

16/07/2020

Nuevo sistema de cita previa, como si fuésemos gallinas ponedoras.

La entidad “**preocupada por nuestro bienestar**” y por mejorar la atención personalizada en nuestras oficinas, ha incorporado una serie de modificaciones en la tarea de agendar las citas previas de la clientela, permitiendo entre otras, que a través de la banca electrónica los clientes puedan solicitar sus citas descargando a las oficinas parte de esa tarea.

Valoramos positivamente el que traten de reducir la sobrecarga de trabajo que está suponiendo a lo largo de esta crisis sanitaria, el atender los teléfonos para concertar y agendar las citas a la vez que se atiende a la clientela, **aunque hayan tenido que pasar cuatro meses para que lo hagan, pero hasta ahí, porque una vez más, sin contar con la representación legal de los trabajadores, tal y como indica el Estatuto del Trabajador, han implantado un sistema de organización del tiempo de trabajo de las personas empleadas que puede afectar a la salud física y mental de las mismas, pensando únicamente en el negocio, de este modo:**

- El nuevo sistema **no contempla que el trabajo diario se interrumpa periódicamente** por medio de pausas o cambios de actividad necesarias para el descanso visual, postural y mental.
- La distribución de las citas tanto de 5 minutos para operaciones de ventanilla como de 15 minutos para operaciones de mesa resultan **tiempo insuficiente para la correcta atención al público** y para el tiempo necesario de realización de procesos como por ejemplo la contratación de fondos de inversión entre otros, para los que se necesita más tiempo para completar la tramitación.
- Tampoco se han tenido en cuenta **frangas de tiempo necesarias para la organización por parte del trabajador de otras tareas diarias**, que se tienen que realizar sin la presencia de clientes, como la gestión de efectivo, grabación de operaciones, incidencias con cajeros automáticos o incluso el poder ir al aseo.
- El no poder solicitar una cita para el mismo día o para los 2 días hábiles siguientes, aunque hubiese espacios disponibles, es un **foco de conflictos** con aquellos clientes que precisen urgencia que repercutirá en la persona que les sea asignada para su atención.
- Con el nuevo sistema de gestión de citas de clientes no se ha tenido en cuenta a las personas trabajadoras, los cuales carecen de oportunidad para ejercer un control sobre su propia tarea, siendo un factor favorable de la fatiga, y con la sensación de tener que estar trabajando con cronómetro.

Por todo ello, **todos los delegados y delegadas de prevención de CCOO presentes en los distintos comités de Seguridad y Salud del banco** hemos solicitado a la empresa, tengan en cuenta lo que hemos indicado, nos permitan participar y hagan las modificaciones necesarias en el proceso de gestión de cita de clientes, incluyendo pausas de descanso, aumento de los tiempos de atención a clientes y tiempos que permitan la organización libre del trabajo por parte del empleado velando por la salud de la plantilla que es nuestra obligación.

afíliate a CCOO

[Contacta](#) con CCOO Grupo Liberbank
Visita nuestra web www.ccooliberbank.es