

ACEEC

ASOCIACIÓN DE CUADROS Y EMPLEADOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

FEDERADOS



BIENVENIDOS A IN TOUCH, BENVINGUT A IN TOUCH, WELCOME TO IN TOUCH,

In Touch tropieza en las piedras que ya superó CCtE

En estos días se está presentando a nivel interno el cambio estratégico en In Touch, apostando por una banca digital, con una vocación de crecimiento muy intensa y con el objetivo de convertirse en la banca digital líder en el sistema financiero español y de los primeros en nuestro continente.

Con la fusión, Conecta con tu Experto (CCtE), banca digital de la extinta Bankia y bastante más desarrollada que la de CaixaBank, se incorpora a In Touch

Hace unos 7 años, Bankia creó este proyecto, convirtiéndose en líder de mercado y referencia para el resto de entidades financieras, por calidad en el servicio, número de ventas y sencillez para que el cliente pudiese contratar nuestros productos. Y esto se consiguió gracias a la colaboración de los profesionales que estaban al pie del cañón, que detectaban los pros y contras de las estrategias que se establecían, para poder ir corrigiendo los errores iniciales.

Lamentablemente, ahora CaixaBank está cometiendo los mismos errores que en CCtE ya se superaron.

PRIMER ERROR: No escuchar la voz de la experiencia.

Ni gestores ni directores/as han tenido la posibilidad de aportar su experiencia al nuevo proyecto, no se les escucha y, aunque lo hicieran, ya sabemos la respuesta de CaixaBank: “ellos siempre lo han hecho así”.

Y mientras tanto, ya se están sufriendo las consecuencias y ni siquiera ha arrancado.

SEGUNDO ERROR: Reducción de clientes e incremento de objetivos.

Con menos hay que hacer más y, además, sin posibilidad de contratar la mitad de los productos por no tener desarrolladas las herramientas informáticas. La prueba está en que el porcentaje de cumplimiento medio no llega al 50% en la antigua CCtE y, desde luego, no es “culpa” de los gestores que llevan tiempo demostrando que son muy buenos y cumplen objetivos.

TERCER ERROR: Segmentación de carteras por tipo de cliente mal confeccionadas.

Véanse las Carteras de negocio - si las antiguas no eran buenas, las actuales son peores -, con más de 20.000 clientes de los que un 60 % no son autónomos.

CUARTO ERROR: Desastrosa asignación de carteras a los gestores.

Como ejemplo, la gran mayoría de los gestores Premier han sido descartados y los de negocio desaparecen más de la mitad, otro SIN SENTIDO

QUINTO ERROR: Falta de información a los profesionales afectados.

- En cuanto a sus condiciones económicas: No se les ha comunicado directamente por parte de RRHH, sino a través de sus responsables de oficina. Curioso que para los productos de WIVAI o My Box si es posible, deseable y hasta obligatorio que todos los gestores se conecten y que sus condiciones laborales se las cuenten "intermediarios". Tampoco se les ha explicado cómo va a afectar la variable, que importe tiene cada cartera o cada gestor.
- Falta de claridad en la información relativa a la implantación de programas de comisiones de los clientes particulares y autónomos.
- Se están incorporando nuevos gestores, de lo cual nos alegramos, pero se desconoce dónde se van a incorporar. Lo que no se sabe es si se incorporarán nuevos direttore/as.
- Los actuales gestores y direttore/as, no saben si van a poder cambiar de centro o de cartera (ya se les ha denegado la primera solicitud)

Todo esto está provocando frustración, desánimo y desorientación.

Por todo lo anterior, **SOLICITAMOS:**

- Que escuchen la voz de la experiencia, de cara a **resolver todos los errores** que se están produciendo.
- **Que se regulen las condiciones laborales** de este colectivo, que va a ser la mayor división de CaixaBank, recogiendo aspectos tales como:
 - o Carrera profesional para los gestores.
 - o Clasificación de oficinas.
 - o Nombramiento de direttore/as, en vez de coordinadores.
 - o Regulación de retribución y modelo de incentivos.

Y entonces, una vez solucionado todo esto, sí podremos decir:

BIENVENIDOS A IN TOUCH, BENVINGUT A IN TOUCH, WELCOME TO IN TOUCH

4 de octubre de 2021