



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Federación de Sindicatos de Banca, Bolsa, Ahorro, Entidades de Crédito, Seguros, Oficinas y Despachos, Empresas Consultoras de Planificación, y de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos (FESIBAC-CGT)

C/Alenza, 13 – 2ª Planta
28003 Madrid

Tfno.....: 91 289 61 38
WhatsApp: 615 26 11 39

E-mail: santander@fesibac.org
Web....: cgtsan.fesibac.org



SANTANDER PERSONAL INTELIGENCIA A SECAS

Pasar de una Banca personalizada a un servicio de telemarketing al uso tiene muchos inconvenientes y pocas ventajas, tanto para el Banco como para el segmento SELECT. La masificación de llamadas, en la creencia de que cuantas más, mejor, es un error que la propia producción delata día a día. Perseverar en el error es de necios y de poco inteligentes.

Hace ya muchos años, el Banco entendió que era **prioritario** dar un **servicio personalizado y profesionalizado** a un **segmento de clientes** que, por sus características socioeconómicas, tenía un potencial comercial que había que **fidelizar**. Para ello, creó la unidad de **Banca Personal**. Una Unidad digital, desde la cual, con un equipo de **personas** altamente **cualificadas y formadas**, poder ofrecerles ese servicio **SELECT**.

Ahora, algún **iluminado**, ha decidido que esa **atención SELECT**, aquella que sirvió como denominación a los propios gestores, ya **no es prioritaria**. Ahora, según ellos, prima el uso **otras técnicas**. Pretenden **erradamente** cambiar una **asesoría profesionalizada**, que genera **valor añadido** a la clientela, por un **telemarketing puro y duro**. Pretenden **cambiar el rol** de un **gestor especializado**, que conoce sus carteras y las necesidades de estas, **a un teleoperador**, que mecanice sus actos.

Y entonces apareció la **inteligencia artificial**, aquella que trata de sustituir a la humana, con el nombre de **NIMBUS**. Una herramienta que quiere **sustituir el conocimiento del gestor**, invitándole a **no pensar** que producto les viene bien a las necesidades de sus clientes, **enlatándole** sin más criterio, el que **quiere colocar el Banco**, a pesar de que **no sea el idóneo**.

Claro, **los iluminados**, se sorprenden de que **las cifras no salen**, y en lugar de **poner el foco** en la **idoneidad del uso** de esa supuesta **inteligencia artificial** para la gestión de unas carteras personalizadas, acostumbradas a unas mecánicas y pautas profesionalizadas, **ponen el foco en las aptitudes** de los nuevos teleoperadores, demostrando con ello la carencia de toda **inteligencia emocional**.

No puede, ni debe siquiera haber equilibrio entre ambas inteligencias, debe primar **la emocional**, sin ningún lugar a dudas. Aquella que consiste en **gestionar de forma eficaz** nuestras emociones, motivarnos a nosotros mismos, **reconocer las emociones** en los demás y **establecer relaciones positivas** con otras personas. Justo aquello que no hacen quienes, **carentes de toda inteligencia**, todos los días **hacen perder el tiempo**, entorpeciendo incluso las dinámicas de trabajo, con **innumerables e innecesarios Teams**, algunos fuera del horario, con la **única finalidad de presionar sin sentido, a lo loco** y con **unas formas** que contravienen gravemente los **comportamientos corporativos** y el **código de conducta**, a unos profesionales que conocen perfectamente como desarrollar sus funciones. Comportamientos que **denunciaremos** a la alta dirección a través de los **canales** habilitados para ello para que sean **corregidos** de inmediato.

El **masificar** y desprofesionalizar las llamadas, lejos de aumentar la producción, como los iluminados pregonan, y como ya indican las cifras, sirve para **cansar al cliente**, que se da cuenta de que tratan de colocarle un producto que no requiere y para **desmotivar** al nuevo teleoperador, que se da cuenta que todo lo que ha venido realizando con profesionalidad, formación y esmero durante, en algunos casos más de 10 años, no ha valido para nada.

El colocar a **figuras mediocres**, ya no sin inteligencia emocional, sino **sin inteligencia alguna**, como responsables de **gestionar equipos**, es un error que no solo **pagarán ellos mismos**, sino que lo **pagan emocionalmente día a día todos sus subordinados**, con el resultado negativo que para el Banco y para la clientela ello supone.

Sí queda algo de **vida inteligente** en las altas esferas, que tomen nota y **rectifiquen planteamientos, actitudes y nombramientos**.

Para la C.G.T. las personas, lo primero