

Senyores i senyors clients:

DISCULPIN LES MOLÈSTIES QUE ELS PROVOCA EL BBVA

(ELS TREBALLADOR@S FEM EL QUE PODEM)

És possible que darrerament no li hagin abonat a temps una transferència, o que el caixer automàtic no funcionés, o s'hagi trobat una liquidació d'interessos incorrecta, o no pogués accedir al BBVA per internet, o hagi hagut d'esperar un temps desproporcionat mentre un company o companya nostra l'atenia, o patís una cua exasperant en una oficina plena de clients i mancada de personal, o...

Sí, fa molts mesos que al BBVA es produeixen incidències i errors amb una freqüència impròpia d'una gran entitat financera. I fa encara més que s'hi aplica una dràstica política de reducció de plantilla.

Volem que sàpiguen que som conscients de totes aquestes dificultats. I que, a més de vostès, les principals víctimes som els propis treballadors i treballadores del BBVA. Intentem, amb un sobreesforç no valorat pel banc, atendre'ls amb la màxima eficiència possible. I ens desespera que les deficiències informàtiques i d'altra mena dificultin aquesta atenció. Però, dissortadament, la solució només és a l'abast de la direcció del banc, que no ha respost a les nostres reclamacions en benefici d'un millor servei.

Sabem també que el BBVA va guanyar 4.606 milions d'euros al 2010, i 3.143 milions els primers nou mesos d'enguany, així com que els nostres alts directius tenen retribucions multimilionàries (mentre, la negociació del nostre Conveni està bloquejada i els salaris congelats).

Preguem tinguin en compte que la responsabilitat de les massa habituals errades i retards no és culpa dels treballador@s. Quan entren a una oficina del BBVA, troben persones que volen atendre les seves consultes o complir les seves instruccions amb cordialitat i rapidesa. Si no ho podem fer, no és per manca de professionalitat ni de voluntat.

Atentament:

ELS TREBALLADORS I TREBALLADORES DEL BBVA

Novembre de 2011

Señoras y señores clientes:

DISCULPEN LAS MOLESTIAS QUE PROVOCA EL BBVA

(LOS TRABAJADOR@S HACEMOS LO QUE PODEMOS)

Es posible que últimamente no le hayan abonado a tiempo una transferencia, o que el cajero automático no funcionara, o se haya encontrado una liquidación de intereses incorrecta, o no pudiera acceder al BBVA por internet, o haya tenido que esperar un tiempo desproporcionado mientras un compañero o compañera nuestra le atendía, o sufriera una cola exasperante en una oficina llena de clientes y falta de personal, o ...

Sí, hace muchos meses que en el BBVA se producen incidencias y errores con una frecuencia impropia de una gran entidad financiera. Y hace aún más que se aplica una drástica política de reducción de plantilla.

Queremos que sepan que somos conscientes de todas estas dificultades. Y que, además de ustedes, las principales víctimas somos los propios trabajadores y trabajadoras del BBVA. Intentamos, con un sobreesfuerzo no valorado por el banco, atenderlos con la máxima eficiencia posible. Y nos desespera que las deficiencias informáticas y de otro tipo dificulten esta atención. Pero, desgraciadamente, la solución sólo está al alcance de la dirección del banco, que no ha respondido a nuestras reclamaciones en beneficio de un mejor servicio.

Sabemos también que el BBVA ganó 4.606 millones de euros en 2010, y 3.143 millones en los primeros nueve meses de este año, así como que nuestros altos directivos tienen retribuciones multimillonarias (mientras, la negociación de nuestro Convenio está bloqueada y los salarios congelados).

Rogamos tengan en cuenta que la responsabilidad de los demasiado habituales errores y retrasos no es culpa de los trabajador@s. Cuando entran en una oficina del BBVA, encuentran personas que quieren atender sus consultas o cumplir sus instrucciones con cordialidad y rapidez. Si no lo podemos hacer, no es por falta de profesionalidad ni de voluntad.

Atentamente:

LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL BBVA

Noviembre 2011