

TANCAMENT D'OFICINES AL MES D'AGOST: RESULTATS DE L'ENQUESTA DE CCOO

En primer lloc, volem agrair la participació en l'enquesta, que vam enviar a totes les persones afectades directament (la plantilla de totes les oficines tancades i les receptores). Les respostes i comentaris ens han permès fer-nos amb una idea força ajustada dels efectes del tancament.

A continuació us presentem un resum dels resultats de l'enquesta, que tenia 9 preguntes i un apartat per a comentaris.

- De les respostes rebudes, un 48% són de persones d'oficines tancades, 31% de receptores i 21% estaven absents. Del personal en actiu, un 10% no va disposar d'un lloc de treball exclusiu durant tota la jornada.
- **Problemes amb les vacances:** Majoritàriament, no en va haver (només un 5% va haver de modificar el seu quadre).
- **Problemes d'espai:** han existit en un 45% dels casos, principalment per manca de personal, però també per manca d'espai.
- **Queixes de la clientela:** s'han produït segons el 91% de les respostes. Les causes principals, cues i manca d'informació; també, amb menys freqüència, per no haver cap apoderat/da de l'oficina tancada.
- **Problemes de seguretat i/o atracaments:** els assenyalen un 33% de respostes. El més freqüent, problemes d'autorització en certes transaccions. El més greu, encara que "només" aparegui en un 16% de les respostes, els problemes de seguretat amb el caixer de l'oficina tancada.
- **Pèrdua de negoci a l'oficina tancada:** s'ha produït segons el 80% de les respostes. Aquest percentatge arriba al 89% del personal de les oficines tancades, i es queda en un 71% en opinió del personal de les oficines receptores. Tothom, menys un 3%, coincideix en que això dificultarà l'acompliment d'objectius de l'oficina tancada.
- **Increment de treball a l'oficina receptora:** un 70% considera que s'ha produït. Aquí hi ha certa diferència entre la percepció dels companys/es de les oficines receptores (el 89% opinen que sí) i de les oficines tancades (el percentatge es queda en el 58%).
- **S'hauria de repetir el tancament els propers anys?:** Un 89% diu que no. El desglossament és interessant: manté aquesta opinió el 96% de les persones de les oficines tancades, el 93% de les receptores i el 62% dels i les que estaven absents.
- **Coordinació del trasllat:** Bé per al 26%, regular per al 56% i malament segons el 18%.

Algunes de les conclusions que es desprenen de les respostes són força evidents: l'experiment no agrada a la clientela, provoca innecessaris problemes de seguretat, fa perdre negoci a l'oficina tancada mentre incrementa la feina a la receptora i una abrumadora majoria no vol repetir l'experiència.

Tenint en compte que, malgrat la retòrica sobre la clientela, l'únic objectiu del banc amb aquesta i d'altres iniciatives és la reducció de costos, és probable que, el proper agost, tornem a patir el mateix experiment. Alguns dels seus efectes negatius no podrem evitar-los, però hi ha un seguit de qüestions que requereixen correcció:

1. S'ha de mantenir la normativa del Conveni sobre els quadres de vacances. No són acceptables quadres conjunts d'oficines tancades i receptores o de tot un CBC.
2. S'han d'eliminar els problemes de seguretat als caixers: la càrrega, a les oficines tancades, ha de fer-se amb la protecció adequada o autoritzar-se superar l'encaix per no haver d'efectuar successives recàrregues.
3. Els objectius comercials, tant individuals com d'oficina, han de revisar-se atenent el perjudici causat pel tancament durant un període d'agost.
4. Cal millorar la coordinació del trasllat, i que aquesta millora es tradueixi en solucionar alguns dels problemes operatius esdevinguts (signatures, valisses, etc.).

La solució real als problemes detectats, a la vista de l'experiència, seria molt més senzilla: no repetir l'experiment. Però segurament no serà aquesta la conclusió que adoptarà el banc. Per això, CCOO i totes les persones afectades hem de vetllar, com a mínim, pel compliment dels punts abans esmentats. Aquest és el nostre compromís, en el que estem segurs i segures de comptar amb la vostra participació.

Seguirem treballant, seguirem informant.

Octubre 2008

