

## PROCESO DIGITALIZADOR APARENTE

En BBVA estamos inmersos en un cambio cultural y de orientación de negocio llamado “proceso digitalizador“, con el que se pretende que una gran parte de nuestros clientes utilicen el teléfono inteligente para hacer sus operaciones bancarias. Un primer paso en este sentido es la aplicación Wallet, que sustituye al plástico de la tarjeta de crédito, facilitando además otras funciones (bloqueos, extractos...).



Como ocurre a menudo, desde los despachos se diseñan productos y procesos avanzados, que todavía no están en sintonía con las necesidades reales de la clientela. Es entonces cuando el banco fuerza la maquinaria comercial para intentar colocar el producto, más allá de la utilidad que pudieran darle los clientes.

Sin tener en cuenta que todos los avances requieren de un tiempo de recorrido para su implantación, el Banco ha decidido que el mejor sistema para forzar a los clientes hacia los canales a distancia (ordenadores, móviles, cajeros) es amortizando puestos de trabajo y dejando a la plantilla de las oficinas con unas cargas de trabajo insostenibles que, al final, nos llevan a no poder ejercer nuestra profesionalidad en condiciones adecuadas ni a ofrecer un servicio de calidad que los clientes merecen.

“El móvil está transformando nuestro negocio”, y “BBVA contará con 100.000 empleados digitales en 2016”, dijo el Presidente de BBVA el pasado día 8, en las jornadas Wired Money 2015 de Londres. También en el encuentro, celebrado el 22 de julio, el Consejero Delegado de BBVA comentó que hay que solucionar las necesidades del cliente y centrarse en él.

**CCOO** no estamos en contra de la digitalización, de hecho, animamos a que la gente, si lo encuentra útil, se descargue todas las aplicaciones que considere. Lo que rechazamos de plano es que el banco nos obligue a hacerlo en nuestro móvil particular, además del corporativo, lo que supone una grave intromisión en el ámbito personal de sus empleados y empleadas.

Desde **CCOO** recordamos a BBVA que las formas hay que cuidarlas, y que cualquier adaptación a la evolución tecnológica conlleva de forma indispensable, no sólo de un cierto tiempo para conocer y asimilar los avances, sino también de poner los recursos necesarios a disposición de su plantilla, para dar lo mejor a su clientela y ser un Banco 10.

**Seguimos trabajando, seguimos informando.**

**Julio 2015**