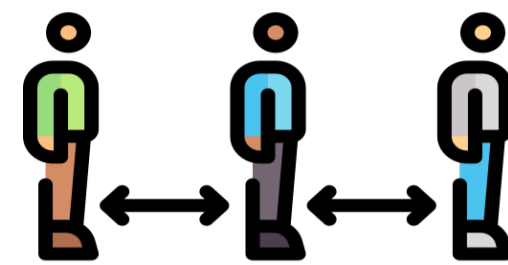


HISTÒRIES DE LA XARXA

Capítol II: Definitivament, Negoci ha perdut l'Oremus...

Dilluns 7:00 hores.

Cristina és gestora comercial a una oficina que **fins al novembre era de 4 persones i ara són dues**: ella i el director (Pedro). Mentre esmorza pensa que quan arribi a l'oficina, haurà de posar-se amb els tres caixers que hi ha, millor dit, amb dos d'ells que el tercer porta des del dijous avariats. **El servei de caixa ha desaparegut sí, però els caixers automàtics no són tan automàtics com l'empresa vol** i cada dia els dedica una bona part de la seva jornada. A més es passa mig matí de peu a l'espai dels autoserveis ajudant a clients que algú diu que són "digitals" amb la seva operativa: que si pagar un rebut, un impost, que si fer una transferència, que sí treure diners... No li molesta fer-ho, el que sí que li dol és que ningú s'adoni que això ho fan companys/es com ella diàriament i forma part de la seva feina (part que **no es té en compte ni es valora perquè no apareix en cap rànquing**).



Mentre li dona l'últim xarrup al cafè de l'esmorzar pensa ja en quines previsions de venda té per avui, ja que a primera hora Pedro ha de passar al seu responsable les previsions de venda del dia. Avui haurà de ser més exacta amb el que posa al **Pipeline, encara recorda la brega del responsable** fa dues setmanes quan havia posat que faria una assegurança de 200 € i al final hi va haver canvi i van ser 300 €. **Quina esbroncada** li va caure perquè no quadrava el Pipeline....



Al mateix temps en un altre lloc, Pedro pensa que aquesta setmana serà bona. La passada setmana **Cristina tenia vacances i ell va estar sol**. No hi va haver manera que li enviessin a ningú per donar-li una mà perquè **totes les oficines de la CBC estaven escasses de personal**. Així que ha fet el que ha pogut. Quan va arribar el divendres tenia la sensació d'haver estat atropellat per un camió. Això sí, el seu responsable li va trucar a les 14:50 per dir-li que aquesta setmana seria ja millor i **que caldria posar-se les piles per fer el doble i compensar el no facturat**. Parlant de facturació, encara no li ha dit a Cristina que **aquest any els objectius són un 50% més que l'any passat**. Porta tota la setmana pensant quina és la millor manera de dir-li-ho sense que caigui en la desmotivació.

Antònia és directora d'una **oficina que ara és unipersonal** després de l'últim "ajust". També s'ha de fer càrrec de l'autoservei que té a l'oficina i, si s'escau, de la caixa. **Té la sensació de ser-hi una dona orquestra**: mentre està a la finestra recollint l'ingrés d'una empresa, demana calma a la clienta que està en l'autoservei queixant-se perquè la màquina li ha fet mal l'ingrés i despenja el telèfon que porta sonant mitja hora per escoltar a un client, amb un pla de pensions important, que li recrimina que fa més de mitja hora que està intentant parlar amb ella per demanar-li una cita... A sobre haurà de fer les previsions, compromisos i altres temes del model de direcció. **La frustració és constant** perquè és conscient que aquesta no és manera d'atendre als clients i **això es reflecteix en les enquestes de qualitat, que a sobre encara li penalitzen a ella**.



Carles ha passat a ser **gestor mixt** a una oficina de tres on hi ha directora, gestor personal i ell. Ara li diuen que la seva funció consisteix a atendre caixa fins a les 11:00 i d'aquí en endavant dedicar-se a la tasca comercial i en consideració al temps que destina a caixa, **li han baixat els objectius comercials ... Això sí, els objectius de gestions i cites diàries són els mateixos que té qualsevol company/a que està el 100% del temps en gestió**. Pensa que qui va idear aquest lloc no ha trepitjat mai una oficina bancària perquè **la realitat és que a les 11:00 no s'evapora la finestra**, ja que és curiós el dia en què no hi ha una cua de X persones esperant encara a ser ateses. I quan ja tanca la finestra per fi, es trasllada al seu lloc real que ell defineix com el "lloc de transhumància" perquè es passa el matí entre l'autoservei i la seva taula. Però això no queda reflectit enlloc perquè **"els nostres clients són digitals per si mateixos"** com diuen alguns "alts dirigents" de la nostra entitat.

Anna i Pablo estan a les unitats remotes de BBVA. Mentre esmorzen parlen del dia tan complicat que tenen. **A Anna li han augmentat la seva cartera en 400 clients més, cosa que li impedeix rotar-la de la manera adequada**. Pablo fa un mes que és a la nova unitat remota i la seva feina no s'assembla en res al que li van vendre al seu dia quan va sol·licitar el trasllat.. **Allò del "departament de servicing" que li havien presentat s'ha convertit en el departament de "venda exprés" i a porta freda**. Ningú els va dir que la competència no estava fora... **sinó asseguda a l'altre costat de la taula...**



Des d'**UGT** fa temps que **denunciem la "bogeria" en què s'ha convertit el nostre dia a dia**. **Vam reclamar ja en l'últim Comitè Estatal de Seguretat i Salut que es realitzessin avaluacions de riscos a totes les oficines de nou** perquè l'empresa fos conscient de la situació real que es viu. Ho hem dit, ho diem diàriament i ho continuarem dient fins que algú posi fi a aquesta insuportable situació/realitat.



AQUESTA HISTÒRIA ESTÀ BASADA EN FETS REALS!

Recorda, la Unió fa la força. **Afília't a UGT.**