



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

Craba 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

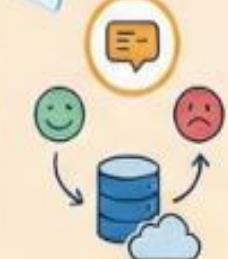
ANALIZA A FONDO LA FICHA DEL CLIENTE

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 propención.



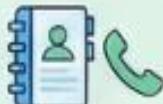
REGISTRA SIEMPRE LA RESPUESTA DEL CLIENTE

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 ofrecimiento y contratación. Si 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.



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.

Recomendaciones para una Gestión Eficiente

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

The diagram illustrates the workflow for navigating to the client profile screen:

- Initial Search Screen:** The first step shows the search interface. A red box highlights the search input field, with the instruction: "Ponemos el DNI de un cliente ASIGNADO y le damos a buscar." (We enter the assigned client's DNI and click search).
- Segment Selection Screen:** After clicking search, the system displays a list of segments. A red box highlights the "Ficha Comercial" link, with the instruction: "Picamos aquí." (Click here).
- Client Profile View:** This is the final screen where detailed client information is displayed. A red box highlights the "Info" link in the top left corner, with the instruction: "Picamos aquí" (Click here). The screen also shows various tabs like "Contratos", "Cuentas", and "Tarjetas".

Bienvenidos a la aplicación de Red de Agentes

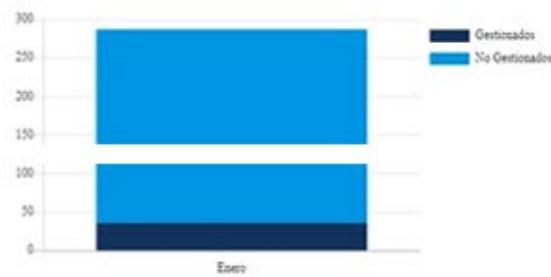
A Matinal
[Web Interna Rda](#) [Campus Rda](#) [Correo](#)
Mis Tareas

Tareas Agencia

Inversión Irregular

14
Todas mis tareas5
Formulario2
Gestiones manuales6
Alerta comercial1
Alerta gestión

Clientes Gestionados Mes

**Seguimiento**

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

Acceder

Aquí encontraremos una serie de cajas con los **FORMULARIOS, ALERTAS COMERCIALES y ALERTAS DE GESTIÓN** que tendrán que ser gestionadas **en el dia que salgan** o a mas tardar (si no se localiza al cliente) **al dia 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

9-10

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



1. Identifica y Contacta

Usa tu cartera del Plan Comercial para llamar al no cliente e intentar cerrar una visita. Registra todos los datos de contacto obtenidos en su ficha.



2. Agenda la Visita y Crea la Gestión

Si el no cliente acepta, agenda la cita en tu Google Calendar. Luego, crea una "Gestión Manual" en el sistema con los siguientes datos clave.

Campaña Obligatoria

Es fundamental seleccionar esta campaña para que tu actividad se registre correctamente.



3. Reporta el Resultado Post-Visita

Edita la gestión creada, cambia la Etapa a "Cerrada" y selecciona el Estado final: "Contrata" o "No interesa".

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

▼ Datos empresa

Año inicio actividad

1975

Número de empleados

30

Antigüedad del cliente

3/8/2012



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)



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
De 1.500,01 hasta 3.000€	20€	
De 3.000,01 hasta 5.000€	30€	Los 2º y sucesivos, tendrán un coste de mantenimiento de 3,5€ + IVA, 4,24€/Mes.
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



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

Amortizaciones de límites

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

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 **Anaque 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: 

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



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

Planes de Pensiones:

Hasta 5%

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%	-	-



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 la alta oferta “Máxima colectivo preferente”)

50% Comisiones Carteras B. Privada



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



iÚltimos 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