

Iniciem aquí una sèrie de relats que pretenen reflectir el dia a dia dins de BBVA, tant en la Xarxa Comercial com en Serveis Centrals. Comencem avui amb " BBVA CONTIGO".

Dilluns **05.00 hores**: Porto desperta mitja hora. Em vaig "deslogar "ahir?. Vaig trucar al senyor del pla de pensions?.

Com cada dia, arribo a l'oficina, cafè en mà, amb una mica de temps per a organitzar-me la jornada (si em deixen).



Tinc 20 HC pendents de contestar, 4 missatges de clients al contestador, 12 missatges de clients que volen ser contactats (7 són de l'equip de suport i 5 de companys d'oficina), 8 alertes de gestió, 5 accions comercials, 6 alertes de riscos, 9 cites telefòniques ja programades, 2 missatges de hangout de dos directors d'oficina, indicant-me que contacti amb ells, ja que tenen uns clients esperant per una gestió; 1 correu d'un departament de serveis centrals sol·licitant que s'envii urgentment un contracte d'un client; 2 refinançaments, 3 moratòries (no he mirat la carpeta de tasques administratives pendents encara).

9.00: Comença la meva jornada de BBVA CONTIGO.

9.05: Reunió matinal diària que durarà fins a les 9.30. És una rutina en la qual cada dia revisem el mateix: el kit, el model, que portem fet, que ens falta fer ... i per a finalitzar ens repeteixen diverses vegades el de sempre com si fóssim nens/es de parvulari : aquí estem per vendre, vendre, vendre... res de nou.

9.30: Tinc programada la meva primera a la meua taula a "logar-me" i començar programades del dia que he de gestionar tinc el meu moment de l'automarcador. programat i les trucades que entren els HC tractant de no excedir-me del temps establert de resposta perquè no comencin a sonar totes les alertes.



cita telefònica pel que vaig corrents a contactar amb les meves 9 cites abans de les 12.30, hora en la que Abans d'això i, entre client i client sense programar, intento contestar

11.00: No m'he aixecat de la cadira des de les 9.30. He d'anar al wc urgentment. Vaig corrents i, de sobte, algú crida "està sonant un telèfon". Upss, és el meu, vaig sortir tan apurada que no em vaig desconnectar. Torno corrents i arribo a temps d'atendre la trucada (em lliuro aquest cop...) i em surgeix un dubte: com a partir d'avui ja entren les trucades pel mòbil, me l'hauré d'emportar al WC?.

Una companya de l'oficina m'envia un hangout. Hi ha un client enfadat que vol parlar JA! amb el seu gestor per un tema de comissions i a més em comenta que el client té un PPI i amenaça amb traspasar-lo... Vaig corrents a pesar de que no tinc cap forat lliure en tot el matí.



Atenc el client, que mai abans havia contactat amb mi ni amb el servei contigo i quan torno al meu lloc ja arribo amb 15 minuts de retard a la cita que tenia. El client està molest i, per a més INRI, com que he baixat corrents, no m'he adonat de "deslogar-me" i m'ha entrat una trucada que no he pogut atendre (d'aquesta no em lliuro...) Comença a fer-me mal la panxa.

12.30: Arriba el meravellós moment de l'automarcador, que amb sort hauré acabat abans de la pausa per dinar. Em comenta el company del costat que ja porta dues hores i que li esclatarà el cap...no m'estranya, la veritat.

14:30: Porto dues hores connectada a aquesta bogeria de trucades automàtiques i aleatòries i el meu temps parlat no arriba als 30 minuts...avui no he tingut sort...

Per a més INRI, avui veig que han convocat una reunió a les 14.45 i la meva primera cita és a les 15.30, així que pujo corrents a l'office per a engolir el meu menjar.

Mentre espero que s'escalfi, escolto les converses que tenen una part dels meus companys/es que han pujat com jo a dinar abans de la reunió: una companya, mare amb nens petits, està comentant que ha sol·licitat el teletreball, per les tardes, en aquests moments de pandèmia, perquè li és molt difícil organitzar-se amb els nens però que li ho han denegat...es veu que la presència física a la tarda al centre de treball és vital per al desenvolupament correcte de la nostra labor... un altre company, està comentant que divendres passat va atendre 46 clients per temes administratius. La mitjana diària pot arribar a 50. El company gestor PAES, simplement afirma que amb una cartera de 450 autònoms per atendre i sense ajuda...o atén els clients...o compleix el model, però que per a fer les dues coses no hi ha temps material. Al escoltar això, una companya, que està al fons de l'office comenta que porta tant de retard en les seves operacions que només té ganes de plorar.

"Noisssss i noiessss " són les 15.30 iiiiEns aixequem corrent sense dir res més!!!!

Començo amb les cites de la tarda, incidències i temes administratius i amb només dos clients per temes comercials que crec que poden acabar en una venda avui (Moreneta del meu cor, ajuda'm). Entre trucada i trucada em connecto a l'automarcador per poder completar l'objectiu d'1 hora i 15 minuts de conversa. Són les 17.30...no arribo...



17.45: Em queden 12 HC per contestar i 5 d'elles ja tenen el temps excedit, no he tocat ni una de les operacions pendents de gravar i m'ha entrat 1 nova. Tinc 5 incidències més que afegir a la carpeta de "tasques administratives" (ja he perdut el compte de les que tinc, a vegades tinc la sensació que només m'importen a mi, perquè com

que no és venda directa és com si no existissin).

18.00: Contesto a corre-cuita les HC que penalitzen i les imprimeixo per demà intentar gestionar el que volen els clients. Faig el quadre comercial: no tinc cap venda (Moreneta com em fas això amb el que t'estimo), intento gravar les 5 cites diàries que ens demanen però no tinc forat a l'agenda fins dintre de 4 dies, comprovo el temps parlat i no arribo a l'objectiu. Reviso el Kit i veig que vaig en blanc. MARE MEVAAA. Demà sí o sí haig de gravar alguna operació. Comprovo les meves cites de demà i encreuo els dits perquè el volum de HC que em trobi no sigui tremend.



Per les escales coincideixo amb dos companys: un d'ells està molt alterat perquè en tot el dia, només ha atès incidències i no ha pogut completar l'automarcador. L'altra persona, directament, no parla, esgotament pur.

Dimarts **5.00 hores:** Porto desperta 40 minuts...em vaig deslogar ahir? Vaig trucar a la gestoria?.

AQUESTA HISTÒRIA ESTÀ BASADA EN FETS REALS!

Des d'UGT volem, amb aquest format, posar de manifest l'excessiva càrrega de treball que suporta la plantilla de BBVA, la qual repercuteix directament en la salut dels empleats /des i en l'atenció al client. UGT hem denunciat, davant totes les instàncies del banc, aquesta situació.

Recorda, la Unió fa la força. **Afiliat a UGT.**



No et perdís els pròxims capítols.