

# Servicing: Dèficit organitzatiu i improvisació, i qui paga els plats trencats és la plantilla

Davant el **creixent nombre d'incidències i la manca d'informació** que existeix sobre el funcionament del departament de Servicing, **CCOO vam demanar una reunió** perquè se'ns informés amb detall. El divendres 18 de setembre, els sindicats vam tenir aquesta reunió amb la Direcció, en què va explicar el nou organigrama del departament (la fusió de les dues direccions de servicing) i en la que van recalcar que el personal serà polivalent i multifuncional, per si de cas no ho érem abans.

**Insistim que no hi pot haver ni canvi d'horari ni canvi de funció**, que el personal administratiu destinat a Servicing que era administratiu en Xarxa ho de ser ara a Servicing, i així ens ho confirmen. A més, **CCOO els hem requerit que defineixin i publiquin les descripcions dels llocs i les funcions**. És inadmissible que en un canvi organitzatiu com aquest, la plantilla no disposi de tota la informació.

Aquesta improvisació, la manca d'informació, el descontentament del personal afectat, etc. es podria haver evitat si ho haguessin negociat amb la RLT, que som els que coneixem la realitat de les plantilles i podem donar un enfocament molt més real, del dia a dia de les oficines, i no tant des d'un punt de vista de reducció de costos, que l'únic que aconseguim és **perjudicar la nostra imatge com a Entitat. Si les coses no es fan bé, surt el que surt.**

## No tot s'hi val: CCOO hem exigint al Banc responsabilitat i transparència en les condicions laborals de la plantilla afectada

- ➔ **Denunciem una falta d'organització**, produint-se pressions i controls que indueixen a pensar que el treball és més semblant a un "call center" que a un departament administratiu d'atenció al client.
- ➔ Hem reclamat que el personal de Servicing mantingui l'assignació al centre de procedència. Ens han comentat que el **CPI assignat serà el més proper a el domicili** i, en tot cas, no ha de superar els 25 km. **"Comprova-ho a la intranet"**.
- ➔ Com pot ser que el personal de Servicing no disposi dels portàtils de l'empresa? Continuen fent servir material propi, del qual **el Banc no es responsabilitza del seu manteniment** ni de les possibles avaries.
- ➔ Ens sembla que aquesta **desorganització és fruit de la feina d'algun assessor/consultor que mai ha trepitjat una oficina ni sembla que hagi tractat mai amb clients**, i que de seguir així acabarà per augmentar el cost, que és just el contrari del que pretenen.
- ➔ Hem preguntat pels **tiquets restaurant**, ja que falta només una setmana perquè comenci l'horari d'hivern. Els hem demanat que **els enviïn als CPI assignats de tot el personal de Servicing**, independentment que treballin en un centre o a casa. *(Insistim que verifiqueu el vostre CPI)*
- ➔ **Hem exigint un Pla de Formació adequat abans de realitzar aquesta feina**. És **lamentable** que al personal assignat a Servicing se'ls faci una formació de tot just 1h i entreguin un document de 1000 folis, per acabar creant grups de WhatsApp per compartir dubtes, ja que l'empresa és incapaç de solucionar-les.
- ➔ **I demanem que corregeixin la manca de rigor en la LOPD** en les auditories que es fan sobre els errors i altres incidències i en la que l'enviament de les informacions apareixen amb noms i cognoms. Aquestes s'han de recollir de forma anònima en un document perquè serveixi d'ajuda a totes les persones del departament.

### Una Direcció sense rumb

**Una Direcció que eludeix la seva responsabilitat** i mestrestant creix la sensació que desconeixen el Banc que dirigeixen.

Mentre **les oficines estan amb l'aigua a coll**, el Banc elimina personal que envia a un departament en el qual per moments hi ha mancat contingut i podrien haver reforçat a les oficines.

**L'obsessió pels costos** els fa perdre el nord a l'hora de distribuir la feina de forma racional i deixa a l'estacada tant a la plantilla com als clients.

Aquesta **planificació sembla més pròpia d'una empresa consultora** que confecciona informes als quals se'ls canvia només el nom, que no d'una planificació feta per professionals de la Banca.