

RBA: Reanimación Básica... ¿Asistida?

Con fecha de hoy BBVA ha remitido un comunicado urgente a la red de oficinas con un escueto protocolo de actuación en referencia al RBA.

CCOO hemos recogido de la plantilla el malestar producido por la situación creada principalmente en la red al tener que cumplir con un objetivo que ha superado la capacidad técnica y de recursos humanos en el BBVA.

Constatada esta situación, decidimos este mismo día 27, enviar un escrito al Dpto. de Seguridad del banco, con copia al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL), con Asunto: CCOO - Alerta - Preocupación generalizada digitalización DNI. En este correo transmitíamos nuestra preocupación principalmente por el “día después”, pues somos conscientes de que un bloqueo significativo de cuentas de parte de la clientela generaría situaciones que podrían ser fuente de conflicto con la plantilla.

La comunicación trasladada hoy por BBVA a la Red de Oficinas aporta un pequeño balón de oxígeno, y de alguna manera, nos alegramos de que se haya hecho eco de nuestra petición.

No contempla todas las cuestiones que se deben abordar, y de hecho, la recomendación de incorporar los documentos fuera del horario de atención a la clientela, supone derivarlo a un tiempo inexistente, con la consecuente prolongación de jornada no reconocida, y que desde CCOO denunciemos y exijamos que se compense.

Por otra parte, para saber la documentación y datos necesarios a cumplimentar, se necesita acceder a la ficha del cliente con su DNI, con lo que el “cuello de botella” del sistema no se evita.

Nos encontramos pues, con una serie de recomendaciones que no solucionan el grueso del problema, que no sería tal si desde la publicación del Real Decreto se hubiera abordado con la debida anticipación y diligencia, sin prisas, y sin tener que integrarlo como un objetivo comercial, necesitado de parches y prórrogas como es ahora el caso. La profesionalidad de esta plantilla no merece una dirección irresponsable que lleve la presión de los objetivos comerciales a unos límites inaceptables en la relación empleado/cliente.



Las condiciones precarias de medios humanos y técnicos, cada vez más habituales, han generado un ambiente irrespirable en las oficinas del BBVA, provocando distrés (estrés negativo) en la plantilla, que ya se manifiesta en su estado de salud, debido al largo período de tiempo en que está siendo sometida a estas condiciones inadecuadas en su puesto de trabajo.

Aún queda que la empresa nos facilite, como le hemos reclamado, un protocolo de actuación ante situaciones conflictivas, que se producirán a pesar de algunas medidas paliativas ya anunciadas, como la prórroga hasta el 10 de mayo del bloqueo, y su necesario carácter escalonado.

Desde CCOO exigimos a BBVA resuelva esta situación de caos en que se encuentran las Oficinas y el nulo interés por el cliente, consecuencia clara de una imprevisión que tiene responsables, y refuerce unas plantillas claramente insuficientes.

Seguimos trabajando, os seguiremos informando

29 de abril de 2015