



ACEEC

ASOCIACIÓN DE CUADROS Y
EMPLEADOS DE ENTIDADES
DE CRÉDITO

FEDERADOS



IN TOUCH: ASÍ NO VAMOS BIEN.

ES NECESARIO UN CAMBIO DE RUMBO EN LA GESTIÓN DE ESTOS CENTROS PARA SER REFERENTES EN EL SECTOR

En nuestra circular del 4 de octubre, **ACEEC** ya advertía de una serie de incidencias que se estaban produciendo en In Touch, que trasladamos a la empresa con el convencimiento de que las tomaría en consideración para mejorar un proyecto que pretende convertirse en líder en el sistema financiero español, y referente para el resto de las entidades en el mundo de la banca digital financieras.

Pero no solo no ha tomado nota, para subsanarlos, si no que va sumando incidencias a la ya larga lista de cuestiones a mejorar.

Ante la reciente incorporación de unos 900 profesionales a este proyecto, que CaixaBank les ha vendido como puntero, crucial y de gran relevancia para el banco, la realidad es otra.

Estos compañeros se encuentran inmersos en un proyecto de onboarding, consistente en “fabricarse” una cartera de 2.200 clientes a fecha 31 de marzo.

Para conseguir este objetivo necesitan, de media, incorporar a unos 40 clientes al día, lo que supone realizar, al menos, unas 60 llamadas efectivas. Una quimera.

Pero lo complicado se vuelve imposible, ya que, para ello, la entidad solo les facilita 750 clientes. ¡¡Las Matemáticas No Engañan!!

Pero, además, con estas paupérrimas carteras, frente al resto de compañeros, que, si tienen sus 2.200, los retos de venta son los mismos. Es decir, tienen que hacer las mismas llamadas de venta que estos, más las de onboarding, mientras siguen atendiendo las gestiones, muros, llamadas y email de unos clientes que, aunque todavía no son suyos y no les cuentan las ventas, sí los deben gestionar.

Sin embargo, en otros aspectos, estos profesionales, si comparten muchas cosas con el resto de las personas que trabajan en In Touch:

Una desmedida presión comercial, con malas formas de algunos mandos intermedios, “avisándoles” que no poder coger vacaciones si no cumplen objetivos.

Una falta de regulación de las condiciones laborales, sin carrera profesional para todos los gestores y sin nombramiento de directores para los coordinadores

Una falta de transparencia en sus condiciones económicas, desconociendo que importe tiene cada cartera o gestor en su bonus o variable.

Las imposiciones absurdas a la hora de coger vacaciones, ya que, a pesar de tener un espejo, se les exige en algunos centros que al menos permanezca en la oficina el 70%, cuando sería razonable un 50%,

La discriminación en la flexibilización del horario, limitando o negando el mismo en algunos casos

Una alarmante falta de formación práctica a la plantilla origen Bankia. Estos profesionales no necesitan más cursos sobre como vender seguros, tarjetas y demás productos, porque ya saben cómo comercializarlos y cerrar la venta, lo que necesitan saber es de qué manera contratarlos después en TF9

Algunas actitudes que rayan el vasallaje, como la imposición de no levantarse al aseo de 10:30 a 13:30 para priorizar las llamadas comerciales. Aunque dirán que no es así y se trata de un error de interpretación.

Desde ACEEC solicitamos a la empresa, que exija, a quién está en el día a día con estos equipos, que el Modelo de Liderazgo se modifique, y se realice desde la empatía y el respeto, para que este proyecto puntero se convierta en un referente en el sector, y a través de unos profesionales motivados e ilusionados.

“El liderazgo es hacer lo correcto e inspirar al otro, teniendo empatía con el ánimo, las necesidades, deseos y aspiraciones de los demás” Benazir Bhutto”

Si estás cansado de un sindicalismo de doble cara, cercano a la empresa, más pendiente de las formas que del fondo, no lo dudes **ÚNETE A ACEEC**, un sindicato que lucha de verdad por los intereses de la plantilla y no por los de la dirección.

2 de marzo de 2022