

Fa unes setmanes una coneguda organització de consumidors va publicar la classificació que s'adjunta sobre "Satisfacció global amb el seu banc".



Un resultat com el que presenta BMN és com per a demanar perdó. I això volem fer, demanar perdó com a empleats del banc classificat en darrer lloc (últims com CajaGRANADA i sisens per la cua com Caja Murcia, afortunadament com Sa Nostra no hi sortim). Demanem perdó a la ciutadania en general i als nostres clients en particular per fer part d'un banc que tan poca satisfacció deixa en les persones que han confiat en nosaltres. No podem ignorar la nostra part de responsabilitat en aquesta lamentable situació.

Fet aquest necessari exercici d'humilitat, creiem indispensable que l'altra part responsable d'aquesta imatge ha d'assumir la seva culpa, i aquesta no és altra sinó la direcció.

Una direcció que amb les seves polítiques de Recursos Humans ha causat una desmotivació entre els treballadors i treballadores que ens provoca caure en el desànim i això ho veuen els clients.

Una direcció que ens obliga a perllongar les nostres jornades laborals (tardes, de vegades nits, dies de suspensió, festius), privant-nos de la salutífera estada amb les nostres famílies, les nostres parelles i fills.

Tot això amanit amb les ja tradicionals amenaces respecte de les places lliures que queden en els programes de la darrera reestructuració (que per cert es va pactar perquè semblava que sobrava força laboral, no per enviar alguns a l'atur i que altres haguessin de fer la seva feina de franc).

En resum, anem tristos a la feina, hi ha companys amb atacs d'ansietat els diumenges pensant en tornar dilluns a un lloc on els teus superiors et maltracten... i ja veiem el resultat.

Però assumint que aquest resultat sigui aquesta lamentable classificació en satisfacció dels clients, creiem que el banc pot fer alguna cosa per solucionar-ho. El depauperat estat d'ànim de la plantilla és fruit de l'actitud de la direcció, si aquesta actitud canvia, també canviarà la percepció que del treball tenim ara, i això ho notarà la clientela, millorant la seva satisfacció amb nosaltres. No cal ser una llumenera:

- Definint clarament les tasques de cada lloc de responsabilitat i retribuint-lo d'acord als compromisos adquirits.
- Fent respectar l'horari i els límits entre la vida personal i laboral.

CCOO-SERVEIS grup BMN secció sindical Estatal

grupobmn@comfia.ccoo.es Aquesta i totes les nostres circulars en <http://www.ccoo-servicios.es/bmn/> - <http://comfiacoo-bmn.blogspot.com/>

adherida a la *unión network international*



- Abandonant l'amenaça i l'extorsió com a forma de relació amb la plantilla.
- Millorant la logística per evitar tenir una oficina fins a 15 dies esperant que els hi arribi la comanda de material o fins a una setmana sencera a que els hi vagin a reparar un dispensador.
- Procurant entorns de treball segurs i saludables, solucionant els problemes d'humitat, males olors, rosegadors,... que pateixen varies oficines.
- Agrairíem veure que estam dirigits per professionals, no per "manostijeras".

"El treball més productiu és el que surt de les mans d'un home content". Víctor Pauchet, eminent cirurgià francès (1869-1936).

També milloraria la satisfacció dels clients si la política comercial fos més respectuosa amb les seves expectatives i que, per exemple, no es demorés fins a l'eternitat la solució d'algunes de les seves justes reclamacions, com és cobrar els interessos d'una Imposició a Termini en la data acordada, o tornar-les una comissió percebuda indegudament.

Com a treballadors i treballadores no podem estar contents amb la percepció que de la nostra feina té la clientela.

Algú de la direcció prendrà nota de tot això?

CCOO així ho exigeix!



Fitxa d'afiliació

Data

Noms i Cognoms

DNI Telèfon Data naixement

Adreça

Població Codi postal

Empresa/centre de treball

Domiciliació bancària:

--	--	--	--	--

Iban

--	--	--	--	--

Banc/Caixa

--	--	--	--	--

Oficina

--	--

D C

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Compte corrent/llibreta

Correu electrònic Firma:

(Porta-la als teus representants CCOO o l'envies directament a la Secció Sindical del teu territori)

PROTECCIÓ DE DADES:

De conformitat amb la Llei Orgànica de Protecció de dades de caràcter personal, t'informem que les teves dades seran incorporades a un fitxer titularitat de CCOO integrat pels fitxers pertanyents a la confederació o unió regional corresponent segons el lloc on radiqui el teu lloc de feina, a la federació del sector al que pertanyi l'empresa en la que treballis, així com -en tot cas- a la C.S. CCOO. Al següent URL pots consultar els diferents ens que componen CCOO: <http://www.ccoo.es> fer clic sobre Conoce CCOO. La finalitat del tractament de les teves dades, per part de totes elles, la constitueix el manteniment de la teva relació com a afiliat/afiliada. Pots exercir els teus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i, en el seu cas, oposició, enviant una sol·licitud per escrit acompanyada de la fotocòpia del teu DNI adreçada a C.S. CCOO Responsable de Protección de datos, C/ Fernández de la Hoz, 12 - 28010 Madrid. Hauràs d'indicar sempre la referència "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tens qualsevol dubte al respecte pots remetre un correu electrònic a lodp@ccoo.es o trucar al telèfon 917028077.

CCOO-SERVEIS grup BMN secció sindical Estatal

grupobmn@comfia.ccoo.es Aquesta i totes les nostres circulars en <http://www.cocoo-servicios.es/bmn/> - <http://comfiacoo-mn.blogspot.com/>

adherida a la **unión network international**

