

## **MULTICANALIDAD: Tu podrías ser el próximo "voluntario".**

El proyecto de Multicanalidad es un servicio que se va a dar a quienes la entidad denomina "clientes digitales", que son clientes que de cada 10 veces que hacen operaciones, 9 son a través de canales remotos: oficina internet, oficina móvil, cajeros y banca telefónica, y 1 en persona. Estos clientes serían atendidos por teléfono, email o a través de su oficina internet; y los empleados adscritos a este servicio estarían ubicados, de momento, en la torre Foster.

A mediados de junio comenzó el proyecto piloto en la Territorial Norte de Madrid con 34 trabajadores que firmaron de manera voluntaria e individual lo que venía siendo el tristemente famoso, por no decir patético, "horario de referencia". La situación es que todos los sindicatos presentamos conflicto colectivo y en el acto de conciliación se acordó negociar un "horario singular" para este conjunto de trabajadores y los que acaben incorporándose a este proyecto (según las previsiones, 100 antes de que acabe el año y 300 más adelante). Al ser un "horario singular", los trabajadores que se incorporen al proyecto serán "voluntarios". Entre comillas, sí, porque ya sabemos que suele significar esa palabra en Bankia.

El "horario singular" que **CGT** ha propuesto es el siguiente:

Del 1 de octubre al 30 de abril, 4 días de 08:00 a 15:00, uno de ellos siempre el viernes (el proyecto no contempla que los empleados atiendan a los clientes el viernes por la tarde).

1 día rotativo de 08:00 a 20:00, con 2 h para comer de 13:00 a 15:00. De esta manera tendrían al 25 % de la plantilla de Multicanalidad trabajando hasta las 20:00 de lunes a jueves.

Del 1 de mayo al 30 de septiembre, todos los días de 08:00 a 15:00.

Para **esta propuesta**, evidentemente, no pedimos ni ticket de comida ni compensaciones económicas.

A partir aquí podríamos movernos en fechas, horas, compensaciones... Pero no creemos que sea necesario trabajar por la tarde más de 1 día a la semana, especialmente con este tipo de clientes "digitales" que, de cada 10 operaciones, 9 las realizan de manera completamente autónoma.

Antes de plantear esta propuesta a la empresa, se la hicimos al resto de sindicatos. Únicamente UGT y ACB se mostraron receptivos.

El resto de sindicatos (CCOO, ACCAM, SATE y CSICA) nos dijeron que **no**, que "no encaja con el proyecto de la empresa". Es la manera fina de decir que "no es lo que quiere la empresa". No sabíamos en **CGT** que tuviéramos que hacer "lo que quiere la empresa". Pero parece que otros siguen en los tiempos de "Los Santos Inocentes": *Si señorito, a mandar que para eso estamos.*

Lo que está claro una vez más es que la actual dirección de Bankia se ha marcado como objetivo prioritario el partir la jornada a los trabajadores. Como pretexto está manejando una estadística "ad hoc" que tienen sobre la hora en que los clientes prefieren ser atendidos. ¡Cómo si alguna vez se tuvieran en cuenta las preferencias de los clientes! ¡Si somos expertos en marearles! Véanse horarios de perimetrales, ágiles, ágiles en verano, etc.; hasta se ha tenido que hacer una guía para aclarárselo a los empleados, el "Protocolo de Atención a clientes en Oficinas Ágiles y Perimetrales".

Además, en la prueba piloto, a pesar de las estadísticas sobre preferencias, los clientes contactaban con su gestor o "experto" fundamentalmente a través del correo electrónico.

Nosotros creemos que el horario se tiene que establecer también en función de otros parámetros como la rentabilidad, la productividad y la conciliación de la vida laboral con la personal.

Pero esto, una vez más, no es el objetivo prioritario de Bankia ni de sus sindicatos "amigos" y por eso, si se retoman las negociaciones donde se dejaron, probablemente el horario que firmen CCOO, ACCAM, CSICA y SATE para los "voluntarios" que se incorporen al proyecto será básicamente en los siguientes términos:

3 días rotativos de 08:30 a 18:30 con 1 hora y media para comer.

2 días, uno el viernes y otro rotativo, de 8:30 a 15:00, y en verano todos los días de 08:30 a 15:00.

ticket de comida de 9 euros por cada día que trabajen por la tarde y una compensación económica de entre 2.000 y 2.500 euros brutos anuales.

Nuestra propuesta es mucho más lógica, eficiente y muchísimo más barata, pero ya sabéis...

la actual Dirección tiene la idea peregrina de que los trabajadores son más productivos si tienen jornada partida... y el miedo en el cuerpo.

Lo triste es que haya ¿sindicatos? que les bailen el agua.