

PROCÉS DIGITALITZADOR APARENT

Al BBVA estem immersos en un canvi cultural i d'orientació de negoci anomenat "procés digitalitzador", amb el qual es pretén que una gran part dels nostres clients utilitzin el telèfon intel·ligent per fer les seves operacions bancàries. Un primer pas en aquest sentit és l'aplicació Wallet, que substitueix el plàstic de la targeta de crèdit, facilitant a més altres funcions (bloquejos, extractes ...).



Com passa sovint, des dels despatxos es dissenyen productes i processos avançats, que encara no estan en sintonia amb les necessitats reals de la clientela. És llavors quan el banc força la maquinària comercial per intentar col·locar el producte, més enllà de la utilitat que poguessin donar-li els clients.

Sense tenir en compte que tots els avenços requereixen d'un temps de recorregut per la seva implantació, el Banc ha decidit que el millor sistema per forçar els clients cap als canals a distància (ordinadors, mòbils, caixers) és amortitzant llocs de treball i deixant a la plantilla de les oficines amb unes càrregues de treball insostenibles que, al final, ens porten a no poder exercir la nostra professionalitat en condicions adequades ni a oferir un servei de qualitat que els clients mereixen.

"El mòbil està transformant el nostre negoci", i "BBVA comptarà amb 100.000 empleats digitals en 2016", va dir el president de BBVA el passat dia 8, a les jornades Wired Money 2015 de Londres. També en la trobada, celebrada el 22 de juliol, el Conseller Delegat de BBVA va comentar que cal solucionar les necessitats del client i centrar-se en ell.

CCOO no estem en contra de la digitalització, de fet, animem a que la gent, si ho troba útil, es descarregui totes les aplicacions que consideri. El que rebutgem de ple és que el banc ens obligui a fer-ho en el nostre mòbil particular, a més del corporatiu, fet que suposa una greu intromissió en l'àmbit personal dels seus empleats i empleades.

Des de **CCOO** recordem a BBVA que les formes cal cuidar-les, i que qualsevol adaptació a l'evolució tecnològica comporta de manera indispensable, no només d'un cert temps per conèixer i assimilar els avenços, sinó també de posar els recursos necessaris a disposició de la seva plantilla, per donar el millor als seus clients i ser un banc 10.

Seguim treballant, seguim informant.

Juliol 2015