



Exclusivo uso interno

---

# **RdA Información Comercial**

**Febrero 2026**

# Modelo de Gestión en RdA

## Guía para una Gestión Eficiente del Cliente

### Gestión Diaria en tu Agencia

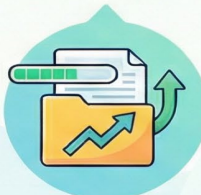


#### Tareas Diarias

Revisa gestiones manuales, programa 6 citas y comprueba las operaciones.

#### Tareas Semanales

Actualiza tu pipeline y haz seguimiento al Plan Comercial.



#### Tareas Mensuales

Al inicio del mes, planifica y prioriza las acciones comerciales.

### Gestión Agente vs. Cliente: El Proceso de Visita



#### Antes: Preparación de la Visita

Analiza la Ficha de Cliente, sus posiciones y las herramientas de apoyo (ARGUMENTA).



#### Durante: Puntos Clave de la Reunión

Verifica el cumplimiento transaccional y gestiona la Próxima Mejor Compra (PMC).



#### Después: Cierre y Seguimiento

Graba los resultados de las PMCs (Gestión Manual) y planifica acciones futuras.

## MOMENTO 1: INICIO DEL DÍA - PREPARACIÓN

### REVISA TU PANEL DE INICIO AL CONECTAR



### IDENTIFICA TUS TAREAS PENDIENTES

Busca los cajetines de Formularios, Alertas de Gestión, Alertas Comerciales y Gestiones Manuales.



### ¡ATENCIÓN CRÍTICA A LA EXPERIENCIA DE CLIENTE!

Gestiona todas las alertas en el día, especialmente las de "Experiencia Cliente" para evitar penalizaciones a la oficina.

## MOMENTO 2: CLIENTE EN AGENCIA - GESTIÓN REACTIVA

### ANALIZA A FONDO LA FICHA DEL CLIENTE

Al recibir a un cliente, revisa siempre su Ficha Comercial y su Ficha de Gestión.



### DETECTA OPORTUNIDADES CON LAS "PRÓXIMAS MEJORES COMPRAS" (PMC)

Utiliza las PMC para ofrecer los productos más adecuados según los modelos de propensión.

### REGISTRA SIEMPRE LA RESPUESTA DEL CLIENTE

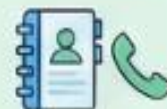
Graba la respuesta (Contrata, interesa próximamente, No interesa, etc.) para que el sistema aprenda y mejore sus recomendaciones.



## MOMENTO 3: SIN CLIENTES - GESTIÓN PROACTIVA

### APROVECHA EL TIEMPO PARA LA VENTA PROACTIVA

Cuando no haya clientes, utiliza estos tres métodos para avanzar en tu plan comercial.



### GESTIONA EL PLAN COMERCIAL

Accede a las "Acciones Comerciales" y "Otras Acciones Comerciales" para contactar clientes de forma estructurada.



### CONSULTA LOS INVENTARIOS DE PRODUCTOS

Revisa los productos de tus clientes en la Web de Agentes para identificar nuevas oportunidades de venta.

## HERRAMIENTAS CLAVE Y TRAZABILIDAD

### MIDE TU AVANCE CON LAS HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

Utiliza los informes del Plan Comercial para monitorizar tu progreso y el de tu unidad.



### LA "GESTIÓN MANUAL" ES TU TRAZABILIDAD

Registra cada ofrsimiento y contratación. El se crea antes del contrato, es válida como trazabilidad.



# Modelo de Gestión Eficiente: Red de Agentes BBVA



## FASE 1: Asignar

Se asignan las gestiones comerciales al equipo.



## FASE 2: Planificar

Se organizan las gestiones según el nivel de prioridad.



## FASE 3: Gestionar

Se trabaja desde la "Ficha de Gestión", enfocándose en la Próxima Mejor Compra (PMC).



## FASE 4: Registrar

Se utiliza la "Gestión Manual" para dejar constancia de la participación y los resultados.

## Recomendaciones para una Gestión Eficiente



### Tareas Diarias Clave

Acceder a MATINAL, programar 6 citas y comprobar la asignación de operaciones.



### Preparación de la Visita al Cliente

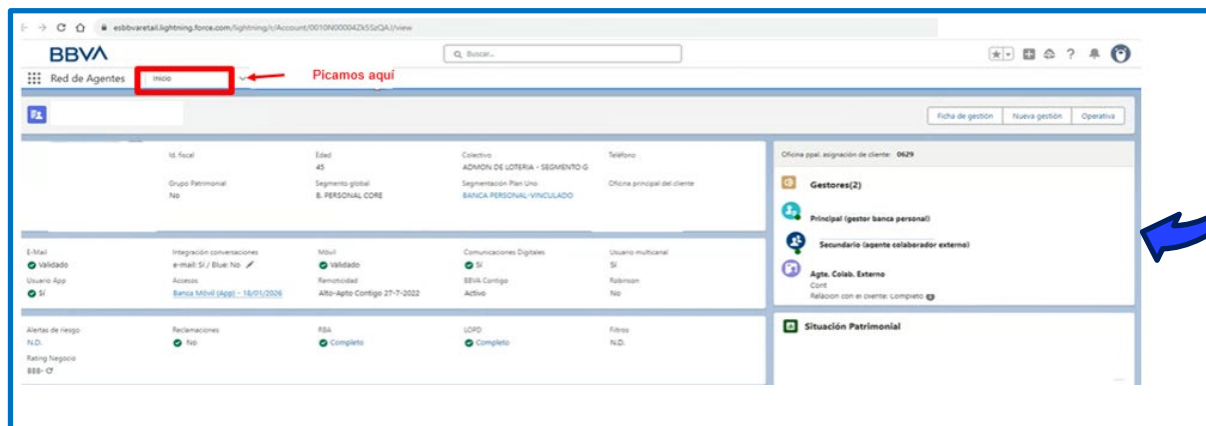
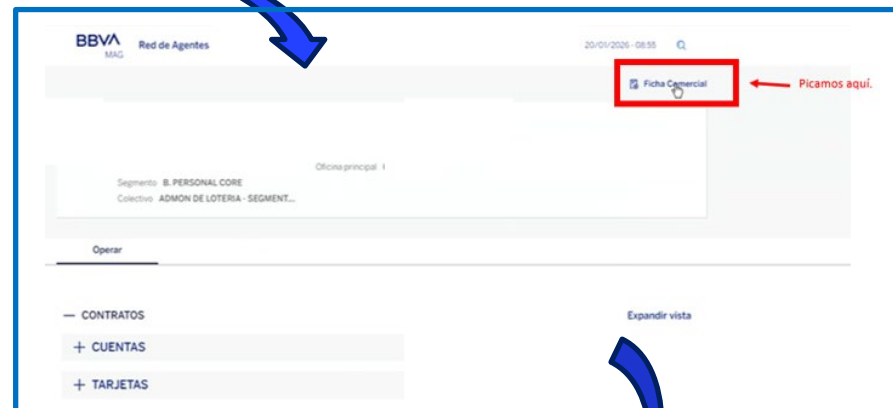
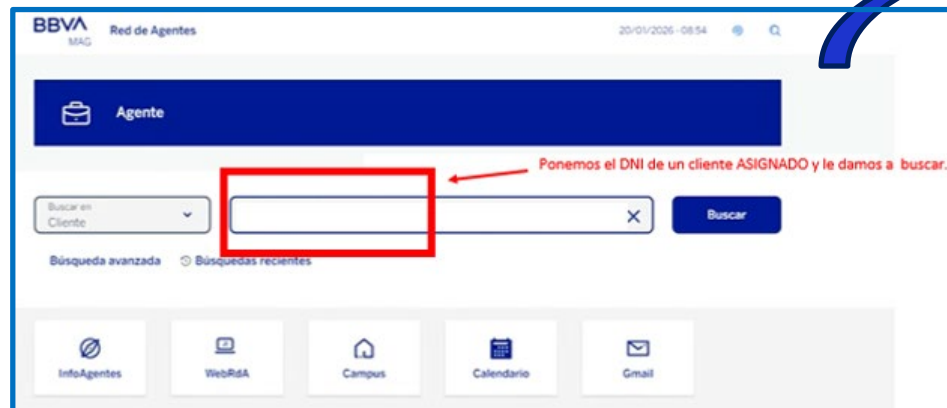
Consultar Ficha Cliente, Hoja de Posiciones, simuladores y recordar el argumento de venta.



### Seguimiento y Control

Revisar semanalmente el Pipeline y el Plan Comercial para monitorizar la evolución.

## ¿ COMO LLEGAR A LA PANTALLA “ INICIO ” PARA REVISAR LOS FORMULARIOS & ALERTAS “ ?



## Bienvenidos a la aplicación de Red de Agentes



Matinal

[Web Interna RdA](#) [Campus RdA](#) [Correo](#)

## Mis Tareas Tareas Agencia Inversión Irregular

14

Todas mis  
tareas

5

Formulario

2

Gestiones  
manuales

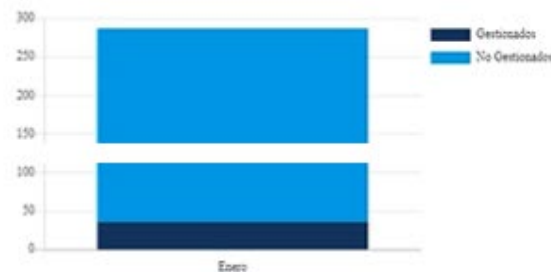
6

Alerta  
comercial

1

Alerta  
gestion

## Clientes Gestionados Mes



## Seguimiento

Acceder

Informes de seguimiento de pipeline, plan comercial, alertas comerciales de formularios, visor transaccional y gestión de clientes.

Aquí encontraremos una serie de cajas con los **FORMULARIOS, ALERTAS COMERCIALES y ALERTAS DE GESTION** que tendrán que ser gestionadas **en el día que salgan** o a mas tardar (si no se localiza al cliente) **al día siguiente** y siempre **antes de que CADUQUEN** ; *si no salen estas CAJAS, es porque no tenemos nada.*

En esta misma pantalla, además , salen las **GESTIONES MANUALES** pendientes de gestión que también hay que revisar en caso que las hubiera.

Esta pantalla, hay que revisarla al **INICIO DEL DIA y también a FINAL DEL DIA** por si a lo largo de la mañana hubiera entrado algo.

Para ver lo que hay , pinchamos en cada CAJA y accederemos a ellas para después poder gestionarlo todo.

# Directrices Clave de Gestión para Agentes

## Foco en Cliente y Cumplimiento



### Impulsa la Satisfacción del Cliente



Recuerda a los clientes valorar con un 9-10 y la importancia de "Conoce a tu agente"



### Asegura la Ortodoxia en los Procesos

Controla activamente los "no conforme" detectados por el control interno

## Prácticas a Evitar



### Erradicar Malas Prácticas Comerciales

Evita las ventas improductivas y la imposición de contrataciones a los clientes



# Clientela Pymes: gestión

## Guía Rápida: Gestión de No Clientes para Agentes





# Clientela Pymes: Apoyo Promos 1C'26



## ¿A qué clientes puedo ofrecer las promos?

A todos los que tengan la **CONDICIÓN ESPECIAL** en la Ficha de Gestión



**En Nuevos clientes** puedes ofrecer las promociones durante 3 meses desde la captación (*Fecha informada en la Ficha Cliente*)

**Desde el cuarto mes**, mismo funcionamiento que en clientes (con condición especial)

Datos empresa	
Año inicio actividad	1975
Número de empleados	30
Antigüedad del cliente	3/8/2012



## Nueva Promo Chat GPT *Se comunicará apertura de la promo y todo el detalle a través del Boletín*

**Dos licencias de Chat GPT Business gratis durante 12 meses**

Promoción para CIFs que cumplen requisito tanto, nuevos clientes como ya clientes

### Requisitos

*Cumplir dos requisitos entre:*



#### Activo

Nueva Financiación  
**>10.000€** (préstamo,  
CdC, leasing) o nuevo  
**autorenting**



#### TPV

**Nuevo TPV** y realizar  
un cobro con él



#### T.crédito

**Alta nueva TC** y realizar  
al menos una **transacción**  
con la TC



#### Seguros

**Contratar un nuevo  
seguro**  
de negocio



# Clientela Pymes: Nuevo Bono TPV



**Un único bono** con cuota mensual  
en función de la facturación mensual del comercio.

## Un solo Bono:

Se dejarán de comercializar los bonos anteriores (6, 10, 20, 30, 60, ...)

## Para TPVs Físicos y Virtuales

La cuota mensual cubre todas las operaciones realizadas con tarjetas Visa y Mastercard (con la excepción de tarjetas B2B) y los pagos recibidos a través de Bizum

## Con Cuotas Pospagables:

La cuota correspondiente a la facturación de un mes se carga de forma automática el primer día hábil del mes siguiente

## Y Periodo de Prueba sin coste:

Desde la fecha de contratación del bono hasta el último día de ese mismo mes, el **servicio es gratuito** para el comercio, independientemente de la facturación que genere

FACTURACIÓN MENSUAL	CUOTA MES	COSTE TERMINALES
Hasta 1.500€ incluido	10€	El 1º terminal va incluido en la cuota mensual  Los 2º y sucesivos, tendrán un <b>coste de mantenimiento de 3,5€ + IVA, 4,24€/Mes.</b>
De 1.500,01 hasta 3.000€	20€	
De 3.000,01 hasta 5.000€	30€	
De 5.000,01 hasta 7.000€	40€	
De 7.000,01 hasta 10.000€	55€	
De 10.000,01 hasta 15.000	75€	
De 15.000,01 hasta 20.000	95€	
De 20.000,01 hasta 25.000	115€	
Desde 25.000,01€	1% sobre la facturación en las liquidaciones diarias	



**Bono TPV 12 meses gratis**



Se comunicará apertura del nuevo Bono vía **BOLETÍN !**

# Financiación Pymes: Plan Compartidos CIF

**Plan Compartidos CIF es la prioridad de gestión en este cuatrimestre para crecer en saldos de inversión**



## ¿Dónde localizo a los clientes a gestionar?



Desde 1 de Febrero **AACC "Plan Compartidos CIF (FEB-ABR)"** con los clientes incluidos en el Plan

*(Mismos clientes que en Enero tenían Condición Especial. Se incluye además en Ficha Gestión > Información destacada > Directriz comercial)*



### Campos informativos:

- Banco compartidos
- Tenencia TPV
- Tenencia Límite proactivo/Plan Financiero



## ¿Qué les puedo ofrecer?

### Promo Activo:

Precio simulador. **Será como máximo Euribor +1%**



**Sin Comisión de apertura\***  
**Comisión disponibilidad Cta. Cto.: 0,1%\***

Cuenta de Crédito, Préstamo y Leasing

*\*Hasta incorporación en simulador se debe elevar para sanción administrativa*

**Tasa TPV:** 0,20%

*(Tarjetas particulares, nacionales e intraeuropeas. Mínimos estándar)*

Para clientes sin TPV activo en últimos 12 meses

*Y además las promos que el cliente tenga Condición Especial*

**Objetivo: captar financiación y ser el primer proveedor de estas Pymes**



# Financiación Pymes: Gestión Ctas. Cto.

## Vencimientos

**Anticipación** en la gestión de los vencimientos de las Cuentas de Crédito:

**Procuramos una buena experiencia al cliente**

**Cuidamos nuestra inversión rentable y nivel de provisiones**



**Especial atención en el caso de Cta. Cto. ICO-COVID e ICO-Ucrania**

Son vencimientos en los que se debe gestionar con tiempo posibles alternativas: extensión o renovación en nueva Cuenta de Crédito

**Apoyo Inventario de renovaciones.** Estas cuentas aparecen como no renovables

## Amortizaciones de límites

**Importante estar cerca de los clientes con Ctas. de Cto. ICO COVID extendidas y que comiencen a tener caídas de de límites**

Revisa evolución del cliente para anticipar posibles problemas en el momento de la reducción.

Recuerda al cliente este hito para que pueda planificarse.



**Debemos evitar los excedidos por esta amortización, y en su caso, gestionar su pronta regularización por su impacto en provisiones y en inversión rentable por arrastre del resto de posiciones**



**Excedidos de Cuenta de Crédito, indicador del Nuevo Ranking de Riesgos (junto con Premora y %consecución entradas a mora)**

# Clientela NIF: Promos

Foco en la **vinculación de nuestros clientes y la captación de su transaccionalidad. Apoyos:**

## PROMO 760 – NÓMINA/PENSIÓN

*Detalle vía Boletín*

**[N]** **Novedad:** A partir del 2 de febrero también **contratable en Agencia**, como **palanca discrecional para la captación de nuevos clientes pertenecientes a estos colectivos:**

- Testamentarias
- Pensionistas
- Además en DT Cataluña, se añade: Jóvenes de 18 a 29

Hasta 760€ (importe bruto)



**Realiza un uso ortodoxo de la promo, únicamente para nuevos clientes de estos colectivos que necesiten un impulso y NO para todas las altas.**

## PROMO 2% CASHBACK TC

*Detalle vía Boletín !*

**[N]** **Novedad:** A partir del 2 de febrero **también contratable en oficina.**

- **Cash back 2% durante 12 meses**
- Hasta 31/3, para altas de clientes con Tarjeta de crédito paquete en Alta Express (Cuenta va contigo + TC Aqua Más)

## PROMO MENORES Digital

- Relanzamos Promo **"Menores Ahorro 30 euros"**.

## PROMO MGM "Promo amigo"

- **Se mantiene** durante todo el mes

**Aprovecha las promos 760 y Cashback con contratación en oficina y el resto de promos disponibles para vincular a los clientes**

**Recuerda consultar toda la información de las Promociones en el Anaquel Particulares / Pymes**

# Financiación Particulares: Hipotecario



Debemos aprovechar todo nuestro Catálogo y sus atributos para poder captar más allá del precio, **consiguiendo “arañar” puntos básicos:**

**Renta Altas:** Modificados los nuevos límites de acceso, ofrécela en los casos de clientes de buen perfil y exigentes, **que valoren conseguir el mejor precio sin tener que acceder a bonificaciones para ello.**



*Que haga cálculos de a lo que se compromete con la otra entidad para tener el mejor precio y cuál tendría con nosotros sin ningún compromiso*

**Hipoteca Tipo Fijo No Residentes en Euros:** N

Abierta a contratación esta modalidad. Ya no es necesario formalizar a través una hipoteca Tipo Variable con un amplio período de tipo inicial

**Ven a Casa – Subrogación acreedor:**

Anticipación en el caso de detectar en la hipoteca a traer una responsabilidad hipotecaria limitada al capital.

En estos casos se debe tramitar como un alta y cancelación



**Debemos mantener una correcta garantía**



# Recursos: Captación Traspasos

Hemos comenzado 2026 con menor ritmo que el año pasado.

¡Debemos recuperar actividad!

## Fondos



Cualquier importe cuenta

	YTD	3Y	5Y
Q. I Conserva.	0,75	12,29	9,22
Q. I Moderada	1,33	21,05	20,30
Q. I Decidida	2,08	33,21	36,24

Datos 19-01-2026

Donde el importe no llegue para ofrecer Carteras Multi y Carteras B. Privada, con sus ventajas, debemos **aprovechar nuestra amplia gama de fondos** y su buena evolución.



Aprovecha Campañas Bonificaciones por Traspasos

Fondos de Inversión:  
2%



**Ofrecimiento masivo** Numerosos vencimientos en la competencia.  
**Hay posibilidades de ofrecer y de captar**



Todo contacto con cliente compartido **pregunta:** ¿tiene Fondos en otra entidad?

Aprovecha informativo Ficha Gestión (Prioridades de negocio). En febrero añadimos Ibercaja y Kutxa

Datos a día 22

	2026	2025	Evolución
FI Neto Traspasos	8.725	16.249	-46,3%
PPIs Neto Traspasos	9.880	9.416	4,9%

enero 26  
(proy)

ene-25

Evolución

FI IN	40.157	47.344	-15,2%
FI OUT	27.692	24.777	11,8%

enero 26  
(proy)

ene-25

Evolución

PPIs IN	36.086	35.593	1,4%
PPIs OUT	26.206	26.177	0,1%

# Recursos: Captación Traspasos

## Planes de Pensiones



Pon en valor amplia gama y rentabilidades



Aprovecha Campañas Bonificaciones por Traspasos

Planes de Pensiones:

Hasta 5%



Pregunta siempre: “¿Tiene Plan de Pensiones en otra entidad?”



## Oportunidad de mercado (Telefónica)

- **AACC** “Bienvenida ex empleados Telefónica” (aprox. 5.000 registros)  
(aprox. 5.000 registros antes de filtros con clientes susceptibles de estar en el ERE).

Asignación a Gestores Banca Personal incluidos los clientes de Zona Contigo (excepto clientes Oficina Digital)

- **Oferta:**

Delegado en Oficina 5% Bonificación traspasos PPI para captación saldo proveniente Plan de Empleo Fonditel

Gratis Tarjeta Aqua Máxima con pack viajes (grabar en el alta oferta “Máxima colectivo preferente”)

50% Comisiones Carteras B. Privada

Rentabilidades Planes (a 21 de enero)

	Rent. a 1 año	Rent. a 3 años	Rent. a 5 años
Multiactivo Conservador	3,10%	3,82%	1,59%
Multiactivo Moderado	5,02%	6,52%	3,64%
Multiactivo Decidido	7,11%	10,19%	6,61%

	Rent. a 1 año	Rent. a 3 años	Rent. a 5 años
Jubilación 2030	4,55%	4,87%	2,71%
Jubilación 2040	7,53%	8,24%	4,89%
Jubilación 2050	9,97%	-	-



¡En el ERE de 2024, el importe medio de los Planes captados fue de 102.000 €!

# Seguros: más apoyos para impulso

En febrero más apoyos disponibles en los que apoyarse para incrementar ritmos de contratación.

Participación de TODOS. Debemos ofrecer, ofrecer y ofrecer.



## Particulares



¡Últimos días para aprovechar promoción Más Salud, Salud Autónomos y Salud Pymes! (hasta 15/02, altas fecha efecto 1 de febrero)

**Auto y Moto:** 5% Vitalicio altas App/bbva.es

**Vivienda:** 10% Vitalicio altas App/bbva.es  
(incluido modalidad inquilinos)

**Vida:** 20% año 1 – 15% año 2 – 10% año 3 Oficina/App/bbva.es



AACC “Seguro de hogar – Mejora de coberturas” para upgrade de Seguro Vivienda en clientes de Banca Personal, Banca Privada y Patrimonios



## Pymes (CIFs y Autónomos)

**Baja Laboral:** 15% Vitalicio altas Oficina/App/bbva.es

**Seguros Negocios:** **15% de descuento en segundas pólizas y sucesivas** (Negocio Plus, Multirriesgo empresarial, RC Pymes, RC General, D&O y Cyber)



También aplica si el primer seguro contratado es BBVA Allianz Auto, Vivienda o Baja Laboral.

**Más oportunidad con los Autónomos**



BBVA

**Red de Agentes**