

ZONAS CONTIGO. ¿ESTRATÉGICAS?...

Es obvio que BBVA **está apostando por la Zona Contigo**, como un área estratégica para atender y gestionar a la mayor parte de la clientela, lo hayan solicitado o no. **Se han creado nuevas funciones, departamentos, herramientas, ubicaciones específicas, pruebas piloto, etc....**

Pero como ocurre siempre, **en BBVA el PowerPoint lo aguanta todo**, y la realidad es bien distinta de la teoría, poniendo sobre la mesa algunas situaciones **no previstas, las cuales** nos habéis trasladado y que por mucho que **UGT ha denunciado**, siguen sin subsanarse por el momento:

- **No se dispone del tiempo necesario** para generar las respuestas a las peticiones (comerciales o no) de los clientes, de forma adecuada.
- **No se dispone del tiempo suficiente entre llamada y llamada** para grabar correctamente las acciones.

Tras las distintas reclamaciones realizadas por **UGT** tanto en el Comité Estatal de Seguridad y Salud, como en la Comisión de Seguimiento del acuerdo del CSE, **hemos conseguido que se aumente el tiempo entre llamadas a 30 segundos**. Consideramos que sigue siendo insuficiente por lo que seguiremos reclamando su ampliación.

- **Aplicar el sentido común en los ofrecimientos, S2S, acciones comerciales.** Los gestores para cumplir los objetivos de estos, se ven apremiados a realizarlos en llamadas que son puramente de servicing (reclamaciones, solicitud descubiertos, clientes insatisfechos, denuncias de fraudes, etc....)
- Pedimos **coherencia a la hora de exigir resultados comerciales en las llamadas entrantes**. No es lo mismo una llamada de una reclamación o una incidencia técnica, a la que se puede dar una solución sobre la marcha (First Contact Resolution) y permite la venta cruzada, que una llamada cuya resolución no es factible por el departamento y deba ser derivada. La valoración y predisposición del cliente no va a ser igual de favorable en ambas situaciones.
- **Ampliación del derecho al teletrabajo a toda la plantilla de las unidades remotas y flexibilidad** para aplicar el porcentaje de este trimestralmente tal y como se permite en otros departamentos de BBVA.

Por otro lado, la **UGT** exige que se aplique la cláusula acordada en la comisión del seguimiento del ERE, por los firmantes del Acuerdo, por la que se establece que los empleados desplazados por el mismo a las unidades CSE o TASK FORCE, tienen prioridad para volver a sus provincias de origen cuando se creen o amplíen puestos en dichas unidades de origen.

Ante el anuncio de la extensión y ampliación del piloto de convergencia de Contigo y CSE, desde **UGT** queremos recordaros a todos/as que **el traslado a cualquier unidad remota es VOLUNTARIO** tal y como nos ha reafirmado la empresa.

Si estás afectado/a por dicha prueba piloto, ponte en contacto con el delegado/a de UGT de tu territorio, a fin de garantizar tus derechos.

