

El tintero de UGT

eltinterodeugt@gmail.com



Vuestras aportaciones confirman que se hacen muchas cosas mal y que se pueden hacer mejor. Esperamos que sirvan para que el Banco tome nota de que hay otro modo de hacer las cosas, que muchas propuestas de los empleados son razonables, no cuestan dinero e incluso generan ahorro.

- En la circular de la Of. de Organización de 08-03-12, se informa de la eliminación de varios documentos para evitar trabajos de manipulación y almacenamiento y así nos quede más tiempo para dedicar a tareas de mayor valor. Con semejante argumentario eliminan la pestaña de imprimir los totales del dispensador de la operación 2503, de esa forma los empleados de caja en lugar de malgastar el tiempo en imprimir los totales para su posterior traslado al cuadro, dedicaremos ese tiempo y aún más, en realizar tareas de mayor valor añadido: anotar a mano en un folio los totales, para su posterior incorporación al cuadro de la caja. Estamos ante otra prueba del absoluto desconocimiento de la casuística propia de la caja por parte de quienes regulan nuestro trabajo con sus normas.
- Todos los días se reciben en las sucursales las estadísticas de las campañas en vigor, es decir bastantes, pero sin embargo no se atreven a enviar las estadísticas de los contratos que formalizan las direcciones regionales, según la dirección del banco, "todos los empleados estamos obligados a ser comerciales," Es decir estaría bien saber cuantas llamadas realizan desde las Dir. Regionales y cuantos contratos logran formalizar. Además algún Dir. Regional dice que desde su balcón tiene mas visión que nosotros, los de las sucursales, pues bien, que lo demuestre. En lugar de perder tiempo enviando las estadísticas que realicen un par de llamaditas, a lo mejor tienen suerte y contratan algún PAGARÉ.
- ¿Por qué no se hacen cursos/reuniones/charlas, en lugar de una simple circular sobre productos tan complejos como los pagarés de Banco Popular? Comento esto, porque en nuestra Oficina como en muchas otras con las que hablamos, casi a diario surgen incidencias y reclamaciones de clientes por este producto, esto esta motivado por la escasez de formación que se ha dado a la plantilla, no se les ha explicado bien el producto (¿os acordáis de los swap?). Para las Direcciones Regionales ha sido de nuevo más prioritario presionar constantemente para que se contrate el producto obligando al empleado a venderlo sin apenas conocer el mismo. Como siga sucediendo esta manera de trabajar yo a título personal no vuelvo a vender un producto de estas características sin la formación adecuada porque "la cara roja" nos la ponen a nosotros.
- ¿Cómo es posible que nos convoquen para una "Conference Call" a las 18:45 h.? ¿No han tenido tiempo durante toda la jornada legal para comentarnos las directrices que consideren oportunas? ¿Esta es la idea que tiene el Banco de conciliación laboral? Espero que no se les ocurra llamarnos por la noche cuando cenamos con nuestras familias, ya es suficientemente desagradable explicarles que apenas les puedes ver como para que tengan un nuevo "invitado" en la mesa.
- Expongo la última ocurrencia: Cobrar una comisión por lo laborioso que resulta certificar la titularidad de una cuenta. Para ello tenemos que imprimir la solicitud del certificado, que lo firme el titular y realizar el certificado propiamente dicho. En esto solo hemos perdido 8 minutos más o menos. Ahora bien, el cliente no esta de acuerdo con la tarifa, aun cuando solo sean 25 euros, por lo que proponemos otra. Se somete la propuesta y a esperar a que se resuelva, entretanto tenemos al cliente esperando y nosotros controlando la autorización (ir sumando tiempo). El cliente no está de acuerdo con 5 ni con 25, nos dice que en el banco de al lado se lo hacen gratis. Efectivamente se va sin hacer el certificado y las subvenciones, transferencias, pensiones, etc. etc. que iba a recibir en nuestra cuenta certificada se lo lleva al banco que se lo hizo gratis. ¿cuánto de laborioso es, en un modelo de *word* previamente grabado, cambiar el nombre del cliente, el nif y el número de cuenta?



UGT en el Grupo Banco Popular

Avda. Moratalaz, 137—28030 Madrid

Tfno. 914 394 728

Fax 913 282 674

www.ugtbancopopular.com

ugt.bancopopular@fes.ugt.org