



# HISTORIAS DE LA RED

## CAPÍTULO I: BBVA, SERÁ CONTIGO, PORQUE CONMIGO NO.

**Iniciamos aquí una serie de relatos que pretenden reflejar el día a día dentro de BBVA, tanto en la Red Comercial como en Servicios Centrales. Comenzamos hoy con "BBVA Contigo".**

Lunes **05:00 horas:** Llevo despierta media hora. ¿Me deslogué ayer? ¿Llamé al señor del plan de pensiones? ...

Como cada día, llego a la oficina, café en mano, con algo de tiempo para organizarme la jornada (si me dejan).

Tengo 20 "HC" pendientes de contestar, 4 mensajes de clientes en contestador, 12 mensajes de clientes que quieren ser contactados (7 son del equipo de apoyo y 5 de compañeros de oficina), 8 alertas de gestión, 5 acciones comerciales, 6 alertas de riesgos, 9 citas telefónicas ya programadas, 2 mensajes de hangouts de dos directores de oficina, indicándome que contacte con ellos, puesto que tienen unos clientes en la mesa esperando por una gestión; 1 correo de un departamento de servicios centrales solicitando que se envíe urgentemente un contrato de un cliente; 2 refinanciaciones, 3 moratorias. (no he mirado la carpeta de tareas administrativas pendientes todavía).



**9:00:** Comienza mi jornada de BBVA Contigo.

**9:05:** Reunión matinal diaria que durará hasta las 9:30. Es una rutina en la que todos los días revisamos lo mismo: el kit, el modelo, lo que llevamos hecho, lo que nos falta ... y para finalizar se nos repiten varias veces nuestra máxima: vender, vender, vender...

**9:30:** Tengo programada mi corriendo a mi mesa a citas programadas del día a la que tengo mi momento cliente y cliente programado intento contestar los HC tratando de no excederme del tiempo establecido de respuesta y comiencen a sonar todas las alertas.



primera cita telefónica por lo que voy logarme y comenzar a contactar con mis 9 que debo gestionar antes de las 12:30, hora del automarcador. Antes de eso y, entre y las llamadas que entran sin programar,

**11:00:** No me he levantado de la silla desde las 9:30. Tengo que ir al baño urgentemente. Voy corriendo y, de repente, alguien grita "está sonando un teléfono". Upss, es el mío, salí tan apurada que no me desconecté. Vuelvo corriendo y llego a tiempo de atender la llamada (escapé en tablas esta vez...) y me surge una duda "cómo a partir de hoy ya entran las llamadas por el móvil, ¿me lo tendré que llevar al baño???".

Una compañera de la oficina me envía un hangouts. ¡Hay un cliente enfadado que quiere hablar YA! con su gestor por un tema de comisiones y además me comenta que el cliente tiene un PPI y amenaza con traspasarlo... Bajo volando a pesar de que no tengo ningún hueco libre en toda la mañana.



Atiendo al cliente, que nunca había contactado conmigo ni con el servicio de contigo y cuando vuelvo a mi puesto ya llego 15 minutos tarde a la cita que tenía. El cliente está molesto y, para más inri, como bajé corriendo, no me di cuenta de deslogarme y me entró una llamada que no pude atender (de esta no me libro...) Comienza a dolerme el estómago...

**12:30:** Llegó el momento del Automarcador el cual, con suerte, habré terminado antes de la pausa de la comida. Me comenta el compañero de al lado que ya lleva dos horas y que le va a estallar la cabeza...no me extraña, la verdad.

**14:30:** Llevo dos horas conectada a esta locura de llamadas automáticas y aleatorias y mi tiempo hablado no llega a los 30 minutos...hoy no he tenido suerte...

Para más inri, hoy veo que han convocado una reunión a las 14:45 y mi primera cita es a las 15:30, así que subo corriendo al office para engullir mi comida.

Mientras espero que se caliente, escucho las conversaciones que tienen una parte de mis compañeros que han subido como yo a comer antes de la reunión: una compañera, madre con niños pequeños, está comentando que ha solicitado el teletrabajo, para las tardes, en estos momentos de pandemia, porque le es muy difícil organizarse con los niños ... pero se lo han denegado ... se ve que la presencia física a la tarde en el centro de trabajo es vital para el desarrollo correcto de nuestra labor... otro compañero, está comentando que el pasado viernes atendió a 46 clientes para temas administrativos. La media diaria puede llegar a 50. El compañero gestor PAES, simplemente afirma que con una cartera de 450 autónomos que atender y sin ayuda ... o atiende a los clientes ... o cumple el modelo, pero que para las dos cosas no hay tiempo material. Al oír esto, una compañera, que está al fondo del office comenta que lleva tanto retraso en sus operaciones que solo tiene ganas de llorar.

Chicoooooossss "son las 15:30 iiiiiii Nos levantamos corriendo sin mediar palabra!!!!!!!!!!

Comienzo las citas de la tarde: incidencias y temas administrativos todo, solo dos por temas comerciales. Entre llamada y llamada me conecto al automarcador para poder completar el objetivo de 1 hora y 15 minutos de conversación. Son las 17:30...no llego...



**17:45:** Me quedan 12 HC por contestar y 5 de ellas ya tienen el tiempo excedido, no he tocado ni una de las operaciones pendientes de grabar y me ha entrado 1 nueva. Tengo 5 incidencias más que añadir a la carpeta de "tareas administrativas" (ya he perdido la cuenta de las que hay, a veces tengo la sensación de que solo me importan a mí, porque

como no es venta directa es como si no existiese ...)

**18:00:** Contesto a toda prisa los HC que penalizan y los imprimo para mañana intentar gestionar lo que quieren los clientes. Hago el cuadro comercial: no tengo ninguna venta, intento grabar las 5 citas diarias que nos piden, pero no tengo hueco hasta dentro de 4 días, compruebo el tiempo hablado y no llego al objetivo. Reviso el Kit y veo que voy en blanco. Ay Diossss. Mañana sí o sí tengo que grabar alguna operación. Compruebo mis citas de mañana y cruzo los dedos para que el volumen de HC que me encuentre no sea tremendo.



Por las escaleras coincido con dos compañeros: uno de ellos está muy alterado porque en todo el día, solo ha atendido incidencias y no ha podido completar el automarcador. La otra persona, directamente, no habla, agotamiento puro.

Martes **5:00 horas:** Llevo despierta 40 minutos ... ¿me deslogueé ayer? ¿Llamé a la gestoría? ...

### ***¡ESTA HISTORIA ESTÁ BASADA EN HECHOS REALES!***

Desde **UGT** queremos, con este formato, poner de manifiesto la excesiva carga de trabajo que soporta la plantilla de BBVA, la cual repercute directamente en la salud de los empleados/as y en la atención al cliente. Ugt hemos denunciado, ante todas las instancias del banco, esta situación.

Recuerda, la Unión hace la fuerza. **Afíliate a UGT.**



***No te pierdas los próximos capítulos.***