

Bilbao, 17 marzo de 2023

Señor Presidente, Sr. Consejero Delegado, señoras y señores accionistas, buenos días. Mi nombre es Francisco Javier Rojano Aguirre, Secretario General de UGT en BBVA, y me dirijo a usted en representación de las acciones que me han sido delegadas. Nuestra intervención se centrará en el ámbito laboral y en exponer los problemas y preocupaciones que la plantilla nos transmite.

Ante la escalada del Euribor y las consecuencias que ello está provocando en las hipotecas de los/as empleados/as en BBVA, reclamamos, Sr. Presidente, que no se dilate más una respuesta a los llamamientos de la plantilla para que actúe en este ámbito, tal y como le hemos planteado en diferentes reuniones. No es de recibo hacer negocio con la plantilla, aquella que con su esfuerzo, dedicación y sufrimiento han hecho posible estos magníficos resultados. No podemos ir por detrás de las iniciativas que en esta materia nuestro principal competidor ha adoptado para sus trabajadores/as, estableciendo un techo en el tipo de interés del 1,5%. Siempre dice que el activo más valioso de BBVA son las personas que lo integran, ahora ha llegado el momento de demostrarlo, recuerde Sr. Presidente ONE TEAM.

Hablemos ahora de retribuciones, a finales del año pasado comunicaron una serie de medidas retributivas para intentar paliar los efectos de la espiral inflacionista y de subida de tipos de interés, ya le anticipo, Sr. Presidente, que estas resultaron claramente insuficientes y el escenario económico actual nos reafirma en nuestro posicionamiento. Para BBVA este año ha sido especialmente bueno en términos de rentabilidad y beneficios, pero no se ha trasladado de igual manera a toda la organización, a la plantilla le tocó, como siempre, un pequeño gesto, pero a la vista de lo que se aprobará en el día de hoy, a la Alta Dirección le ha correspondido el catálogo entero de gestos, en toda su variedad y profundidad. Recuerde Sr. Presidente ONE TEAM.

Un año más, desde UGT queremos reiterar algunas medidas que contribuirán sin duda a que seamos más sostenibles y a reducir, por supuesto, la huella de carbono en BBVA. La primera de ellas sería implementar una política más eficiente a la hora de asignar destinos con el objetivo de reducir los miles de Kilómetros que diariamente la plantilla de BBVA tiene que hacer para acudir a sus puestos de trabajo, con movimientos y traslados difícilmente justificables desde cualquier óptica, y aun menos desde la sostenibilidad. La segunda medida Sr. Presidente, consistiría en que a cualquier compañero/a que por sus funciones sea susceptible de desarrollar su labor mediante teletrabajo, se le permita esta opción, ya que durante la pandemia la plantilla demostró una responsabilidad y profesionalidad digna de elogio ejerciendo su trabajo en remoto.

A nivel de negocio, nada nuevo bajo el sol, la sensación de que no se llega a todo es frustrante. La plantilla de BBVA siempre ha tenido como seña de identidad la exquisita atención al cliente, pero ahora con la actual dotación de personal en la red de oficinas es misión imposible. La plantilla se encuentra desbordada, da igual que preguntes en una oficina pequeña, de las unipersonales mejor ni hablar, en una Blue, en la Zona Contigo...en definitiva en toda la red comercial.

Y por si fuera poco, encima se ven penalizados en la rúbrica de calidad por decisiones que el Banco implanta y que generan insatisfacción entre la clientela, podría poner muchos ejemplos pero quédese con este; hay clientes que en menos de un año han pasado de ser gestionados de manera presencial por su gestora, al poco tiempo se decide que su perfil se adapta al Contigo, y su nuevo gestor pasa a ocuparse de sus asuntos, pero cuando todavía no se ha adaptado, hacemos una convergencia y ahora le atenderá un pool de gestores, que con frecuencia se encuentran desbordados de llamadas y con un control de tiempos digno de una cadena de montaje. Para encuestas estoy yo, diría el cliente.... Al final vamos a volver locos a los clientes y a nosotros poco nos falta. Sr. Presidente, de verdad esto no puede ser tan complicado.

Por si esto fuera poco, disponemos de un modelo de dirección que lejos de ayudar en nuestro día a día, hace que perdamos el tiempo en rellenar compromisos, previsiones, cumplimientos, justificaciones de lo incumplido...de tal forma que llega a ser más importante cumplir el modelo que la propia venta.

Insistimos en la denuncia, como en años anteriores, de la presión comercial insostenible a la que se ven sometidos nuestros compañeros y compañeras de la red comercial, con actitudes de los mandos intermedios que siguen estando muy alejadas de lo que debe de entenderse como dirección y gestión de equipos en una entidad como BBVA. En las trincheras de combate cada vez hay menos gente para vender, sin embargo, las colinas están llenas de comandantes que dirigen a distancia. Sr. Presidente, solo le pediría que algunos abrieran la puerta de sus despachos y bajaran a la trinchera, se darían cuenta que lo diseñado en power-points y los Excel no tienen nada que ver con la cruda realidad comercial de la Red. Todos somos conscientes de que hay que vender, pero el camino no puede ser que cada dos horas alguien pregunte cuánto llevas vendido y cuánto piensas vender. Hemos cambiado el lema de PASION por las personas, y lo hemos convertido en PRESION a las personas. Sr. Presidente cuide al activo más valioso que tiene BBVA, que es su plantilla, dejémosla trabajar.

Todo lo anterior está provocando que se pierda el sentimiento de orgullo de pertenencia a la entidad y el lema de somos un sólo equipo está cada día más alejado de la realidad.

No menos importante es recordarle que tenemos pendiente de reanudar la negociación para la actualización de nuestro Plan de Igualdad, en el que esperamos que las propuestas presentadas por UGT sean tenidas en cuenta y logremos un acuerdo pionero y ambicioso en esta materia.

Muchas gracias por su atención.