

# Ante la improvisación, reacción

Todas las iniciativas encaminadas a facilitar el día a día de nuestros clientes y, sobre todo, el de nuestros mayores, son bienvenidas. Entre otras razones porque, en parte, atenúan la animadversión que desde hace mucho tiempo viene sufriendo el sector financiero y que padecemos como empleados de banca.

Podemos hasta entender que, en alguna ocasión, haya que improvisar estas medidas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Pero cuando esto sucede, tiene que ir acompañado de una serie de medidas con las que nos adaptemos a esta nueva situación de manera no traumática. Esto es, redefiniendo los roles y objetivos de los distintos puestos que se ven afectados para evitar sesgos en los datos de productividad que finalmente se traduzcan en injustas evaluaciones del desempeño.

La sobrecarga de trabajo de los directores adjuntos requiere, de forma urgente, una revisión de sus objetivos comerciales, teniendo muy en cuenta su responsabilidad operativa. Y en el caso de los técnicos comerciales, deben aclararse cuanto antes su rol y situación real.

En sendas notas publicadas por FITC pusimos de manifiesto nuestra preocupación por la responsabilidad multidisciplinar de los directores adjuntos y por el calendario de formación y la obligación de certificación de los técnicos comerciales, consiguiendo flexibilizar la postura del banco tras nuestra demanda. En esta ocasión, solicitamos que se tomen de forma rápida las medidas que conduzcan a regularizar esta situación.

Para hacer frente a este giro inesperado, manteniendo la calidad en la atención al cliente, es fundamental dotar a las sucursales de los medios necesarios. De lo contrario, es imposible dedicar el tiempo necesario al cliente para proporcionar una atención comercial óptima sin que afecte al control de riesgo operacional, contable y documental.

## La importancia de las formas.

Parece quedar lejos, en el recuerdo, aquello que se denominó “**Governance**”, y que trataba de protocolizar o sistematizar la interacción con los equipos comerciales, marcando una serie de pautas en lo relativo a reuniones, teams, despachos, agenda o visitas, donde se establecían unas referencias en

cuanto a duración, ponentes, antelación de las convocatorias, tramos horarios para realizarlas, motivos, usos del correo electrónico (en lugar de whatsapp) y características de los mismos, interacción de los servicios centrales, etc. Pues bien, hace un mes que trasladamos la necesidad de cuidar las formas en la red comercial y nos referimos a la reducción de la frecuencia y duración de las numerosas reuniones a través de “Teams” y de los seguimientos diarios, que provocan una inversión de tiempo poco efectiva, interrumpiendo constantemente el trabajo de los compañeros. Optimizar el tiempo y que los “teams” y petición de datos no se conviertan en una simple herramienta de presión, es beneficioso para todos.



## IPC, la máscara del liderazgo de poder.

Una vez más, desde FITC ponemos de manifiesto que estamos ante un instrumento que limita el liderazgo de autoridad, el del “*buen jefe*”, con el que se tiene empatía y junto al que se está dispuesto a pelear. Por el contrario, esta herramienta ampara, cuando no acompaña, al liderazgo de poder, al del “*látigo*”. Y está demostrado que, con escasa paciencia, el primero de ellos ofrece los mismos o incluso mejores resultados que el segundo.

Hay que darle una vuelta a esto. Aquí es donde hay que escuchar a los equipos, a los que también saben cómo se hace la cuenta, a los que lamentan la rigidez que impone este instrumento tal y como está concebido en estos momentos.

El banco tiene que cuestionarse seriamente el estilo de liderazgo de quienes se esconden tras herramientas como el IPC para intensificar la presión sobre los equipos comerciales.

*Somos FITC... nos preocupamos por ti de forma seria y profesional.*

#FITContigo

FITC TE SIGUE INFORMANDO DE LA REALIDAD

Síguenos en [www.fitcbancosantander.es](http://www.fitcbancosantander.es)