

# Les bancàries i bancaris tampoc som idiotes

Des de CCOO qüestionem obertament l'efectivitat del "Decàleg de mesures per reforçar l'atenció personalitzada a la gent gran" publicat per AEB, CECA i UNACC, per al què no s'ha tingut en compte la participació de les plantilles ni la situació en què es troba el sector a nivell laboral.

La dràstica reducció de personal escomesa a les entitats financeres durant els darrers anys que ha suposat un increment exponencial de les càrregues de treball així com de la pressió comercial per part de la direcció de les empreses, fan que des de CCOO considerem inviable que es puguin emprendre totes i cadascuna de les mesures que proposen.

De nou, les entitats volen amagar les seves males decisions empresarials amb rentats de cara a curt termini i, en algun cas, demagògics, i que siguem les bancàries i els bancaris els qui assumim el pes de dur a terme unes mesures que, si no es doten de recursos, difícilment aconseguiran l'objectiu per al qual shan establert.

Per això, i en vista que no ens han volgut escoltar per elaborar aquest decàleg, CCOO, com a representants de la plantilla del sector financer, diem:

- ✔ **SÍ** a la inclusió financera, **PERÒ AMB PLANTILLA SUFICIENT PER ATENDRE LES CÀRREGUES DE TREBALL.**
- ✔ **SÍ A LA QUALITAT DE SERVEI I LA PROFESSIONALITAT** que les bancàries i bancaris hem donat, donem i donarem sempre a la gestió personal i directa amb la clientela.
- ✘ **NO A LES PRESSIONS COMERCIALS** desmesurades per complir **OBJECTIUS** inassumibles.

- ✘ **NO A L'EXTERNALITZACIÓ DELS SERVICIS FINANCERS**, que ens porta a una precarització del sector, tant a nivell laboral com del propi servei.

Això no se soluciona amb donar formació a la plantilla per atendre les persones grans (les bancàries i els bancaris sabem perfectament com hem d'atendre aquestes persones i a tota la clientela i a més comptem amb formació més que suficient per informar i assessorar sobre tota mena de productes i serveis financers); ni amb avançar el torn en una cua d'espera (les persones grans volen ser ateses de manera presencial pel personal de les entitats i si han d'esperar una mica, esperen); ni tampoc avançant-los el cobrament de la pensió (els bancs i les cooperatives de crèdit venim fent això des de fa molts anys).

Si de veritat, tant les patronals del sector com els reguladors, volen treballar en nom de la inclusió financera, **CCOO els donem la fórmula:**

- + **Persones per atendre persones,**
- + **Plantilla per a la clientela.**
- **Pressions comercials per poder donar + atenció personalitzada.**
- **Digitalització per obligació i + digitalització com a opció.**

Perquè **la plantilla del sector financer és IMPRESCINDIBLE** per acabar amb l'exclusió financera i per gestionar la funció social del sector financer, des de **CCOO lluitarem per posar en valor el paper que juguen les bancàries i els bancaris i la seva professionalitat** en tot això.



# Las bancarias y bancarios tampoco somos idiotas

Desde CCOO cuestionamos abiertamente la efectividad del “Decálogo de medidas para reforzar la atención personalizada a las personas mayores” publicado por AEB, CECA y UNACC, para el que no se ha tenido en cuenta la participación de las plantillas ni la situación en la que se encuentra el sector a nivel laboral.

La drástica reducción de personal acometida en las entidades financieras durante los últimos años que ha supuesto un incremento exponencial de las cargas de trabajo así como de la presión comercial por parte de la dirección de las empresas, hacen que desde CCOO consideremos inviable que se puedan acometer todas y cada una de las medidas que proponen.

De nuevo, las entidades quieren esconder sus malas decisiones empresariales con lavados de cara cortoplacistas y, en algún caso, demagógicos, y que seamos las bancarias y los bancarios quienes asumamos el peso de llevar a cabo unas medidas que, si no se dotan de recursos, difícilmente van a conseguir el objetivo para el que se han establecido.

Por ello, y en vista de que no nos han querido escuchar para elaborar este decálogo, CCOO, como representantes de la plantilla del sector financiero, decimos:

- ✔ **SÍ** a la inclusión financiera, **PERO CON PLANTILLA SUFICIENTE PARA ATENDER LAS CARGAS DE TRABAJO.**
- ✔ **SÍ A LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA PROFESIONALIDAD** que las bancarias y bancarios hemos dado, damos y daremos siempre en la gestión personal y directa con la clientela.

- ✘ **NO A LAS PRESIONES COMERCIALES** desmedidas para cumplir **OBJETIVOS** inasumibles.
- ✘ **NO A LA EXTERNALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, que nos lleva a una precarización del sector, tanto a nivel laboral como del propio servicio.

Esto no se soluciona con dar formación a la plantilla para atender a las personas mayores (las bancarias y los bancarios sabemos perfectamente como tenemos que atender a esas personas y a toda la clientela y además contamos con formación más que suficiente para informar y asesorar sobre todo tipo de productos y servicios financieros); ni con adelantar su turno en una cola de espera (las personas mayores quieren ser atendidas de manera presencial por el personal de las entidades y si tienen que esperar un poco, esperan); ni tampoco adelantándoles el cobro de la pensión (los bancos y las cooperativas de crédito venimos haciendo esto desde hace muchos años).

Si de verdad, tanto las patronales del sector como los reguladores, quieren trabajar en aras de la inclusión financiera, **CCOO les damos la fórmula:**

- + **Personas para atender a personas,**
- + **Plantilla para la clientela.**
- **Presiones comerciales para poder dar + atención personalizada.**
- **Digitalización por obligación y + digitalización como opción.**

Porque la **plantilla del sector financiero es IMPRESCINDIBLE** para acabar con la exclusión financiera y para gestionar la función social del sector financiero, desde **CCOO vamos a luchar para poner en valor el papel que juegan las bancarias y los bancarios y su profesionalidad** en todo ello.

