

# Empeora nuestra imagen ante la sociedad

Grupo de preguntas de la 11 a la 14:

11. ¿Crees que ha empeorado la percepción de los clientes sobre nuestra Entidad?
12. ¿Crees que ha empeorado la percepción de los clientes sobre la plantilla?
13. ¿Crees que en Unicaja existe ahora más tensión en nuestra relación con clientes?
14. En caso afirmativo ¿Cuál de estos motivos crees que es más importante?

*Crisis económica*  
*Incertidumbre sobre nuestra Entidad*  
*Incertidumbre sobre sector financiero en general*  
*Otros*

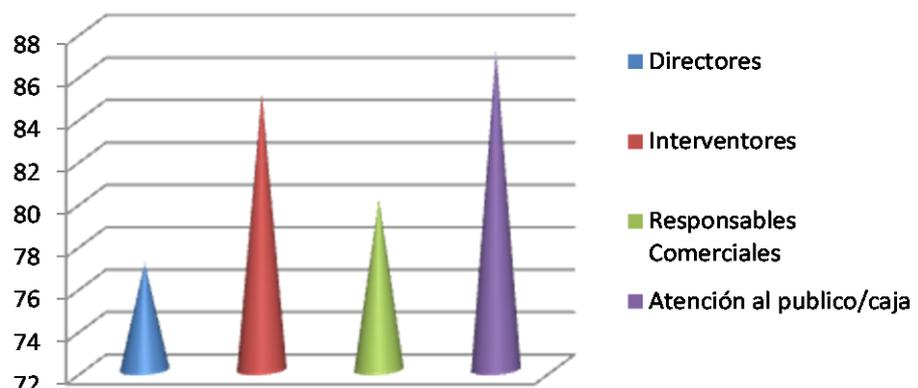
Es una realidad difícilmente cuestionable que la percepción que tiene la sociedad del sector bancario es mala, tirando a peor (ver encuesta CIS [http://politica.elpais.com/politica/2012/07/05/actualidad/1341482960\\_677623.html](http://politica.elpais.com/politica/2012/07/05/actualidad/1341482960_677623.html)).

Lamentablemente, somos los trabajadores y trabajadoras del sector los que padecemos día a día, las consecuencias de esta nefasta imagen. Sin embargo, sorprende bastante que la plantilla de Unicaja, una Entidad que gracias a su solvencia y el buen hacer de sus trabajadores y trabajadoras no está entre las Entidades problemáticas, manifieste tan categóricamente estar sufriendo una realidad que es más propia de bancos intervenidos con problemas financieros.

### Los clientes perciben a Unicaja peor que antes

Nada menos que un **84%** de los encuestados cree que los clientes han empeorado su percepción sobre Unicaja.

El colectivo que percibe de manera evidente el empeoramiento de esta imagen es el de atención al público y caja (un 87%), mientras que los directores son los que menos creen que esa percepción se haya agravado (el 77% de los encuestados)



### La plantilla es mejor percibida por los clientes que su Entidad

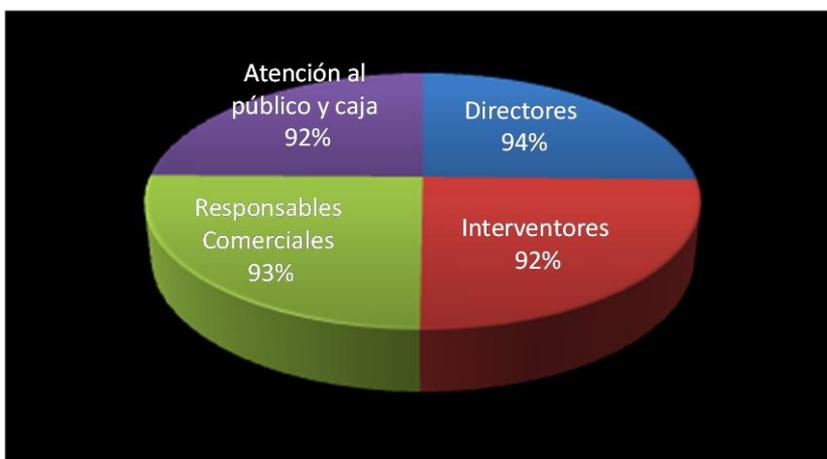
Un **59%** de los encuestados cree que la clientela ahora nos percibe peor a los trabajadores y trabajadoras. Si bien este porcentaje es alto, es significativamente menor que la percepción negativa que los clientes tienen de la Entidad como institución.

De nuevo, el **colectivo que más cree** que ahora la plantilla tiene peor imagen es el de **atención al público (61%)**, seguido de los **responsables comerciales (60%)**, **directores (58%)**, **interventores (56%)**

### Crece escandalosamente la tensión en la relación con clientes

Un **apabullante 92% de los encuestados** considera que se **ha incrementado enormemente la tensión** en la relación entre trabajadores/as y clientes.

La **causa** que los encuestados aducen para justificar esta escalada de la tensión en la relación comercial es fundamentalmente la **incertidumbre** que los clientes sienten **en relación al sector** (el 52% de los encuestados lo achaca a esto), incertidumbre de la que Unicaja parece librarse, ya que sólo el 5% de encuestados cree que esta tensión se debe a que los clientes duden de la Entidad. La **crisis económica** también parece jugar un papel muy relevante en este empeoramiento de la relación con los clientes.



Esta realidad descrita por las cifras, era **sobradamente conocida por CCOO**. Consciente de ello, ha **diseñado la campaña #trabajadoresNobanqueros** y como primera acción de la misma, llevó la **denuncia a la televisión**, concretamente al espacio EMPLEA2 del **programa Andalucía.es** que puede visionarse en <http://www.youtube.com/watch?v=GZTWutHCnRI>, en el que de boca de algunos trabajadores y trabajadoras afectados, se denuncia la durísima realidad vivida por éstos.

### *Los trabajadores y trabajadoras se expresan*



- 'Las noticias contradictorias de Unicaja: la más solvente, la mejor... pero continuamente reduciendo costes es perjudicial para nuestra imagen'.
- 'Los clientes se sienten maltratados por las comisiones, los seguros, los tipos... y todo sin perspectiva de futuro'.
- 'La presión para cubrir objetivos te lleva a ser tan insistente con el cliente que éste se vuelve agresivo con nosotros'.
- 'Los anuncios de fusión: ahora sí, ahora no... son muy perjudiciales para la imagen de la Entidad. Parece que vamos sin rumbo. Y eso genera inseguridad en los clientes'.
- 'No dar préstamos es señal de mala situación económica y eso nos perjudica mucho'.
- 'Cada día nos jugamos el tipo por defender a Unicaja, por convencer a los clientes que nosotros no somos Bankia o BMN pero eso no lo ven los jefes. No ven que sin nosotros, Unicaja no es nada'.



**Próximo número:**

**La plantilla se siente sola, presionada por sus superiores y encadenada al trabajo**