



CGRE
Club de Gestión
de Riesgos de España

BBVA multa a algunos empleados por una mala venta de tarjetas

BBVA ha decidido sancionar a varias decenas de comerciales y directores de sucursales tras detectar una mala comercialización en las tarjetas de crédito. La entidad ha comprobado que estos empleados no habían cumplido con los protocolos internos establecidos para la comercialización de estos productos, por lo que ha decidido tomar medidas proporcionadas, tal y como establece su código de conducta.

El banco ha reclamado la devolución de una parte de los incentivos abonados a principios de año por el cumplimiento de los objetivos de venta. Al parecer, los trabajadores habían 'inflado' el volumen de colocaciones de tarjetas para poder alcanzar las metas establecidas para cobrar el bonus. La práctica consistía en activar unidades y posteriormente cancelarlas, según fuentes sindicales. Desde el banco declinaron hacer comentarios sobre este asunto.

El Banco de España ha advertido en distintas ocasiones que llevar a cabo esta operativa para percibir la retribución variable se considera una mala práctica bancaria, más allá de los protocolos internos.

BBVA revisa periódicamente que los códigos internos son aplicados por todos los trabajadores en sus respectivos campos. El grupo tiene diseñado un protocolo de actuación, que en caso de incumplimiento, lleva aparejadas consecuencias en función de gravedad. En una de estas revisiones es donde ha detectado una inadecuada venta del producto denominado 'Pack dúo', por el que concede a los clientes dos tarjetas, una que aplaza los cargos a principios de cada mes y otra con la que se financian las compras en los plazos establecidos.

BBVA, como el resto de bancos, están fomentado la venta de tarjetas con el objetivo de incrementar los ingresos vía comisiones ante el escenario de tipos de interés negativos y la todavía lenta recuperación de la actividad crediticia en nuestro país.

Fuente: <http://www.eleconomista.es/banca-finanzas/noticias/7615089/06/16/BBVA-multa-a-empleados-por-una-mala-venta-de-tarjetas.html>