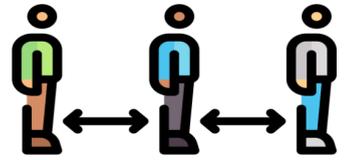


## HISTORIAS DE LA RED

### Capítulo II: Definitivamente Negocio ha perdido el rumbo...

**Lunes 7:00 horas.**

Cristina es gestora comercial en una oficina que **hasta noviembre era de 4 personas y en la que ahora son dos**: ella y el director (Pedro). Mientras desayuna piensa, que cuando llegue a la oficina, tendrá que ponerse con los tres cajeros que hay, bueno, con dos de ellos que el tercero lleva desde el jueves averiado. **El servicio de caja ha desaparecido sí, pero los cajeros automáticos no son tan automáticos como la empresa quisiera** y cada día les dedica una buena parte de su jornada. Además se pasa media mañana de pie en el espacio de los autoservicios ayudando a esos clientes que alguien dice que son **"digitales"** con su operativa: que si pagar un recibo, un impuesto, que si hacer una transferencia, que sí sacar dinero... No le molesta hacerlo, lo que sí le duele es que nadie se dé cuenta de que eso lo hacen compañeros/as como ella a diario y forma parte de su trabajo (de esa parte que no se tiene en cuenta ni se valora porque **no aparece en ningún ranking**).



Mientras le da el último sorbo al café del desayuno piensa ya en qué previsiones de venta tiene para hoy, ya que a primera hora Pedro debe pasar a su responsable las previsiones de venta del día. Hoy tendrá que ser más exacta con lo que pone en el **Pipeline, aún recuerda la bronca del responsable** hace dos semanas cuando había puesto que haría un seguro de 200€ y al final hubo cambio y fueron 300€. **Menudo chorreo le cayó** porque no cuadraba el Pipeline....



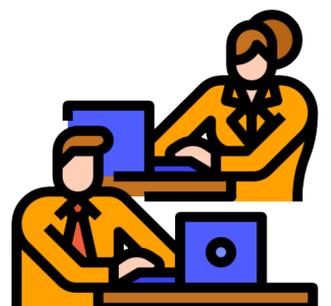
Al mismo tiempo en otro lugar, Pedro piensa que esta semana va a ser buena. La pasada semana **Cristina tenía vacaciones y él ha estado solo**. No hubo manera de que le mandasen a nadie para echarle una mano porque **todas las oficinas de la CBC estaban escasas de personal**. Así que ha hecho lo que ha podido. Cuando llegó el viernes tenía la sensación de haber sido atropellado por un camión. Eso sí, su responsable le llamó a las 14:50 para decirle que esta semana sería ya mejor y que **habría que ponerse las pilas para hacer el doble y compensar lo no facturado**. Hablando de facturación, aún no le ha dicho a Cristina que este año **los objetivos son un 50% más** que el año pasado. Lleva toda la semana pensando cuál es la mejor manera de trasladarlos sin que caiga en la desmotivación.

Antonia es directora de una oficina que se ha convertido en **unipersonal** tras el último "ajuste". También tiene que hacerse cargo del autoservicio que tiene en la oficina y, en su caso, de la caja. **Se siente una mujer orquesta**: mientras está en ventanilla recogiendo el ingreso de una empresa, pide calma a la clienta que está en el autoservicio quejándose porque la máquina le ha hecho mal el ingreso y descuelga el teléfono que lleva sonando media hora para escuchar al otro lado a un cliente, con un plan de pensiones importante, que le recrimina que lleva más de media hora intentando hablar con ella para pedirle una cita...Encima tendrá que hacer las previsiones, compromisos y demás temas del modelo de dirección. **La frustración es constante** porque es consciente de que esta no es manera de atender a los clientes y **ello se refleja en las encuestas de calidad, que encima aún le penalizan a ella**.



Carlos ha pasado a ser **gestor mixto** en una oficina de tres donde hay directora, gestor personal y él. Ahora le dicen que su función consiste en atender caja hasta las 11:00 y de ahí en adelante dedicarse a la labor comercial y en consideración al tiempo que destina a caja, **le han bajado los objetivos comerciales ...eso sí, los objetivos de gestiones y citas diarias son los mismos que tiene cualquier compañero/a que está el 100% del tiempo en gestión**. Piensa que quien ideó este puesto no ha pisado nunca una oficina bancaria porque **la realidad es que a las 11:00 no se evapora la ventanilla** ya que es raro el día en el que no hay una cola de X personas esperando aún a ser atendidas. Y cuando ya cierra la ventanilla por fin, se traslada a su puesto real que él define como el "puesto de trashumancia" porque se pasa la mañana entre el autoservicio y su mesa. Pero eso no queda reflejado en ningún sitio porque **"nuestros clientes son digitales por sí mismos" como dicen algunos "altos dirigentes"** de nuestra entidad.

Ana y Pablo están en las unidades remotas de BBVA. Mientras desayunan comentan lo cuesta arriba que se les presenta el día. **A Ana le han aumentado su cartera en 400 clientes más, lo cual le impide rotarla de la manera adecuada**. Pablo lleva un mes en la nueva unidad remota y su trabajo no se parece en nada a lo que le contaron en su día cuando solicitó el traslado.. **Lo del "departamento de servicing" que le habían presentado se ha convertido en el departamento de "venta express" y a puerta fría. Nadie les dijo que la competencia no estaba fuera...sino sentada enfrente al otro lado de la mesa...**



Desde **UGT** llevamos tiempo denunciando la **"locura"** en la que se ha convertido nuestro día a día. **Reclamamos ya en el último Comité Estatal de Seguridad y Salud que se realizarán evaluaciones de riesgos a todas las oficinas de nuevo** para que la empresa fuese consciente de la situación que se vive. Lo hemos dicho, lo decimos a diario y lo seguiremos diciendo hasta que alguien ponga fin a esta insoportable situación/realidad.



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

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