



MARZO 2026

Protocolo venta seguros

Información para empleados/as del área Zona Contigo.

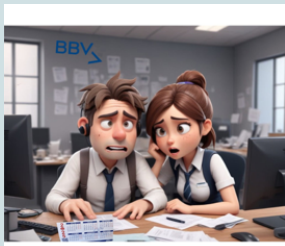
Una vez más la empresa elige la **penalización para incentivar las buenas prácticas**. En este caso en la venta de seguros en operaciones de financiación en **Zona Contigo**.

Apoyándose en la IA, **se están realizando auditorías de las conversaciones** en las que se comercializan seguros junto con préstamos. **Esta práctica de escasa confianza en el equipo** no supondría un inconveniente siempre y cuando previamente se hubiera comunicado a la plantilla afectada **un protocolo claro, público, transparente y unificado** para toda Zona Contigo, especificando claramente **QUÉ** se puede y **QUÉ NO**, se puede decir en estas conversaciones.

Estas auditorías comenzarán a tener **efectos penalizadores a partir de marzo** si se determina que la venta no se realizó de manera adecuada, basándose en **instrucciones que son, hasta el momento, confusas y están sujetas a cambios constantes**.

Por ello ante la ausencia y confusión de instrucciones claras por parte de la empresa **hemos solicitado formalmente al banco, que se traslade dicho protocolo** a la plantilla a la mayor brevedad para solucionar una **situación que genera inseguridad, preocupación y está afectando al negocio y a la experiencia cliente**.

Lo que **no parece ser una mala práctica**, y que ya se está llevando a cabo en algunos territorios, **es la solicitud de compromisos de facturación a primera hora**, para los empleados/as de área global que presta atención a clientes de forma reactiva...Una vez más no hay unificación en BBVA, los territorios actúan como Reinos de Taifas. **¿One Team?**



UGT no vamos a permitir que se siga **maltratando a la plantilla de Zona Contigo**, **URGE** abrir una **mesa de negociación de dicha área**, para solucionar los temas que les afectan particularmente como **tardes de julio, flexibilidad, horarios, etc...**