

# Servicing: Déficit organizativo e improvisación, y quien paga el pato siempre es la plantilla

Ante el **creciente número de incidencias y la falta de información** que existe sobre el funcionamiento del departamento de Servicing, CCOO pedimos una reunión para que se nos informase detalladamente. El pasado viernes 18 de septiembre, la RLT tuvimos esta reunión con la Dirección, en la que explicó el nuevo organigrama del departamento (la fusión de las dos Direcciones de Servicing) y en la que recalcaron que el personal será polivalente y multifuncional, por si acaso ya no lo éramos antes.

Insistimos en que no puede haber ni cambio de horario ni cambio de función, que el personal administrativo destinado a Servicing que era administrativo en Red lo debe ser ahora en Servicing, y así nos lo confirman. Además, **CCOO les hemos requerido que definan y publiquen las descripciones de los puestos y las funciones**. Es inadmisibles que en un cambio organizativo como este, la plantilla no disponga de toda la información.

Esta improvisación, la falta de información, el descontento del personal afectado, etc. se podría haber evitado si lo hubieran negociado con la RLT, que somos los que conocemos la realidad de las plantillas y podemos dar un enfoque mucho más real, del día a día de las oficinas, y no tanto desde un punto de vista de reducción de costes, que lo único que consigue es **perjudicar nuestra imagen como Entidad. Si no se hace bien, sale lo que sale.**

## No todo vale: CCOO hemos exigido al Banco responsabilidad y transparencia en las condiciones laborales de la plantilla afectada

- ➔ **Denunciamos una falta de organización**, produciéndose presiones y controles que inducen a pensar que el trabajo es más parecido a un “call center” que a un departamento administrativo de atención al cliente.
- ➔ Hemos reclamado que el personal de Servicing mantengan la asignación al centro de procedencia. Nos han comentado que el **CPI asignado será el más cercano al domicilio** y, en todo caso, no deberá estar a más de 25km. **“Compruébalo en la intranet”**.
- ➔ ¿Cómo puede ser que el personal en Servicing no disponga ya de los portátiles de la empresa? Continúan usando material propio del que **el Banco no se responsabiliza de su mantenimiento** y posibles averías.
- ➔ Nos parece que esta **desorganización es fruto del trabajo de algún asesor/consultor que nunca ha pisado una oficina ni parece que haya tratado jamás con clientes**, por lo que de seguir así acabará por aumentar el coste, que es justo lo contrario de lo que pretenden.
- ➔ Hemos preguntado por los **tickets restaurante**, ya que falta sólo una semana para el comienzo del horario de invierno. Les hemos pedido que **envíen los tickets restaurante a los CPI asignados de todo el personal de Servicing**, independientemente de que trabajen en un centro o en casa. *(Insistimos que verifiquéis vuestro CPI)*
- ➔ **Hemos exigido un Plan de Formación** adecuado antes de realizar este trabajo. **Es lamentable** que al personal asignado a Servicing se les haga una formación de apenas 1h y entreguen un documento de 1000 folios, para acabar creando grupos de WhatsApp para compartir dudas ya que la empresa es incapaz de solucionarlas.
- ➔ **Y pedimos que corrijan la falta de rigor en la LOPD** en las auditorías que se hacen sobre errores y otras incidencias y en la que el envío de las informaciones aparecen con nombres y apellidos. Éstas deben recogerse de forma anónima en un documento para que sirva de ayuda a todas las personas del departamento.

### Una Dirección sin rumbo

**Una Dirección que elude su responsabilidad** y crece la sensación de que desconocen el Banco que dirigen.

Mientras **las oficinas están con el agua al cuello**, el Banco elimina personal que envía a un departamento en el que por momentos han carecido de contenido y podrían haber reforzado a las oficinas.

La **obsesión por los costes** les hace perder el norte a la hora de distribuir el trabajo de forma racional y deja a la estacada tanto a la plantilla como a los clientes.

La **planificación parece más propia de una empresa consultora** que confecciona informes a los que se les cambia sólo el nombre que no de una planificación hecha por profesionales de la Banca.