

BBVA: EL BANCO VIRTUAL Y EL BANCO REAL

Nuestros máximos directivos preconizan que el **BBVA** debe hacer un modelo de negocio más cercano al cliente, que combina el medio físico con la plataforma virtual, basado en fuertes compromisos éticos y sociales, revisando profundamente sus fundamentos: los valores éticos, la transparencia y la prudencia, la sostenibilidad y la forma en la que interacciona con sus "stakeholders" (grupos de interés o partes interesadas).

Así mismo vienen reiterando, que **BBVA** ha apostado por la innovación y que necesita ganar eficiencia tecnológica para superar la crisis.

Que **BBVA** ha sido pionero en esta visión de la banca del siglo XXI. Los principios, las personas y la innovación son los tres pilares de la estrategia que definimos en el Grupo a comienzos de 2004, vienen reiterando.

La realidad que se constata a diario por uno de los "stakeholder" de nuestro banco, es decir por la plantilla, es bien distinta a este banco virtual que algunos se han montado.

El banco real habla de **bajas de plantilla continuas en la red, que no son sustituidas**. Sean por prejubilaciones, sean por vacaciones o sean por bajas por enfermedad. En las oficinas faltan trabajadores, por mucho que las medias "geométricas" de los directivos lo nieguen. Cuando la situación es desesperada lo único que se hace es tapar un agujero destapando otro. **El invento de los CBC's es ineficaz salvo para eliminar empleados**, tanto técnicos como administrativos, obligando a la plantilla a incumplir las normas de manera continua, debiendo realizar tareas asignadas al Grupo de Técnicos los empleados administrativos, sencillamente porque no hay ningún técnico que pueda realizarlas en esa Oficina. Y como todo tiene un límite está sucediendo con reiterada frecuencia situaciones del tenor de no existir un solo apoderado en una oficina para firmar documentación que requiera de esta cualidad. ¿Qué debe hacer el compañero que se encuentre con esta situación?...

La **posición del personal técnico es también harto complicada**. Si quieres sacar la tarea señalada debes elegir entre incumplir la "Normativa" existente y exponerte a una Sanción, o no cumplir los objetivos marcados y exponerte a una bronca y una sanción encubierta. En cualquier caso, hagas lo que hagas, lo tienes claro compañero: habrá problemas.

Por supuesto debes apañarte con las bajas en la oficina, estar en caja, vender Planes de Pensiones (ahora más que nunca) Visas, mantas, vender de todo. O sea que seguro que no vas a llegar a tantos objetivos y el expediente rondará tu cabeza como viene sucediendo en el banco real.

Vamos con una de valores éticos y sociales: **BBVA destruye puestos de trabajo hoy en España y crea empleo barato** en Perú, Uruguay y Argentina a través de empresas subcontratadas. Y **degrada la retribución de la labor de los bancarios** sustituyéndolos en Málaga por trabajadores adscritos al convenio de Oficinas y Despachos, que le salen más baratos, traspasando cada vez más Servicios a OPPlus.

En el **BBVA** real, la plantilla es el cliente de OPPlus, del CAS.... ¿Estas son las herramientas que disponemos para dar servicio al cliente final? .

Ahora veamos el trato de **BBVA** al segundo "stakeholder" de los directivos, que es el cliente. La degradación existente en la falta de plantilla repercute directamente en el servicio prestado. **El cliente está cansado de aguantar largas colas**.

En el **BBVA** real, **los clientes están hartos de llamar por teléfono** sin que nadie pueda atenderles en horas punta. Cuando vienen, lo hacen profundamente enfadados sin que podamos darles una explicación razonable, motivado por la insuficiencia de plantilla en las oficinas. Cansados de solicitar reiteradamente la anulación del Seguro, por venta o no del inmueble, y esta anulación no se produzca y no le abonen el importe del recibo.

Y en el **BBVA** real, de la innovación y tecnologías de hoy, el acuerdo de cierre de los sábados ha salvado los problemas que teníamos con los clientes de una oficina que el banco cerraba los sábados y que tenían que ir a otra sucursal enfadándose considerablemente con nosotros porque no podemos solucionarles casi nada de lo que piden. En este caso felizmente olvidado, pero en otros no, **porque no ponen en marcha los medios operativos y tecnológicos necesarios para dar servicio a la clientela**.

Consideración final de ética: En plena crisis el banco declara miles de millones de beneficios a cambio de reducir, más y más, la plantilla y de cerrar mas oficinas. **Pues sí, este es el BBVA REAL**. Lo virtual es..., pero ¿para qué sirve lo virtual?.

AFILIATE A UGT: CON NOSOTROS, DEFENDERAS MEJOR TUS DERECHOS

Recorta y envía esta ficha a:

UGT Sección Sindical Estatal BBVA

Ofic. 4039 MADRID o al CAR 0800 BARCELONA

También puedes entregarla a cualquier Delegado de UGT de tu centro de trabajo

SOLICITUD DE AFILIACION A UGT

Nombre y Apellidos: _____ Oficina: _____ Clave: _____
Localidad: _____ Teléfono de contacto _____ Correo Electrónico: _____

Firma: _____

A su recepción nos pondremos en contacto contigo para su tramitación