



MARÇ 2026

Protocol venda assegurances

Informació per empleats/des del área "Zona Contigo".

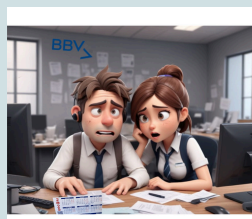
Una vegada més, l'empresa tria la **penalització per incentivar les bones pràctiques**. En aquest cas, en la venda d'assegurances en operacions de finançament a "**Zona Contigo**".

Amb el suport de la IA, **s'estan realitzant auditories de les converses** en què es comercialitzen assegurances juntament amb préstecs. **Aquesta pràctica, que demostra una escassa confiança en l'equip**, no suposaria un inconvenient sempre que prèviament s'hagués comunicat a la plantilla afectada un **protocol clar, públic, transparent i unificat per a tota "Zona Contigo"**, especificant clarament **QUÈ** es pot i **QUÈ NO** es pot dir en aquestes converses.

Aquestes auditories començaran a tenir **efectes penalitzadors a partir del març** si es determina que la venda no s'ha realitzat de manera adequada, basant-se en **instruccions que, fins al moment, són confuses i estan subjectes a canvis constants**.

Per això, davant l'absència i la confusió d'instruccions clares per part de l'empresa, **hem sol·licitat formalment a RRHH que es traslladi aquest protocol** a la plantilla al més aviat possible per solucionar una **situació que genera inseguretat i preocupació, i que està afectant el negoci i l'experiència del client**.

Pel contrari, **el que no sembla ser una mala pràctica**, i que ja s'està duent a terme en alguns territoris, **és la sol·licitud de compromisos de facturació a primera hora** per als empleats/des de l'àrea global que atenen clients de manera reactiva... Una vegada més, no hi ha unificació a BBVA; els territoris actuen com a regnes de taifes. **One Team?**



UGT no permetrà que es continuï maltractant la plantilla de Zona Contigo. **És urgent obrir una mesa de negociació** d'aquesta àrea per solucionar els temes que els afecten particularment, com les **tardes de juliol, la flexibilitat, els horaris, etc.**