UGT SOLICITA A LAS PATRONALES UN DECÁLOGO PARA MEJORAR LA SITUACIÓN QUE VIVIMOS LAS PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN EL SECTOR FINANCIERO

Ayer las tres patronales, AEB, CECA y Unacc, publicaron un decálogo para la mejora de la atención a las personas mayores y a personas con discapacidad. Tras pasar las últimas décadas enviando a sus plantillas a dar la cara ante los recortes que imponían a sus clientes, ahora las patronales aparecen en el papel de salvadoras de los necesitados.

En **UGT** nos parece fantástica esta postura, de hecho, llevábamos tiempo reclamando un cambio en su forma de tratar a clientes y trabajadores-as. Tampoco nos sorprende, por desgracia, que lo hayan hecho de manera unilateral, sin contar con las plantillas que dan la cara para apagar los fuegos que encienden sus ideas de "eficiencia". **Pero es absolutamente intolerable el lugar en que el decálogo deja a las personas trabajadoras**.

Nos parece insultante que las patronales bancarias hayan encontrado en sus plantillas alguien a quién culpar de su incapacidad para encontrar la eficiencia, de manera que han vuelto a echarnos a los leones. **Según manifiestan:**

- Amplían el horario de atención en ventanilla…**pero no dicen nada sobre ajustar los objetivos y exigencias comerciales a las personas que atienden estas ventanillas.**
- Garantizan un horario, como mínimo, de 9.00 a 14.00 horas, **pero no establecen el máximo, dejando a criterio de las entidades la regulación horaria del puesto.**
- Anuncian que darán "formación específica obligatoria" al personal que atienda a estos colectivos, dando por hecho que sus plantillas igual no están suficientemente preparadas, o no tienen la sensibilidad que requieren las necesidades de este colectivo, **pero ignoran descaradamente que a los clientes los fidelizan los-as empleados-as.**
- Se garantiza asistencia telefónica hasta las 18.00 horas para clientes digitales, **a costa de los horarios laborales.**

Ésta es la situación que estamos sufriendo día a día las plantillas del sector bancario:

- **Escasez de plantilla**: cada vez menos oficinas y con menos personal.
- **Presión excesiva** para la consecución de objetivos
- **Control** mediante llamadas continuas de superiores, envío de listados, teams (sí, a nosotros-as también nos invade la tecnología) etc. para informar de cada gestión que hacemos, que supera en muchos casos el **acoso laboral**.
- **Prolongación** crónica de jornada.
- **Presión** por parte de la clientela, que se siente desatendida y forzada a utilizar medios tecnológicos mientras aumentan los casos de fraudes online.

Nosotros-as, las personas que trabajamos en el sector financiero, siempre hemos dado un buen servicio a nuestros clientes, el problema es que cada vez contamos con menos medios y prácticamente lo tenemos que hacer a escondidas, por las políticas que están implantando las patronales. **Las entidades han querido implantar una transformación digital y se han olvidado de sus clientes y sus plantillas.**

Desde UGT reclamamos una negociación urgente entre patronales, representantes de las plantillas y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para solucionar los problemas de atención que han creado las patronales. Es indecente que nos ignoren cuando ya han demostrado su capacidad de empatía con la clientela sobradamente. Por una vez, déjennos hacer a las personas que sabemos tratar a la gente.

Los delegados y delegadas de UGT contigo en el día a día

También puedes dirigirte a: Avda. América, 25, 7ª Planta.- 28002 MADRID - Fax 915 897 587 - Tfno. 915 897 160 financiero@fesmcugt.org