



30 de junio de 2004

## INTERVENCIÓN CONJUNTA EN LA ASAMBLEA GENERAL

**SATE, CC.OO., UGT y CSICA**, que representamos el 98,66 % de los empleados de Bancaixa, hacemos esta intervención conjunta transmitiendo la opinión mayoritaria de la plantilla, que de modo abrumador rechaza la gestión del Equipo Directivo.

Somos sabedores de la respuesta que nos van a dar y ya les decimos que ésta no nos sirve. Ustedes siempre se amparan en los buenos resultados económicos obtenidos, pero esto no es suficiente. Para nosotros hay otros aspectos fundamentales, en los que discrepamos y que nos obligan a votar en contra de su gestión. Estos aspectos son:

**Atención a los clientes:** En Bancaja, se está deteriorando el servicio a los clientes, pese al esfuerzo de la plantilla en paliar la escasez de medios. Nosotros estamos convencidos de que ante esta situación, ganaríamos en cuota de mercado si mejoráramos la calidad del servicio. Para ello es necesario contar con una plantilla adecuada y motivada.

Tal y como manifestamos en junio de 2003, las colas en las oficinas de la red tradicional se han trasladado a los cajeros, y la reducción drástica de plantilla en las oficinas hace que, por poco público que entre, todos los clientes han de hacer colas. Es decir, hemos duplicado las colas.

Los clientes no entienden esta situación, sobre todo con determinados colectivos, a los que encima les estamos agobiando con una serie de productos que no les interesan y que hay que vender como sea, presionando a la plantilla para conseguirlo.

Es necesario la explicación detallada de las ventajas de los nuevos productos financieros. Mejorando la atención, no sólo captaremos al cliente sino que conseguiremos su confianza presente y futura. Como manifestábamos antes, es necesario para ello contar con las plantillas suficientes en cada oficina, lo cual está muy lejos de la realidad actual.

En las zonas de expansión, donde la captación de la clientela es más difícil, hay que potenciarlas con personal suficiente y con categorías adecuadas a las responsabilidades que se adquieren.

En determinadas zonas vamos reduciendo la atención horaria en las oficinas, pese a que dan beneficios y generalmente tienen pasivos muy importantes. Esperemos que Bancaja no comience con el cierre de estas oficinas y mantenga un servicio a los clientes que, en el caso de cerrar, se verían obligados a desplazarse bastantes Kms. de sus domicilios.

**Nuevos clientes.-** El resultado del plan de colas, realizado en un corto espacio de tiempo y de una manera agresiva para nuestros clientes, ha supuesto la pérdida de muchos de ellos. Las formas con que se ha realizado el mismo no son las adecuadas en una Entidad como la nuestra, que ha visto dañada su imagen seriamente.

Ahora, con una política de crecimiento descontrolado, se quieren compensar estas pérdidas. Nos hemos dedicado a tirar clientes por considerarlos irrentables y ahora los queremos recuperar, y además como se hace siempre en esta empresa, a toda prisa.

Estas contradicciones, por mucha profesionalidad que le pongan los empleados y empleadas, han generado el malestar de nuestros clientes y de la plantilla.

Un ejemplo muy claro es el trato dado a los inmigrantes: primero no se les acepta y ahora les planteamos campañas específicas, firmando éstos en algunos casos productos que ni saben lo que son, como ocurre con otros clientes.

**La Competencia dentro de Bancaja.-** Los empleados de esta Entidad siempre hemos entendido que cualquier cliente es de Bancaja con independencia de la oficina que lo sea; se le ha de atender como tal; la competencia debe existir, como es normal, con las otras entidades de crédito

Bancaja desde hace unos años está llevando a cabo una política feroz de competencia entre compañeros/as, fomentando de esta manera el egoísmo en el trabajo en contrapartida al

trabajo en grupo, al depender un porcentaje del salario de la consecución de objetivos. La política de rankings por objetivos, marcados unilateralmente por la empresa, está motivando agravios comparativos entre el personal.

**Los trabajadores y trabajadoras de Bancaja.-** La excesiva precariedad de la plantilla, choca con los enormes beneficios que está obteniendo la Entidad cada año. La presión que se está soportando está generando un alarmante incremento de empleados y empleadas sometidos a tratamiento médico debido al estrés y ansiedad, muchas veces motivado por las formas y maneras de transmitir las órdenes apremiantes del equipo directivo.

Bancaja siempre está a la última en sacar ideas para incrementar la tensión a las plantillas. Ahora en el 2004, los compañeros que van a ser contratados para sustituir a quienes están de vacaciones, lo son con un horario de 10 a 15 horas. Se les recorta dos horas (¿piensa la empresa que de 8 a 10 no hay trabajo en las oficinas?).

La empresa es consciente de que los trabajadores y trabajadoras dan un suspenso general a Recursos Humanos. La desmotivación se generaliza, pues la política que se desarrolla es oscura y se desconfía de cada actuación.

La intención de Recursos Humanos y de la Dirección de la Empresa es la de ir a una relación individual con cada trabajador o trabajadora, para de esta forma entrar a una negociación personalizada en donde el trabajador tiene todas las de perder. De hecho se pactan algunas condiciones que son desconocidas, favoreciendo a algunos colectivos en base a determinadas lealtades, creando discriminaciones que nadie entiende.

**Negociaciones Pendientes:** El Convenio Colectivo pese a haberse firmado este año, su vigencia alcanza también al año 2003. Nos parece lamentable la política de la empresa de retrasar la aplicación del mismo. Pedimos desde aquí al Presidente del Consejo de Administración que inste a la Dirección de la empresa a un cambio radical en su política general de Recursos Humanos, y a que no se demore por más tiempo la aplicación del Convenio Colectivo, la modificación del Reglamento de Beneficios Sociales y el acuerdo de prejubilaciones.

**Política de precios.-** Nos parece poco acertada la política de precios que se aplica en las zonas de expansión, obligando a un esfuerzo suplementario por parte de los compañeros, que se ven agobiados por alguna campaña que no entienden.

En la red tradicional y, en concreto, en las operaciones crediticias, estamos abusando de los clientes en las operaciones personales; perdemos clientes al no tener precios competitivos

**Seguridad en las inversiones.-** Esta Entidad ha realizado alguna inversión que nada tiene que ver con la seguridad y la rentabilidad. Entendemos que en el futuro debe primar ante todo la seguridad de estas operaciones. Un ejemplo claro es la carga que supone para Bancaja la inversión realizada en Terra Mítica, que ha finalizado de momento con una suspensión de pagos que supone para Bancaja la pérdida de 60 millones de euros.

**El respeto a otras lenguas.-** Parece que la empresa no ha entendido la pluralidad existente en el estado español, y es necesario un cambio de actitud en este sentido. Bancaja ha de respetar las diversas lenguas y culturas del estado español.

**La Obra Social.-** Así mismo, es necesario que desde Bancaja se potencie la Obra Social. En estos momentos la dotación está por debajo de la media de las Cajas de su mismo nivel. En algunos casos nos parece que invertimos parte de éstos recursos en operaciones que no revierten directamente a la sociedad. **Ya lo dijimos el año pasado: queremos que, aún realizando las reformas necesarias que exigen los cambios en las entidades financieras, se debe continuar prestando el servicio a la sociedad. No hay que olvidar que ésta es la finalidad por la que fueron creadas**

**Por éstas y otras razones los sindicatos de Bancaja vamos a votar en contra de la Gestión del Consejo de Administración.**