

## LA PLANTILLA NO MEREIXEM AQUEST “TRACTE”

La Direcció Territorial del BBVA a Catalunya, està posant en marxa una nova iniciativa: **El comitè de Tracte i Atenció.**

Per la informació que hem pogut obtenir (no hem rebut cap comunicació oficial), es pretén crear un òrgan per analitzar les reclamacions que presentin els clients per un suposat tracte inadequat o per la desatenció que li ha dispensat un empleat en una oficina.

Aquest comitè a Catalunya estarà format pel Director Territorial, el Director Comercial, el Director de RRHH, el Director de Productivitat i el Responsable de Qualitat, i acabarà decidint si una queixa s'arxiva o es converteix en un expedient disciplinari.

CCOO demanarem a RRHH que ens informin el més aviat possible de les característiques d'aquest Comitè, però avancem ja algunes consideracions al respecte:

1.- Tota la plantilla sabem que l'increment significatiu de reclamacions s'ha produït des de la implantació del CLIMA. CCOO, i també altres sindicats, ja fa temps que venim advertint d'aquesta circumstància.

La demora que suposa la centralització d'algunes tasques que abans es feien de manera immediata, i la manca de plantilla a les oficines, han provocat un empitjorament en la qualitat de servei que el BBVA ofereix als seus clients, que es tradueix sempre en malestar i molt sovint en reclamacions.

Cal recordar que quan es va posar en marxa el CLIMA, CCOO ja vam promoure una campanya de signatures reclamant “suficiència de plantilles a les oficines”, recollint-ne al voltant de 2.000, que vam lliurar personalment al Director Territorial.

2.- El sistema informàtic del BBVA no és propi d'una entitat del prestigi i els recursos econòmics de la nostra. Ho hem dit moltes vegades. Aquest *desastre informàtic*, fa que molts clients perdin la paciència, no amb el màxim responsable de l'àrea, sinó amb el treballador o treballadora que tenen al davant, que patim el nerviosisme del client i també el propi sistema.

És manifest que aquesta deficiència està provocant nombroses reclamacions. Només algunes d'aquestes es formalitzen per escrit, però moltes altres s'expressen a diari de manera verbal, i no sempre de manera educada.

Sembla, però, que hi ha alguns directius al nostre Banc que volen defugir la seva responsabilitat en les decisions que prenen erròniament, i que la millor manera que han trobat per fer-ho és traspasant aquesta responsabilitat a la plantilla.

El CLIMA ha comportat, segons reconeix el propi Banc, una important pèrdua de quota de clients. Però com que el projecte és bo per definició, vol dir que si no ha donat bons resultats, ha estat necessàriament per què la plantilla no hem sabut fer-ne bon ús de tan magnífica eina. I així neix el projecte GREGAL.

Per tapar les deficiències d'un projecte s'engega un altre, i per justificar les d'aquest, ja buscarem un *cap de turc*. I així es crea el Comitè de Tracte i Atenció.

Hi ha dues qüestions que ens ha cridat especialment l'atenció i que ens plantegen dues preguntes al respecte:

1.- Es constitueix un òrgan amb directius del màxim nivell, per analitzar les reclamacions per *mal tracte o desatenció* d'un empleat, quan en els dos darrers anys, només s'han registrat quatre casos d'aquesta tipologia a tot Catalunya (al 2010, només un).

No seria més racional analitzar i depurar responsabilitats per les reclamacions que fan referència al mal funcionament del Banc en altres aspectes, que segur en són moltes més de quatre en dos anys?

Precisament ara acabem de conèixer els resultats de *l'índex de recomanació*, i hem pogut comprovar com la principal raó per la qual els clients recomanarien el BBVA a un familiar o amic, és "per la professionalitat dels empleats". Les que, en canvi, surten pitjor parades a l'enquesta són "pels productes i serveis", "per la rendibilitat dels productes" i "per que BBVA ofereix confiança"

2.- A l'expedient de la reclamació hi ha de constar, entre d'altres documents, el full de posició del client i l'expedient bàsic de RRHH.

Vol dir això que tindran diferent tractament el cas d'un empleat amb catalogació de *molt destacat* que rebí les queixes d'un client beneficiari de prestació d'atur, amb posicions deutes, que el d'un altre amb catalogació *normal* que pateixi les reclamacions d'un client CAVA?.

Per acabar d'adobar-ho, el banc inicia aquest mes el projecte CORE (un altre projecte!), que reduirà encara més la plantilla de la xarxa i empitjorarà el servei prestat, per l'externalització d'una bona part de les tasques de l'oficina a OPPLUS.

Seguim treballant, seguirem informant.

24 de febrer de 2011