

## **AIXÍNO ES POT TREBALLAR!!**

Ja fa massa temps que dura: els treballadors i treballadores del BBVA no disposem de les eines adequades per atendre correctament els clients. Tothom sap, per viure-ho directament o per l'experiència d'altres companys, de l'acumulació d'incidències i problemes en la feina quotidiana a les oficines: queixes més o menys virulentes dels clients, caigudes reiterades del sistema, no funcionament d'aplicacions i transaccions, errors massius en imputacions als comptes personals, inacabables esperes (sovint amb el client o clienta asseguda davant la taula), ... La llista és llarga i dolorosament repetitiva.

CCOO hem denunciat reiteradament les causes d'aquest conjunt de problemes, des de la insuficiència de plantilles fins a la incapacitat del BBVA de dotar-se d'un sistema informàtic a l'alçada d'una gran empresa de serveis. També hem fet passes per exigir les solucions corresponents, des de recollir signatures per a demanar una adequada dotació de plantilla i mecanismes de cobertura de vacants, fins adreçar-nos a Tecnologia y Operaciones (carta enviada al seu director al ...novembre de 2010!!) per enumerar algunes de les deficiències de les aplicacions informàtiques i reclamar la seva correcció.

I, certament, alguna millora hem obtingut. Petita, clarament insuficient, però millora al cap i a la fi: els equips de cobertura de vacants, que inicialment només afectaven directors/es d'oficina, s'ha estés a gestors operatius i comercials. S'ha reactivat i incrementat la contractació de companys i companyes en pràctiques, que molt majoritàriament passen a ser fixes.

Però aquestes petites millores no eviten el manteniment d'un clima laboral estressant i una percepció entre molts clients que el BBVA, i per tant els seus treballadors i treballadores, no els atenem bé.

Bona part de responsabilitat d'aquesta situació la té el que hem anomenat el **desastre informàtic** al BBVA. Fruit de la pressió de CCOO, el banc va col·locar a l'e-spacio al març d'enguany (una mica amagat) un document on reconeixia l'existència de problemes i anunciava un pla per a resoldre'ls.

Atenent als fets, o aquest pla no s'ha posat en marxa o ha estat un fracàs. Així que CCOO del BBVA-Catalunya hem decidit dur a terme un conjunt d'activitats amb dos objectius: el primer, animar enèrgicament el banc a trobar solucions al desastre informàtic; el segon, aclarir a la clientela que els treballadors/es del BBVA no som els culpables dels problemes.

La setmana vinent us informarem de la campanya que hem decidit desenvolupar. Podem avançar que serà una campanya molt visible en unes quantes oficines del BBVA.

Seguim treballant, seguirem informant.

22 de setembre de 2011