

¿REALMENTE QUEREMOS SER EL MEJOR BANCO DEL MUNDO?

BBVA ha puesto en marcha el Programa "Calidad x3 BEC", que se inicia en enero de este año y termina en Diciembre de 2015. Está dirigido a todas las Fuerzas de Venta de BEC, como continuación del de Banca Comercial, y cuyo objetivo es mejorar la relación comercial de los gestores con los clientes, para que así, se conviertan en embajadores de la marca, se genere orgullo de pertenencia y sean prescriptores de la entidad.

Todo esto nos lleva a una reflexión: ¿Puede una plantilla poco motivada, con escaso reconocimiento del desempeño de su trabajo, sometida a presiones con los rankings, saturadas de trámites burocráticos, presiones soterradas, mal valorada y amenazada, transmitir fortaleza, seguridad y calidad de servicio?.

¿Cuál es el objetivo del programa; que en la encuesta parezca que somos 10 o que seamos de verdad un BANCO 10?

Una vez más, se ha dejado atrás **un aspecto tan fundamental como es el factor humano**. O dicho de otra manera, se hacen protocolos de calidad hacia el exterior para medir lo que nos falta, pero no se crean hacia lo interno para corregir lo que no se practica. No hay intención alguna de reflexionar en qué medida podemos y debemos mejorar en la consideración de las personas que trabajamos en esta entidad.



Aquí se sigue pensando que las personas son "números", a las que con "garantizarles" el puesto de trabajo, en época de crisis, han de sentirse en deuda, y por tanto, están justificadas las actuaciones bajo presiones insostenibles.

CCOO entendemos que una empresa 10 se distingue de las demás por su capacidad de crear valor añadido a su plantilla, haciéndoles que se desarrollen personal y profesionalmente a través de la confianza, la dignidad y el respeto. Para conseguir que la plantilla se sienta embajadora de la marca y generen orgullo de pertenencia, las empresas excelentes establecen cercanía con sus trabajadores y trabajadoras, conocen sus cualidades, puntos fuertes y capacitaciones, también sus expectativas y necesidades dentro de la empresa, en vez de forzar estereotipos preestablecidos, y sin duda, manifiestamente mejorables.

Proponemos y apostamos por iniciar este camino, pero para ello hay que trabajar con coherencia. No basta con pensar y exponer un programa, es necesario e imprescindible que en la realidad del día a día haya coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

Desde CCOO, para construir un "BBVA10", el Banco debe prestar especial atención a su capital máspreciado, los trabajadores y trabajadoras, y que los proyectos contemplen la búsqueda de mejoras de satisfacción tanto para los clientes externos como para los internos.

Seguimos trabajando, seguiremos informando.

Octubre 2013

Si aún no estás afiliado/a, afílate a CCOO, el sindicato de las personas. Tu sindicato.

Ficha de afiliación

fecha

Nombre y apellidos.....

DNI Teléfono Fecha nacimiento

Dirección.....

Población Código postal

Empresa/centro de trabajo

Domiciliación bancaria:

--	--	--	--

Banco/Caja

--	--	--	--

Oficina

--	--

D C

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cuenta corriente/libreta

Correo electrónico Firma:

(Entrégala a tus representantes de COMFIA CCOO BBVA o envíala directamente al FAX 91 401 43 15)

PROTECCIÓN DE DATOS:

De conformidad con la ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal, te informamos que tus datos serán incorporados a un fichero titularidad de CCOO integrado por los ficheros pertenecientes a la confederación o unión regional correspondiente según el lugar en que radique tu centro de trabajo, a la federación del sector al que pertenezca la empresa en la que trabajas, así como -en todo caso- a la C.S. CCOO. En siguiente URL puedes consultar los diferentes entes que componen CCOO: <http://www.ccoo.es> hacer clic sobre Conoce CCOO. La finalidad del tratamiento de tus datos, por parte de todas ellas, la constituye el mantenimiento de tu relación como afiliado/afiliada. Puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de tu D.N.I. dirigida a C.S. CCOO Responsable de Protección de datos, C/ Fernández de la Hoz nº 12 - 28010 Madrid. Deberás indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tienes alguna duda al respecto puedes remitir un correo electrónico a lodpd@ccoo.es o llamar al teléfono 917028077.