



sumat
SUMA+T UNIÓN DE EMPLEADOS DE CRÉDITO Y AHORRO REUNIDOS



FK2 VERSUS UNICAJA

No hay más ciego que el que no quiere ver,
ni más sordo que el que no quiere oír

20 de septiembre de 2022

Desde **SUMA+T CIC** se ha enviado a la Dirección General de RRHH un correo **denunciando** la actual situación de abandono de la Plantilla y del Negocio de Unicaja Banco.

Los directivos de esta Entidad parecen no querer echar cuentas de lo que **el mal servicio y mala gestión de FK2 está costando a Unicaja**.

Costando porque cuando un **usuario final en Click&Service** no es atendido, es un **cliente de Unicaja** que no es atendido, **y negocio que en la mayoría de los casos sale por la puerta para no volver**.

¿Quién es el responsable de esta herramienta?

¿Quién ha externalizado la principal fuente de gestión y resolución de incidencias para el negocio?

¿Qué profesionales están detrás del mismo?

¿Cuántos son?

¿Qué formación han recibido?

¿Quién mide la calidad y resolución de las incidencias elevadas?

¿Cuántos clientes y volumen de negocio está costando FK2 y Click&Service a Unicaja Banco?

Muchos y demasiado.

¿Y por qué?

Porque el conocimiento en una organización deriva de su **experiencia colectiva o de la experiencia individual** de sus personas.

¿Y saben dónde está ahora ese conocimiento?

En unos manuales puestos a disposición de unos **trabajadores de FK2**, en contra de los cuales nada tenemos, pero que **no son profesionales de la banca ni profesionales de esta Entidad**.



sumat
SUMA+T UNIÓN DE EMPLEADOS DE CRÉDITO Y AHORRO REUNIDOS



¿Y dónde están los profesionales de la banca que han realizado estos manuales?

Reubicados en otros departamentos.

¿Que pasara con el conocimiento de las materias que como Banco y como profesionales nos competen y que pusieron a Unicaja Banco en los primeros puestos de la Banca Nacional?

Se perderán igual que se están perdiendo estos profesionales y el negocio del Banco.

¿Por qué no tienen la valentía los Administradores de Unicaja Banco de HACER UNA ENCUESTA DEL SERVICIO PRESTADO POR CLICK@SERVICE ENTRE SUS USUARIOS FINALES, los reales... nuestros profesionales de Unicaja, no los que ustedes quieran?

Se lo decimos:

PORQUE EVIDENCIARÍA EL ABSOLUTO FIASCO DE SERVICIO Y EL ABSOLUTO FRACASO DE SISTEMA QUE HAN IMPLANTADO

SUMA+T CIC

**#Defendemoslaplantilla #Defendemoselempleo#
Primera fuerza independiente de la Entidad**