALIZAR. NO OBSTANTE, EN CASO DE NO HABERLAS CUMPLIDO, SERÁ POSIBLE MOTIVO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO CON LA JUSTIFICACIÓN PERTINENTE DEL INTERESADO.

10 – ¿QUÉ PASA SI NO HAGO LAS 1680 HORAS ANUALES?

LAS 1680 HORAS ANUALES SON EL MÁXIMO DE HORAS QUE FIJA EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR, POR LO QUE NO ES CONDICIÓN NECESARIA REALIZAR LAS MISMAS.

11 – ¿QUÉ PASA SI EXCEDO LAS 1680 HORAS ANUALES?

SERÁN CONSIDERADAS HORAS EXTRAORDINARIAS QUE DEBERÁN COMPENSARSE, BIEN ECONÓMICAMENTE O CON DÍAS LIBRES. LAS HORAS EXTRAORDINARIAS DEBERÁN SER AUTORIZADAS, VOLUNTARIAS Y TIENEN UN MÁXIMO DE 80 AL AÑO.

12 – ¿ENTRAN LAS REUNIONES Y TALLERES DE TRABAJO ORGANIZADAS POR LA TARDE PARA EL COMPUTO DE LAS 100 TARDES QUE TENGO QUE CUMPLIR ANUALMENTE?

SÍ, SIEMPRE QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE 1 HORA DE DESCANSO Y 2 HORAS POR LA TARDE.

13 – SI TENGO UNA REUNION POR LA TARDE Y ME DICEN QUE ES DE DOS HORAS Y DESPUES SE ALARGA A TRES ¿CÓMO REGULARIZO?

AMPLIANDO EL PLAZO DE DURACIÓN DE LA MISMA AL DÍA SIGUIENTE

14 – ¿PUEDO HACER TARDES DE MENOS DE 2 HORAS?

SÍ SE PUEDE. NO OBSTANTE, AUNQUE TE COMPUTA COMO TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO, NO CUENTA COMO TARDE.

15 – EN CASO DE FALTA DE ACUERDO CON MI RESPONSABLE EN CUANTO CON EL NUEVO HORARIO CON MI JEFE DIRECTO, ¿PREVALECE SU OPINIÓN O PUEDO BUSCAR LA MEDIACIÓN DE RRHH O DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO?

EL ACUERDO ESTABLECE QUE DEBE SER CONSENSUADO CON SU RESPONSABLE. POR ELLO LO MEJOR ES COORDINAR EL HORARIO CON TU JEFE DIRECTO PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO. EN CASO DE DISCREPANCIA SE PUEDE ACUDIR A LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

16 – SOY GESTOR DE CARTERA Y CUANDO TENGO REUNIÓN O TALLER DE TRABAJO EN LA DDZZ, TENGO 60 KM DE DESPLAZAMIENTO Y 2 HORAS ENTRE LA IDA Y LA VUELTA. ¿CUENTA ESTE TIEMPO COMO HORARIO LABORAL? ¿ME TIENEN QUE ABONAR EL GASTO DEL DESPLAZAMIENTO?

EL GASTO DEL DESPLAZAMIENTO DEBE ABONARLO LA EMPRESA, COMO VENÍA HACIENDOLO HASTA AHORA.

EL TIEMPO DE LA REUNIÓN O TALLER COMPUTA COMO TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO Y EL DESPLAZAMIENTO TAMBIEN.

17 – ¿PUEDO TRABAJAR LA TARDE DEL VIERNES Y USAR LA TARJETA DE COMIDA ESE DÍA?

SÍ

18 – PARA EL CÁLCULO DE REALIZACIÓN DE TARDES, ¿SE TENDRÍA EN CUENTA LA DEL VIERNES, SI LA TRABAJO?

SÍ. EL ACUERDO ESTABLECE QUE PARA EL CÁLCULO DE LAS TARDES, ESTAS SE REALIZARÁN PREFERENTEMENTE DE LUNES A JUEVES, PERO NO EXCLUYE LA DEL VIERNES.

19 – ¿SE TIENEN QUE TRABAJAR 100 TARDES O 98 TARDES (DESCONTANDO LAS DOS CORRESPONDIENTES A LAS FIESTAS PATRONALES)?

EL ACUERDO ESTABLECE UN MÍNIMO DE 100 TARDES. COMO COMPENSACIÓN POR LAS FIESTAS PATRONALES SE HA ESTABLECIDO DISFRUTAR DE 2 DÍAS DE PERMISO EN VEZ DE 1 DÍA Y DOS TARDES, COMO EXISTÍA HASTA EL MOMENTO, PARA EL COLECTIVO DE GESTORES CARTERIZADOS.

20 – PERTENEZCO AL DEPARTAMENTO DE MULTICANALIDAD DESDE ANTES DE LA FIRMA DEL ACUERDO, Y POR ELLO PERCIBO LOS 2000 € DE COMPLEMENTO A PESAR DE QUE MI SALARIO SUPERA LOS 48.000 € ANUALES. CON LA FIRMA DEL NUEVO ACUERDO, ¿VOY A DEJAR DE PERCIBIRLOS?

NO, SI ERAS PROFESIONAL DE MULTICANALIDAD ANTES DEL ACUERDO Y PERCIBÍAS ESOS 2000€, SEGUIRAS COBRÁNDOLOS AUNQUE GANES MAS DE 48.000€.

SERVICIOS CENTRALES

1 – ¿CUANTAS TARDES TENGO QUE HACER AL AÑO?

CON CARÁCTER OBLIGATORIO DEBEN REALIZARSE EL MISMO NÚMERO DE TARDES EQUIVALENTE A LAS QUE RESULTARÍAN DE REALIZAR EL HORARIO GENERAL DE CONVENIO VIGENTE EN CADA MOMENTO.

NO OBSTANTE, LA FLEXIBILIDAD SE HA FIRMADO BUSCANDO QUE LOS PROFESIONALES, CON CARÁCTER VOLUNTARIO, PUEDAN DISTRIBUIR EL TRABAJO TAL Y COMO LO VINIERAN HACIENDO HASTA AHORA PARA DAR COBERTURA A SU FUNCIÓN.

2 – SI ME SOBREVIEENE ALGUNA CIRCUNSTANCIA QUE ME OBLIGA A CAMBIAR DE HORARIO, ¿PUEDO HACERLO?

SÍ, SE PODRÁ CAMBIAR DE HORARIO UNA VEZ AL AÑO. EN CASO DE SOLICITAR MÁS DE UN CAMBIO DE HORARIO EN EL AÑO, ESTE PODRÁ SER AUTORIZADO EN CASOS EXCEPCIONALES Y DEBIDAMENTE JUSTIFICADOS.

EN CASO DE DISCREPANCIA, SE ANALIZARÁ EN LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

3 – SI ME ADSCRIBO A LA FLEXIBILIDAD HORARIA EN SSCC, ¿A PARTIR DE AHORA ME ORGANIZO YO MIS TARDES Y HORARIO, SALVANDO EL HORARIO CORE DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO? ¿ME LO TIENE QUE APROBAR MI SUPERIOR INMEDIATO?

SÍ, ES EL PROFESIONAL EL QUE ORGANIZA SU HORARIO, PERO DEBES COORDINARTE CON EL SUPERIOR PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO

4 – EN LAS SEMANAS QUE HAY 2 FESTIVOS, SI SOLAMENTE HAGO UNA TARDE, ¿NO ME PAGAN LA COMIDA?

NO. DEBES REALIZAR 2 TARDES O MÁS PARA QUE TE PAGUEN LAS COMIDAS.

5 – COMO LA JORNADA EFECTIVA SEMANAL DEBE ESTAR COMPRENDIDA ENTRE 35 Y 42 HORAS, SI LA SEMANA TIENE DÍAS FESTIVOS, ¿COMO DEBEMOS PROCEDER?

LA JORNADA DEBERÁ ESTAR COMPRENDIDA ENTRE LAS 35 Y 42 HORAS SEMANALES DE TRABAJO EFECTIVO DE PROMEDIO EN CÓMPUTO ANUAL.

EL CÁLCULO SE ESTABLECE PARA 5 DÍAS LABORALES, POR TANTO, SE CALCULARÁ PROPORCIONALMENTE.

APARTADO DE IGUALDAD, MUJER Y PARTICIPACIÓN

1 – ¿EN QUÉ CONSISTE EL PERMISO RECUPERABLE POR ACOMPAÑAMIENTO?

SEGÚN EL ARTÍCULO 38.3 DEL CONVENIO COLECTIVO “EN LOS SUPUESTOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN LA ASISTENCIA MÉDICA, TRATAMIENTOS MÉDICOS DE RADIOTERAPIA, QUIMIOTERAPIA, DIÁLISIS O DE ENTIDAD SIMILAR Y SESIONES DE REHABILITACIÓN DE HIJO/A CÓNYUGE, PADRE O MADRE, O PAREJA DE HECHO DEBIDAMENTE ACREDITADA, EL TRABAJADOR PODRÁ DISFRUTAR DE UN PERMISO NO RETRIBUIDO, Y POR TANTO OBLIGATORIAMENTE RECUPERABLE EN LA FORMA QUE SEÑALE LA ENTIDAD, DE HASTA 20 HORAS ANUALES SIEMPRE QUE SE ACREDITE DEBIDAMENTE LA CASUSA ANTE LA ENTIDAD, PREVIA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA MISMA Y SEA COMPATIBLE CON LAS NECESIDADES ORGANIZATIVAS DE LA MISMA.”

EN EL ACUERDO FIRMADO EL 19 DE JULIO DE 2016, SE AUMENTA HASTA UN MÁXIMO DE 30 HORAS ANUALES, SON 10 HORAS MÁS DE LAS ESTABLECIDAS EN EL CONVENIO.

2 – ¿SOY GESTOR DE CARTERA ESPECÍFICA Y TENGO REDUCCIÓN DE JORNADA POR CUIDADO DE HIJOS, COMÓ VA A AFECTAR A MI RETRIBUCIÓN VARIABLE?

NO SE APLICARÁ LA REDUCCIÓN DE RETRIBUCIÓN VARIABLE OBTENIDA EN LA PROPORCIÓN DE SUS OBJETIVOS INDIVIDUALES O DE CARTERA, EN EL CASO QUE ÉSTOS NO SE VIERAN PREVIAMENTE REDUCIDOS. ESTE SUPUESTO TENDRÁ EFECTOS A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2017 Y EL MISMO CRITERIO SE APLICARÁ A LOS GERENTES DE EMPRESAS.

3 – TRABAJO EN SSCC Y TENGO UN HIJO MENOR DE 12 AÑOS, ¿PUEDO AMPLIAR LA MEDIA HORA DE ENTRADA?

SÍ EN EL CASO DE ELEGIR EL HORARIO 1. QUIÉN POR RAZONES DE GUARDIA LEGAL TENGA A SU CUIDADO DIRECTO ALGÚN MENOR DE DOCE AÑOS LA ENTRADA FLEXIBLE DE 7:45 HORAS Y LAS 9:00 HORAS PODRÁ AMPLIARSE HASTA LAS 9:30 HORAS.

NO EN CASO DE OPTAR POR EL HORARIO 2. LA ENTRADA FLEXIBLE PARA LOS L, M, X, J Y V ESTARÁ ENTRE LAS 7:45 HORAS Y LAS 8:15 HORAS.

4 – SOY GESTOR DE CARTERA ESPECÍFICA Y TENGO UN HIJO MENOR 12 AÑOS, ¿PODRÍA AMPLIAR, DENTRO DE LA FLEXIBILIDAD HORARIA DE ENTRADA COMPRENDIDA ENTRE LAS 8:00 HORAS Y 9:00 HORAS, HASTA LAS 9: 30 HORAS?

NO, COMO HORA MÁXIMA DE ENTRADA SE ESTABLECE LAS 9:00 HORAS PARA ENTRAR Y 14:30 HORAS PARA SALIR.

EN ESTE CASO, LA AMPLIACIÓN DE LA MEDIA HORA DE ENTRADA NO SE HA PODIDO CONSEGUIR POR LA EXISTENCIA DE UN HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

5 – SOY GESTOR DE CARTERA ESPECÍFICA Y TENGO UN HIJO MENOR DE 12 AÑOS, ¿TENGO DERECHO A SOLICITAR LA REDUCCIÓN DE JORNADA?

SÍ, TIENEN DERECHO A SOLICITAR UNA REDUCCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO DE AL MENOS UN OCTAVO Y UN MÁXIMO DE LA MITAD DE ÉSTA, CON LA DISMINUCIÓN PROPORCIONAL DEL SALARIO QUIEN POR RAZONES DE GUARDA LEGAL TENGA A SU CUIDADO DIRECTO ALGÚN MENOR DE DOCE AÑOS O UN DISMINUIDO FÍSICO O PSÍQUICO QUE NO DESEMPEÑE OTRA ACTIVIDAD RETRIBUIDA. TAMBIÉN QUIEN POR RAZONES DE GUARDA LEGAL SE ENCARGUE DEL CUIDADO DIRECTO (ALGUNA PERSONA DISMINUIDA FÍSICA O PSÍQUICA) DE UN FAMILIAR HASTA SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD O AFINIDAD QUE POR RAZONES DE EDAD, ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PUEDA VALERSE POR SÍ MISMO Y NO DESEMPEÑE ACTIVIDAD RETRIBUIDA.

SE PUDE ACUMULAR LA HORA DIARIA EN UN SOLO DÍA.

SI ES NECESARIO, PREVIO ACUERDO CON BANKIA, SIEMPRE QUE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO QUEDEN DEBIDAMENTE CUBIERTAS, LA REDUCCIÓN DE JORNADA DE 1/8 PODRÁ ACUMULARSE EN DÍAS.

LA CONCRECIÓN DEL HORARIO Y LA DETERMINACIÓN DEL PERÍODO DE DISFRUTE DE ESTA REDUCCIÓN DE JORNADA, CORRESPONDEN A LA PERSONA QUE LO SOLICITA, DENTRO DE SU JORNADA ORDINARIA.

DEBE SOLICITARSE POR ESCRITO A LA DIRECCIÓN DE PERSONAS, EN UN PLAZO DE 15 DÍAS CON ANTELACIÓN AL INICIO DE LA REDUCCIÓN DE JORNADA.

SE PODRÁ SOLICITAR A LA ENTIDAD QUE NO SE CONSIDERE EN EL CÁLCULO DE LAS AYUDAS FINANCIERAS DE EMPLEADO, LA REDUCCIÓN SALARIAL ASOCIADA EN LAS REDUCCIONES DE JORNADA TEMPORALES.

¿Y QUÉ CONSECUENCIAS PUEDE TENER?

COMO LAS FUNCIONES SON CRITERIO DE BANKIA, COMO EN CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA, DE NO HABER ACUERDO, CABE LA POSIBILIDAD QUE DETERMINE LA NO CONTINUACIÓN EN LA FUNCIÓN.

GENERALES

1 – ¿EL TIEMPO DE DESAYUNO ME CUENTA COMO EFECTIVO DE TRABAJO?

NO. EL TIEMPO DE DESAYUNO SE CONTABILIZA COMO DE DESCANSO.

2 – ¿QUÉ PASA CUANDO TENGO UNA CONSULTA MÉDICA POR LA MAÑANA QUE DURA 3 HORAS (DESPLAZAMIENTO INCLUIDO)?

EN REFERENCIA A LA CUESTIÓN DE LA CONSULTA MÉDICA PARA EL EMPLEADO NO HAY NINGUNA LEGISLACIÓN AL RESPECTO. SÍ EXISTEN DIVERSAS SENTENCIAS EN LAS CUALES EL FALLO DEPENDE DE LA CIRCUNSTANCIA POR LA QUE SE ASISTE AL MÉDICO O ESPECIALISTA. POR EJEMPLO, SI ACUDIMOS A NUESTRO ONCÓLOGO PARA LAS CORRESPONDIENTES REVISIONES O NOS ENCONTRAMOS MAL DURANTE LA JORNADA LABORAL PODRÍAMOS AUSENTARNOS. PERO, SI ACUDIMOS A UNA CONSULTA A LA QUE PUDIERAMOS HACERLO FUERA DE NUESTRA JORNADA LABORAL ENTONCES SERÍA LA EMPRESA LA QUE PODRÍA PERMITIRNOS O NO LA AUSENCIA, SALVO QUE SE LLEGUE A UN ACUERDO CON LA EMPRESA EN OTRO SENTIDO.

3 – ¿QUÉ PASA SI ME LLAMAN DEL COLEGIO POR UNA ENFERMEDAD O URGENCIA DE MI HIJO/A?

EN CUANTO A LA URGENCIA CON UN HIJO/A, LA CONSTITUCIÓN Y EL CÓDIGO CIVIL ESTABLECEN EL DEBER DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA MÉDICA A LOS MENORES POR PARTE DE SUS PADRES. ASÍ PUES, SE TRATARÍA DE UN PERMISO RETRIBUIDO Y, POR TANTO, NO RECUPERABLE.

4 – LOS DIRECTORES DE OFICINA, ¿A QUÉ HORARIO DEL ACUERDO ESTAMOS ADSCRITO?

EL ACUERDO NO REGULA HORARIO PARA LOS DIRECTORES DE OFICINA. POR TANTO, SU HORARIO ES EL MISMO DE SIEMPRE.

6 – ¿LOS DIRECTORES DE OFICINA DEBEN PERMANECER EN LA MISMA MIENTRAS SE ENCUENTRE ALGUN MIEMBRO DEL EQUIPO?

NO NECESARIAMENTE. EL DIRECTOR ES EL RESPONSABLE DE LA OFICINA PERO ESTO NO IMPLICA QUE DEBA PERMANECER SIEMPRE QUE SE ENCUENTRE ALGÚN PROFESIONAL EN LA MISMA.