



UN ACUERDO PARA LAS SFP ES NECESARIO

El último cambio organizativo (de cuya preparación informamos en Noviembre de 2002) en la red de oficinas -las SFP-Servicios Financieros Personales- conlleva modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, de jornada y salariales, muy cuestionables para los intereses de los trabajadores.

Estos cambios, impulsados por el Área Comercial, no tienen en cuenta las diversas cuestiones de Personal que afectan a su ejecución, ni en el marco del Convenio ni con Acuerdo en BBVA, eligiéndose la vía de la aceptación individual, más o menos voluntaria.

En consecuencia, y aunque al principio parezca que todo va bien -no hay que olvidar que muchos trabajadores tienen a la vista evaluaciones y el AVE a cobrar en pocos meses- los errores de diseño y las contradicciones en la organización aflorarán pronto, dificultando la consecución de los objetivos comerciales que se buscan.

1. Las premisas ¿para qué este cambio organizativo?

Los objetivos declarados se resumen en

- A) Gestionar diferenciadamente
- B) Redescubrir la oficina como punto de venta y servicio al cliente
- C) Mix de canales eficaz y adaptado a las necesidades del cliente

En razón de que el 51% de los clientes aporta el 90% del negocio y que ya se ha hecho un esfuerzo de migración de “operaciones banales”, nos damos cuenta que los clientes siguen visitando la Oficina, que vuelve a adquirir -¿quién dijo lo contrario?- su valor de canal de distribución y de encuentro entre el banco y el cliente.

La propuesta SFP pretende:

- Aproximación al cliente bajo una única marca, BBVA
- Diferentes niveles de servicio en función del valor del cliente.
- Una unidad de producción reforzada y más próxima a la distribución.
- Distribución orientada a la aportación de valor, con foco en la calidad del servicio.

Y se proyecta llevar a cabo bajo las siguientes medidas:

- Adaptación morfológica de la oficina. Concepto de “transparencia”.
- Más cualificación para la mejora del diálogo financiero con el cliente.
- Asignación de clientes a Asesores financieros personales.
- División de la atención a clientes. Los clientes de alto valor, con un volumen de negocio superior a 30.000 Euros de valor actual o potencial, al espacio de Asesores Financieros y Resto de clientes al espacio de la oficina Comercial.



La oficina SFP
-Servicios
Financieros
Personales- es
la nueva
apuesta para
recuperar cuota
de mercado

Los cambios,
impulsados por
el Área
Comercial, no
tienen en
cuenta las
cuestiones de
Personal y los
derechos de los
trabajadores



Oficinas SFP

La Oficina SFP terminará afectando a toda la plantilla

Más obras, nuevo mobiliario, enésima reforma con más costes

Desaparece el puesto de GP2, que se convierten en Gestores comerciales o en Gestores operativos

2. ¿A quién afecta?

En principio, se ha dicho que afectará a las oficinas 0, A y B, aproximadamente 450, y las de nueva apertura. En 2003 el objetivo es completar 150. Sin embargo –y sin contar aún con un listado oficial- nuestros datos indican que se está intentando aplicar en todas ellas. Calculamos que habrá cerca de 2000 trabajadores para el puesto de Asesor Financiero y más de 5000 implicados en los cambios.

Se trata, por tanto, de una modificación de gran calado no solo organizativa sino también por número. *El modelo, además, podría generalizarse a todas las Oficinas. Para CC.OO. es un asunto de toda la plantilla, y como tal lo abordamos.*

3. Los medios. Oficina 3000.

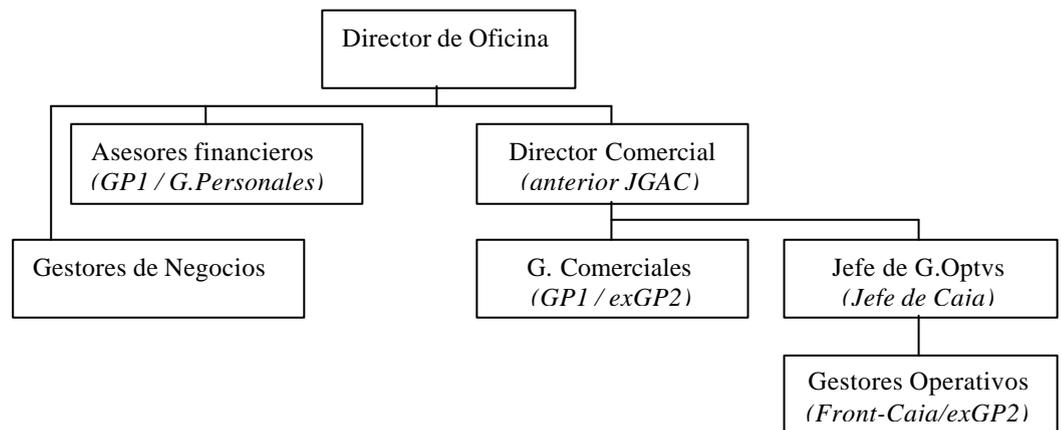
La adaptación morfológica de las Oficinas se convierte en la enésima reforma (aquí no importan los costes), aunque se nos asegura que se minimizarán las obras para incorporar los elementos SFP, con nuevas soluciones de iluminación cercanas al escaparatismo.

En síntesis, la Oficina se divide en dos espacios: el Comercial y el de Asesoramiento. En el primero –dedicado a la banca de productos- estarán las zonas de banca automática, los gestores comerciales y las ventanillas. En el segundo –dedicado a la banca de clientes- se prevén espacios individuales para los Asesores Financieros.

Aseguran que se dotarán de recicladores a los gestores comerciales y operativos en la zona comercial, y nuevo material informático en la zona de asesoramiento, incluyendo la nueva plataforma NACAR (Nueva Arquitectura de Canales).

En resumen, más obras, más cambios de mobiliario y una nueva imagen en que se separan claramente los clientes (¿y los trabajadores?) de “alto valor” y el “resto”.

4. La estructura de la plantilla.



La plantilla de la Oficina se divide en dos ramas para atender los espacios de Asesoramiento y Comercial. Se crean, una vez más, nuevos nombres para funciones similares. Sin embargo, ni se informan ni se detallan sus contenidos.

CC.OO. exigimos la descripción, por escrito, de las funciones y las responsabilidades de cada puesto.





Oficinas SFP

Nuevas denominaciones y funciones, pero no vinculadas a niveles ni salario

La jornada partida y flexible, sin pasar por Convenio, con 50 horas anuales más que la jornada continuada BBVA

5. La formación.

El puesto que con más claridad va a necesitar de más formación es el de Asesor financiero. El Banco ha puesto en marcha un plan de formación, a través de la EFPA, para este puesto, con 21 temas. Hay en este momento 900 alumnos inscritos y *habrá un examen –voluntario- de certificación alrededor de Enero de 2004.*

Es uno de los programas formativos de mayor coste –después de los de Idiomas-, aunque también se intenta compartir con subvenciones de Forcem. De su utilidad opinarán los participantes en primer lugar, CC.OO. siempre hemos defendido que la formación tenga la función de mejorar tanto las habilidades para el trabajo como la capacitación profesional de los que hacen ese esfuerzo personal.

6. Salarios

Ninguna de las nuevas funciones, ni siquiera las que incluyan el certificado EFPA, conllevan Niveles mínimos (salvo los que indica el Convenio), ni Pluses de puesto de trabajo, ni Complementos voluntarios específicos.

En nuestra opinión, los Asesores financieros así como el Jefe de gestión operativa deberían tener al menos el Nivel 8 de Técnicos, y el 6 los Directores comerciales.

Lo que va a ocurrir es que se vinculará más parte del salario al cumplimiento de objetivos, mediante el AVE y el CVP. Nos tememos, además, que se caiga en la tentación de rebajar AVEs del “espacio comercial” para compensar los del “espacio de asesoramiento”, justificando por esta vía una rebaja general.

CC.OO. va a ser beligerante en el seguimiento de los cambios salariales, utilizando también los instrumentos jurídicos necesarios para que no se desvirtúen las funciones que el Convenio asigna a los Grupos profesionales ni que se desequilibre en exceso la relación de salario fijo/salario variable.

Una vez más, se pone de manifiesto que el sistema de retribuciones variables no negociado –colectivamente, claro, porque lo de la negociación individual no se lo cree nadie- no es más que una fuente de abusos, chantajes y arbitrariedades.

7. Jornada.

Este es el cambio más llamativo en cuanto a las condiciones de trabajo. La jornada seguirá siendo la misma en la zona comercial, con apertura de ventanillas de 8:30 a 14:15. Para los trabajadores de la zona de asesoramiento se está ofreciendo la jornada “flexible y partida”, con todos los sábados libres y pago de la ayuda alimentaria, que no consta expresamente en Convenio y aunque era de aplicación –por adscripción individual- en Servicios Centrales es de dudosa legalidad.

La jornada flexible y partida se concreta en que casi se sabe cuando se entra, pero difícilmente se sabe cuando se sale. El Banco, con florentina ironía, nos dice que no implantará medidas de control para el cumplimiento de las 7 ³/₄ horas diarias porque confía en la profesionalidad de sus trabajadores.

Esta jornada, cumplida escrupulosamente, suma entre 45 y 50 horas anuales más que la jornada continuada BBVA.

No creemos que por ser inferior a la jornada máxima anual de Convenio, no deje de ser un abuso aumentar la jornada por este cambio organizativo. Para igualar con el cómputo anual, la jornada diaria debería ser de 7 hs y 20 minutos. Igualmente, en el papel consta la obligación -o no- de partir también la jornada de 7 horas de los





Oficinas SFP

Las fórmulas de convencimiento varían según el estilo del proponente, pero en general no se es muy "respetuoso" con la voluntariedad

Más pronto que tarde los problemas no resueltos, los de seguridad, los operativos, los de diferencias retributivas, los de motivación, convertirán la SFP en un semillero de conflictos

CCOO reclama una negociación colectiva en el marco del Convenio o con un Acuerdo BBVA

viernes y en el período de verano (de 16/06 a 15/09).

En la práctica –ya- los Directores están vendiendo el favor de no partir esos días y proponiendo –por la labor de equipo- un “turno de guardia” para los sábados. Siempre con “pactos verbales” que se lleva el viento en cualquier momento.

La aceptación de la jornada va unida al puesto de Asesor financiero, y aunque es voluntaria e incluso se prevé la posibilidad de desvincularse preavisando con un mes de antelación, las fórmulas de convencimiento están siendo de lo más variadas, pero en general no prima precisamente el carácter de voluntario.

Las negativas de trabajadores más experimentados, o que han pedido asesoramiento sindical, o que están menos “pillados” con las CVP, o simplemente que valoran sus tardes, están dando lugar a su sustitución por trabajadores más jóvenes y con más expectativas, o con más porcentaje de salario variable, o que regularmente venían haciendo ya más horas que la jornada propuesta.

Singularmente, y aunque afecta a todas las personas, es el colectivo de mujeres el que más dificultades manifiesta para conciliar su vida familiar con esta jornada por lo que objetivamente se disminuye su presencia en esta nueva figura profesional.

CC.OO. recomendamos contar siempre con un Delegado sindical para tomar decisiones al respecto, y en todo caso recordar que la no aceptación no supone ningún desdoro profesional ni tiene porqué suponer ninguna represalia. Si las hubiera se encontrarán con nuestro rechazo y denuncia para lograr la rectificación.

8. Equipo versus Autónomos

En los mensajes de Experiencia BBVA, singularmente el de nuestro C.D. José Ignacio Goirigolzarri, se hace un llamamiento al desarrollo de equipos: los clientes son del Banco, de todo el Banco. Sin embargo, las manifestaciones de los inventores de la cosa es que se considera a cada Gestor de Asesoramiento “como una pequeña empresa”, con su exclusiva cartera de clientes y su cuenta de resultados.

Al unir una parte importante del salario a los objetivos individuales, será difícil evitar que se rompa el equipo de la Oficina –anterior objetivo deseable a conseguir- entre Comerciales y Asesores y entre estos mismos.

La eficacia comercial puede sufrir un grave deterioro que en ningún caso podrá ser achacable a los trabajadores, sino a la perversa estructura organizativa y de salarios.

CONCLUSIONES

CC.OO. siempre hemos creído que hay que adaptarse a los cambios con espíritu positivo. La mejor manera es, sin duda, participar/acordar. La peor es tratando de imponer el cambio que toca –según la última Consultora-, con regresión en los derechos de los trabajadores y con ambigüedades organizativas que se convertirán en semilleros de conflictos. Tratando de vender como modernidad el viejo método de trabajar de sol a sol, por un incierto salario a decisión del señorito.

CC.OO. reclama una negociación real para lograr un acuerdo que mejore las condiciones laborales de implantación del nuevo diseño y que lo haga más eficaz.

Mientras tanto, realizaremos los esfuerzos sindicales, jurídicos y de movilización necesarios para evitar que se conculquen derechos de los trabajadores de BBVA.

Seguimos trabajando, seguiremos informando. Octubre 2003

