

A día de hoy 17 febrero 2017 se ha celebrado la comisión extraordinaria de Direct donde el orden del día ha sido el siguiente:

- Ruptura Brokers **CCOO**
- Actividad siniestro tarde **CCOO**
- Cambios de turno tarde /mañana **CCOO**
- Negocio escalable **CCOO**
- Gala premios ds, un año de crecimiento en 2016, pero un mal año para el 2017 **CCOO**
- Multicanalidad **CCOO**
- Objetivo por horas **CCOO**
- Retención **CCOO**
- Salud laboral **CCOO**
- Teletrabajo **CCOO**
- Desvinculaciones **CCOO**
- Negociación de Convenio **UGT**

A continuación, os resumimos brevemente la respuesta por parte de la empresa a cada uno de los puntos del orden del día. Dichos temas a tratar en la reunión vienen propuestos por **CCOO** en casi su totalidad excepto la negociación del convenio, punto que no se ha tratado ya que no era el foro adecuado. La negociación del convenio, está en el inicio y cada uno de los sindicatos tenemos una representación en dicha negociación. **CCOO** como sindicato mayoritario, contamos con compañeros de la propia empresa que, por su bagaje sindical, sabrán defender nuestros derechos. Con posterioridad a cada reunión se hará la comunicación de lo acontecido. Después de esto y dejando claro que el foro del convenio es la mesa de negociación, procedemos a explicaros el resto de los puntos propuestos por **CCOO**

- ✓ **RUPTURA BROKERS/GALA DS Y TIEMPOS DIFICILES 2017** Por nuestra parte queríamos hacer partícipe a la empresa de los miedos que nos habéis trasladado para obtener respuestas claras y compromisos. Lo primero que nos puntualiza la empresa, es que no hay una ruptura del acuerdo, que se trata de una congelación de un proyecto que estaba en producción con más de 200 pólizas. En estos momentos todo el grupo AXA se encuentra inmerso en un proceso de reestructuración organizativa siguiendo las líneas del proyecto 2020 y en aras a la digitalización. Además nos trasladan que debemos estar tranquilos, que no peligrará ningún puesto de trabajo, ya que Direct está en periodo de crecimiento, lento pero seguro. La empresa apuesta por un negocio que nos permita ser eficientes para compensar los gastos e inversiones que el proyecto ha conllevado. Desde **CCOO** hemos querido saber cómo piensan bajar los gastos, y si es a expensas de subir objetivo para cobrar menos bonus, o despidos ... La empresa nos deja claro que jamás quitará el bonus, que ni se lo plantea. La plantilla está segura y que no hay que tener miedo. Los costes se reducirán con el negocio escalable y la idea es hacerlo mejor cada día y no más deprisa.
- ✓ **ACTIVIDAD SINIESTRO TARDE :**  
  
Los compañeros de siniestros nos habían trasladado que la tasa de siniestros /tarde estaba a un 97% y que estaban preocupados por dicha situación, ya que se da la coincidencia de la incorporación de ETT en dicho turno y departamento. La empresa nos traslada que debemos estar tranquilos que no peligrará ningún puesto .
- ✓ **CAMBIOS DE TURNO DE TARDE/MAÑANA :**

Ligado al punto anterior, entendíamos que si la actividad en siniestros tarde era menos que la de la mañana, si se planteaban algún cambio de personal de tarde a la mañana en siniestros . La empresa de manera tajante nos dice que no se espera ningún cambio , ya que la situación que estamos viviendo de poca actividad es casi "un espejismo"

✓ **NEGOCIO ESCALABLE/MULTICANALIDAD:**

Por parte de **CCOO** trasladamos nuestra preocupación de que esto suponga una duplicidad de actividad por parte del encargado de clientela (por ejemplo coger una llamada y atender un correo a la vez) . La empresa nos deja claro que la idea de negocio es mejorar las aplicaciones y la rentabilidad de las mismas . Así se gestionara mejor , pero no más . En el supuesto de hacer varias gestiones a la vez se daría simplemente en el caso del chat , que se podría realizar hasta 4 tareas a la vez. En ningún caso se pretende trabajar al 200% sino ser más ágiles con las herramientas adecuadas

Están en marcha unos proyectos para ayudar a mejorar la rentabilidad :

- Se está trabajando para filtrar llamadas que aporten valor a la compañía , de esa manera el número de contactos rentables serán superiores
- Además se está trabajando en mejorar el "autoservicio" en siniestros. Poder declarar el siniestro en la web y que el área de cliente muestre los siniestros y el proceso de los mismos. Otra medida más para que las llamadas que recibamos aporten valor .
- Esta autogestión será extensible a plataforma, de modo que el cliente cuando contacte con nosotros (tfno., mail, chat ...) tengamos un informe del mismo con correos enviados, consultas realizadas en el último tiempo etc – Supone agilizar nuestras actividades y no depender de la gestión de un supervisor para recuperar un correo por ejemplo.

La multicanalidad comenzara en marzo con un proyecto piloto y las formaciones a últimos de febrero (está previsto para el 24 de febrero).

✓ **OBJETIVO POR HORAS /RETENCION :**

Por parte de **CCOO**, entendemos que si existe un cálculo de productividad por encargado de clientela por horas, el tiempo de reuniones, formaciones, escuchas y demás, no se debería tener en cuenta para el objetivo. Nuestra postura es clara, no se nos puede medir cuando no estamos en nuestro puesto de trabajo, al igual que no se hace cuando estas de vacaciones o de baja. Creemos que aquellas cosas impuestas / propuestas por la empresa no deberían contar. La empresa se compromete a estudiarlo , aunque de inicio es algo reacia y no cree que tenga un impacto real en la consecución de objetivos.

Enlazamos con el problema de retención que llevamos arrastrando más de 1 año, los encargados de clientela siguen sin saber de dónde sale el bonus. Sabemos que se ha celebrado unas reuniones con los spv y allí se han recogido las quejas de los encargados y nos trasmite la empresa que están trabajando en ello. Una de las medidas que intentaran aplicar es dar la información cada semana del porcentaje que se ha tocado y se ha retenido, y al menos eso aportara algo de luz. Esperemos que no tengamos que volver a tratar este tema y que la transparencia en dicho departamento sea un hecho y no como en 2015 que se quedó en buenos propósitos.

✓ **SALUD LABORAL:**

Hemos insistido en los temas candentes que ya se han repetido en la Comisión de Seguridad y Salud Laboral, pero que siguen sin estar solucionados. La empresa anota de nuevo las reiteradas quejas sobre los mismos temas: persianas, temperatura, los cascos, limpieza de los baños...

✓ **TELETRABAJO:**

Desde **CCOO** planteamos que tras la consecución del sello EFR de conciliación sería una gran medida a aplicar como nuestros compañeros de AXA que ya lo están disfrutando . Al menos no hemos escuchado un no , quizás poco a poco nos equiparemos con los compis de Axa , poco a poco las diferencias se van limando y quién sabe si algún día está también .Desde **CCOO** intentaremos en cada foro sacar esta propuesta hasta que la veamos algún día implantada en Direct.

✓ **DESVINCULACIONES:**

Nuestra Secretaria General Nieves del Moral acude a la reunión para agradecer personalmente a la empresa el que haya sido escuchada su reiterada petición sobre las desvinculaciones de nuestros compañeros de más de 58 años. Se ha dado un primer paso en este sentido para analizar individualmente cada una de las salidas y esperamos que las desvinculaciones se produzcan en el menor tiempo posible y con la misma dignidad y garantías que el resto de los compañeros del grupo AXA.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier duda o consulta sobre lo acontecido.

