

RECLAMACIONS DE CLIENTS

Les circumstàncies en que els treballadors/es de BBVA hem de donar servei a la clientela fan que sovint es produeixin queixes i reclamacions de clients que, generalment, s'adrecen a la persona que els atén i no als responsables de les decisions que provoquen el servei lent i deficient del qual es queixen. Els responsables d'aquestes decisions, per tant, no pateixen el desgast i la tensió diària que suposa ser el receptor de les esmentades queixes, no sempre plantejades amb una mínima correcció de formes.

El Banc coneix aquesta realitat però no li preocupa en absolut les conseqüències que la manca de plantilles comporta sobre la qualitat del servei que dispensem als seus clients. Així doncs, no hem de ser nosaltres, qui assumim una responsabilitat que no ens pertoca. És més, quan traslладem la nostra preocupació, la resposta habitual és **“es lo que hay”**.

Cal que desviem aquesta pressió cap a les persones que prenen les decisions que provoquen les reclamacions. Nosaltres no podem respondre pels problemes que ocasionen el “CLIMA” o la decisió de no cobrir absències, vacances, malalties, formació etz. No podem explicar per què molts dels serveis externalitzats no donen un servei ràpid i de qualitat. No podem justificar els criteris que porten a substituir llocs de caixa per serveis automatitzats que només absorbeixen una part de les gestions.

Com fer-ho? Utilitzant les eines i protocols que el propi banc té previstes per a la canalització d'aquestes queixes, i evitant els enfrontaments i el desgast emocional que suposa tractar de donar explicacions d'una organització del servei sobre la que no hem estat consultats ni escoltats.

El “GERE” (canal de gestió de reclamacions) detalla qui ha de canalitzar les queixes dels clients, conté formularis interns de reclamació que es poden imprimir i ser lliurats per les persones designades per atendre la queixa, conté també “cartes de resposta” ja redactades segons el motiu de la queixa, etz. També existeix un Servei d'Atenció als Clients (S.A.C.). A més, les oficines, estan legalment obligades a tenir fulls **oficials** de reclamacions.

No es tracta d'induir a les queixes, sinó de no assumir aquelles sobre les que no hi tenim competències. Un director d'oficina, per exemple, no pot respondre de l'empitjorament del servei derivat de que a la seva oficina hagin suprimit un lloc de caixa i dos empleats de plantilla just quan han decidit que la seva oficina sigui receptora dels clients de dues oficines tancades (resulta familiar la situació de l'exemple?).

Podem millorar allò que depèn de nosaltres, però són altres els qui han de retre comptes d'allò que és la seva exclusiva competència.

Octubre 2009