CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO
Sección Sindical Bankia www.cgtbankia.com
C/ Mallorquins, 2 46002 VALENCIA

OFICINAS ÁGILES: VOLVEMOS A LA CARGA

El año pasado CGT presentó una demanda de conciliación sobre las oficinas Ágiles. En esa mediación, el día 19 de julio, se acordó tener una reunión "de negociación" sobre este tipo de oficinas. Dicha reunión tuvo lugar el 4 de octubre y fue un auténtico paripé por parte de Bankia, ya que en lugar de querer negociar, lo único que hicieron fue intentar (sin conseguirlo) justificar que las oficinas ágiles son realmente transaccionales y no puramente universales, pero con horario de mañana y tarde.

Mientras tanto, vinieron las elecciones sindicales y, ahora, pasado un tiempo más que prudencial y tras constatar que el cambio de modelo (de transaccional/ágil a puramente universal y comercial) va a más, hemos decidido reactivar esa Demanda judicial contra Bankia.

¿Qué pretendemos con esto? Lo hemos dicho alto y claro, tanto en las dos circulares que sacamos el año pasado ("Ni muy ágiles, ni muy transaccionales" y "Ágiles: Bankia erre que erre")* tras la mediación y luego la reunión con Bankia, como en las reuniones de Mesa Laboral en las que se ha tratado la problemática de dichas oficinas: que estas oficinas vuelvan al origen para el que fueron creadas. Que no es otro que ser oficinas transaccionales (tareas de caja y administrativas) y de venta reactiva (a petición del cliente) y situacional. Y que las ventas proactivas (a iniciativa del empleado) sean siempre sin objetivos y sobre productos no complejos.

Esa es la esencia de lo que debería ser una Oficina Ágil. Y eso es lo que nos vendieron y con ese espíritu, CGT firmó el Acuerdo de Centros Transaccionales en julio de 2013.

Si Bankia quiere reconsiderar eso, que lo diga claramente y lo negociamos, pero lo que no estamos dispuestos a consentir es que lo haga mediante la política de "hechos consumados".

Y los hechos consumados son que en las oficinas Ágiles, en lugar de centrarse en "atender" y "dar servicio" a los clientes propios y del resto de la red para descongestionar de esas tareas a las oficinas universales y que estas puedan dedicar todo su tiempo a comercializar productos; cada vez están más volcadas en objetivos propios de venta de todo tipo de productos (y no precisamente sencillos), soslayando y dejando en segundo plano la atención rápida y el servicio al cliente. Convirtiéndose, de facto, en oficinas universales, pero con una particularidad: con un "horario singular" de apertura continua mañana y tarde. Incumpliendo claramente el Acuerdo.

Por tanto, vista la actitud y la nula voluntad negociadora de Bankia, volvemos a la carga.