

ACCAM



ACEEC

SECCIÓN CaixaBank



## CARTERAS DE CLIENTES SIN NINGÚN CRITERIO

**POR MALA QUE SEA, TODA SITUACIÓN ES SUSCEPTIBLE DE EMPEORAR,  
MENOS LA NUEVA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES Y SU DISTRIBUCIÓN EN  
CARTERAS QUE HA HECHO CAIXABANK, ESTO NO SE HA PODIDO HACER PEOR**

Con la eliminación de los Gestores Senior, la nueva figura de Banca Personal, y la creación del Pool en Connecta, **CaixaBank ha reasignado las carteras de clientes y ha generado un auténtico sin sentido:**

- Clientes fallecidos
- Clientes de bajo valor en Carteras Premier
- Clientes morosos
- Clientes asignados a Gestores en oficinas donde no tienen cuentas
- Clientes con operaciones en curso se les ha cambiado de gestor
- Clientes Catalanoparlantes asignados a centros Connecta de otros territorios
- Cónyuges con Gestores diferentes

Y esto son sólo algunos ejemplos, la desorganización y falta de transparencia en la distribución de los clientes, **afecta negativamente a la productividad** pero también va a generar **pérdida de clientes importantes** debido a una gestión ineficaz e imposibilidad de seguimiento adecuado.

Hemos sufrido una falta de comunicación clara y directa por parte de la empresa sobre los criterios utilizados en esta asignación. Pero además, pretende que con estas cartas trucadas juguemos la partida, sin plantear soluciones para que se puedan depurar las carteras y su dimensionamiento.

Son conocedores de la situación, pero su respuesta es un condescendiente **“Paciencia”**. **Nos quedamos con el término para cuando llame el DAN de turno pidiendo más productividad.**

Desde ACCAM-ACEEC, le solicitamos a la empresa que tome las medidas necesarias para dar una solución a las irregularidades detectadas y que lo haga de una manera inmediata dado que los objetivos son cuatrimestrales y no hay tiempo que perder.

No les sonroja lo mas mínimo que con este caos de carteras, los objetivos para este primer cuatrimestre:

- Suponga en la mayoría de los casos, **casi un 75% de los de todo el 2024.**
- **No tengamos todavía** (de una manera oficial) las **Targets por función y destino.**
- Exista una curva de pago donde el cumplimiento mínimo del **60% sólo supone el cobro del 20%.**

Esperamos que, nuevamente, no se penalice a la plantilla y se resuelva de manera justa y en beneficio de todos. Les vamos a dar una idea:

**Factor de corrección sobre el resultado de la RV final, que puede oscilar entre el 0,85 y el 1,15 que puede aplicar el Comité de Dirección en base a criterios objetivos.**

**HA LLEGADO EL MOMENTO DE APLICARLO.**

**Para la mejora de tus condiciones laborales, UNETE A ACCAM-ACEEC**

Madrid a 17 de enero de 2025