

CAJA AVANZADA

CCOO denunciarnos, en la Comisión de Empleo y el Comité de Seguridad y Salud, que, tras más de año y medio desde su implantación, continúan sin resolverse las incidencias técnicas en las oficinas con caja avanzada.

LAS INCIDENCIAS QUE GENERA EL SISTEMA DE CAJA AVANZADA

En la mayoría de los casos, se reduce la plantilla, pero los objetivos, en lugar de adecuarse, **se incrementan.**

Al no reducirse el trabajo administrativo, se ha tenido que suplir en verano con ETTS, **que no cubren ni la jornada completa.**

La convivencia de los dos modelos, provoca la **acumulación de la clientela** en las oficinas "tradicionales".

Banco Santander está implantando, a marchas forzadas, un modelo digital para el que la clientela aún no está preparada. Y ello exige un sobreesfuerzo a la plantilla, que además de **realizar el trabajo operativo sin personal operativo, debe cumplir con unos objetivos irreales al mismo tiempo que gestiona una clientela enfadada** por:

- Un cambio de modelo para el que aún no están preparados/as.
- Desplazamientos por cierres de oficinas en sus localidades.
- La negativa a llevar a cabo gestiones que anteriormente sí se hacían.
- Procesos operativos externalizados poco eficientes (como las testamentarías)
- La derivación obligatoria a canales digitales, pero sin personal de apoyo.
- Incremento de tiempos de espera, tanto para caja como para obtener cita previa.
- Imposibilidad de atención telefónica por falta de medios.

Este esfuerzo que exige la empresa a la plantilla y que incrementa los cuadros de ansiedad y estrés, no sólo no se ve recompensado, **sino que además penaliza en el cobro de incentivos ya que el NPS baja drásticamente.**

Desde **CCOO** denunciarnos **que los cambios organizativos impuestos por la empresa deben ser previamente consensuados con la representación sindical y planificados previniendo los posibles riesgos laborales que pueden provocar.**

Por ello, hemos reclamado que se **adelante la Evaluación de riesgos psicosociales** (prevista para finales de año) así como que **desaparezca la medición de NPS en los factores mencionados.**