



CONFEDERACIÓ GENERAL DEL TREBALL- CATALUNYA

Almogàvers 185 1ª planta 08018 BARCELONA

Tel. 934014260 fax 934014111

cgtcatbbva@gmail.com

Des de la Direcció Territorial de Catalunya s'ha confeccionat un petit qüestionari adreçat a la clientela per saber la seva opinió en relació al tracte rebut i demanant suggeriments per a la millora global de la qualitat del servei.

En no tenir CGT informació de l'objectiu d'aquesta iniciativa , només podem fer una valoració interpretativa del mateix , en el ben entès que l'empresa ha estat sensible al que és un clamor entre la clientela: La Manca de Plantilla .

Aquesta realitat ha estat anunciada i denunciada per CGT des de Maig de 2007, en tenir les primeres notícies de la profunda reestructuració bancària que implicava el PEIT i totes les seves posteriors variacions.

Recordem que des de 2009 ,vàrem posar en coneixement de la DT de Catalunya el sentir de la plantilla i el que percebíem que estava passant en l'aplicació dels diferents projectes que consisteixen en una retallada de llocs de treball en detriment de la qualitat del servei.

En aquest context cal recordar els resultats del nostre treball pilot, primer a Barcelona i Tarragona i posteriorment a 42 províncies de l'Estat , en forma d'enquesta. Dels resultats, publicats al Setembre de 2009 , es desprenia que el 94% de la plantilla entenia que amb la implantació de les CBC el volum de feina s'incrementava o mantenia i fins el 97 % dels que van respondre opinaven que la qualitat de treball i servei es ressentia o , si més no, no millorava.

No sembla, d'acord amb les respostes que fins ara hem obtingut per part dels clients, que aquells resultats fossin massa forassenyats .Tot i que la mostra de la que disposem és encara molt minsa , podem concloure el següent :

1.-) Els clients distingeixen perfectament entre el bon servei que oferim les persones empleades i l'organització i servei deficients que ofereix l'empresa.

2.-) La valoració que rebem els empleats està en el tram alt/molt alt de les puntuacions , mentre que la referida a l'estructura bancària sempre és inferior.

3.-) Les expressions en demanda de més personal d'atenció , en especial a Caixa , són contundents i clares i els retards mai s'imputen als treballadors , doncs és obvi i notori que no poden fer la seva feina ni més ràpida ni més eficientment.

Esperem que en base a les dades obtingudes, el Banc aporti els mitjans necessaris per millorar l'atenció i qualitat de servei que els clients reclamen, doncs volem pensar que aquest és l'objectiu de l'enquesta. I és evident que la solució passar per incrementar la dotació de plantilla a les oficines.

Seguirem informant.

Desde la dirección Territorial de Catalunya se ha confeccionado un pequeño cuestionario dirigido a la clientela para conocer su opinión en relación al trato recibido y solicitando sugerencias para la mejora global del servicio.

Al no tener CGT información del objetivo de esta iniciativa, solo podemos efectuar una valoración interpretativa de la misma, entendiendo que la empresa ha estado sensible al clamor de la clientela: La falta de plantilla.

Esta realidad ha sido anunciada y denunciada por CGT desde mayo de 2007, al tener las primeras noticias de la profunda reestructuración bancaria que implicaba el PEIT y su posteriores variaciones.

Debemos recordar que desde 2009, pusimos en conocimiento de la DT de Catalunya el sentir de la plantilla, y lo que percibíamos que estaba pasando con la aplicación de los diferentes proyectos, que consistía en supresión de puestos de trabajo en detrimento de la calidad del servicio.

Es este contexto debemos recordar los resultados de nuestro trabajo piloto, primero en Barcelona y Tarragona y posteriormente en 42 provincias de todo el Estado. De los resultados publicados en setiembre de 2009, se desprende que el 94% de la plantilla entendía que con la implantación de los CBC el volumen de trabajo se incrementaba o mantenía y hasta el 97% de los que respondieron opinaban que la calidad del trabajo se resentía, o no mejoraba.

No parece, según las respuestas de los clientes que hasta ahora hemos obtenido, que estos datos estén muy desencaminados. Teniendo en cuenta que la muestra que disponemos es reducida, sacamos las siguientes conclusiones:

1) Los clientes distinguen perfectamente entre el buen servicio que ofrecemos los empleados y la organización y deficiente servicio que ofrece la empresa.

2) La valoración que reciben los empleados está en el tramo alto/muy alto de puntuación, la que hace referencia a la estructura bancaria es siempre inferior

3) Las expresiones: demandando más personal de atención al público, en especial en caja, son contundentes y claras, los retrasos no se imputan a los trabajadores, pues es obvio y notorio que no es posible hacer el trabajo ni más rápidamente ni más eficientemente.

Esperamos que en base a los datos obtenidos, el Banco aporte los medios necesarios para mejorar la atención y calidad del servicio que los clientes reclaman, queremos pensar que este es el objetivo de la encuesta. Y es evidente que la solución pasa por incrementar la dotación de plantillas en las oficinas.

CGT - Confederació General del Treball

BUTLLETA D'AFILIACIÓ

Nom i Cognoms _____

Oficina/dept _____ Clau _____ Tel _____

Correo Electrònic _____

Domiciliació Bancària

Num Compte _____ / _____ / _____ / _____

Envieu a : Secció sindical CGT-Almogàvers 185 1ª Planta-Barcelona