



# Confederación General del Trabajo (CGT)

## Sección Sindical del BBVA – T.NORTE

### DESPIDO DE HIBAI :

ADEMÁS DE TODO: ERA MENTIRA LA DENUNCIA DE MISTERY SHOPPING

El Expediente abierto a nuestro compañero Hibai con fecha 24 de Mayo, tras visita de Mistery Shopping a la oficina 1231 de Bilbao-Zorrotza, decía literalmente lo siguiente:

Muy señor nuestro,

Hemos tenido conocimiento a través de una queja presentada a nuestra Entidad por parte de una Técnica de la firma MDK, encargada de llevar a cabo investigaciones de valoración de mercados para nuestro Banco, relativa al trato que le dispensó Usted el pasado día 16 de abril con motivo de su visita a la Oficina-1231, Bilbao-Zorrotza, donde Usted presta sus servicios como Gestor Comercial, y cuyo detalle recogemos a continuación:

Concretamente la queja proviene de Doña M L quien por medio de correo electrónico traslada su denuncia por el trato inadecuado dispensado por Usted cuando ésta se personó en la Oficina, en la fecha antes señalada, con la finalidad de acometer los servicios profesionales derivados del contrato de prestación de servicios suscrito entre ambas Empresas.

El contenido de la comunicación realizada por la Técnica, es el siguiente:

*“En la oficina 1231 sólo atiende el empleado de Caja. Al comentar la observadora que va a hacer una gestión de préstamo, él de manera brusca, le dice que sin documentación no va a poder atenderle comercialmente ningún compañero. La observadora le pregunta qué documentación debe llevar y el empleado le indica de qué documentación se trata. También le pregunta de manera brusca que, no siendo cliente del BBVA, por qué va a allí, por qué no ha ido a su Entidad. El observador le pregunta si puede o debe pedir cita otro día para tratar el tema con alguien que la pueda asesorar, a lo que le responde que no, que vuelva otro día y haga cola como los demás.*

*El día de la visita fue el 16 de abril y la observadora llegó a las 11:20 y se fue a las 11:30 horas.”*

Pues bien, este Sindicato ha podido saber que, **tal y como dice el Expediente la técnica M. L. (en el Expediente del Banco figuran expresamente nombre y apellido)** de la empresa MDK, **NO HA ESTADO JAMÁS EN LA OFICINA 1231.**

Esta persona, M. L., (con quien hemos hablado), es efectivamente una empleada de la empresa MDK que se encuentra físicamente ubicada en su sede de Barcelona y que no se encarga de llevar a cabo las visitas de Mistery Shopping. Nos asegura que no ha efectuado “una queja” en modo alguno, ni mucho menos “denuncia por el trato inadecuado dispensado por Usted cuando ésta se personó en la Oficina....”

Lo que la trabajadora hace es remitir a BBVA los informes tabulados y con los comentarios pertinentes que, a su vez, le trasladan a ella el personal que realizaba para MDK las visitas a las oficinas de BBVA. Esta mujer nos indica que **el texto que BBVA recoge es parte de un comentario recogido en el informe de M.S. de la oficina de Bilbao-Zorrotza** y NO UNA QUEJA, NI MUCHO MENOS DENUNCIA, ni, desde luego, de ella; que no es quien visita en persona las oficinas.

Además de esto, esta Técnica nos hace saber que la expresión “de manera brusca” o “trato brusco”, no representa para ella una falta grave, sino que es una calificación propia de las visitas de M.S.; como puede ser un trato inadecuado o incluso malo. Es una forma de trasladar que el trabajador ha sido “seco” o “corto” en la expresividad necesaria para captar al cliente. Vamos, una incorrección más, como tantas otras, desde el punto de vista

unilateral de M.S. **y en ausencia de cualquier otra consideración sobre el momento concreto, la oficina y su clientela, etc.**

Conviene recordar que en la primera entrevista que CGT mantuvimos con la Dirección de la UTRH, les reclamamos conocer con exactitud la “denuncia” o “queja” a la que hacían alusión en su Expediente y si la misma llevaba aparejada algún tipo de apoyatura (video o audio). La Dirección no se dio ni por enterada **y en ningún momento se nos ha mostrado, ni email, ni informe, ni nada que se le parezca.** Además, curiosamente, el informe de la vista que da lugar al Expediente y Despido **NO SE HA COLGADO** de la web de Calidad, lo cual añade aún más dudas a este montaje.

El Expediente es una afirmación que, según los datos recabados, no parece apoyarse en nada más y que contiene **errores importantes que evidencian que, quien lo redacta, NO CONOCE LOS HECHOS EN SÍ,** ni lo ocurrido, ni el propio funcionamiento de Mystery Shopping. **Había que abrir Expediente y se hace.** Se “adorna” con lo que se puede y se le da un tono jurista por si el trabajador optara por Defenderse. De hecho, **las aclaraciones de Hibai debieran haber resultado suficientes para,** de haber habido voluntad esclarecedora y no predeterminada de sanción, **PODER COMPROBAR que tenía mucha lógica lo planteado por Hibai y los motivos del “trato brusco”.** La carta final de Despido, **no hace ni siquiera mención alguna a las aclaraciones y motivaciones expuestas ampliamente por el trabajador,** simplemente se reafirma en lo dicho en el Expediente.

A nadie se nos puede olvidar que este comportamiento de los distintos estamentos del Banco implicados, tiene mucho que ver con que la actual Legislación refuerza al más fuerte y que **deja al trabajador** (con la moral muy tocada) **la responsabilidad de iniciar el procedimiento jurídico para defenderse.** En esta defensa, la Dirección siempre se guarda cualquier actuación para golpear en la vista del juicio oral. No es precisamente muy habitual que se escuche en esos actos al más débil, sino a quien más apariencia institucional comporta. Con todo, el Banco, sus estamentos implicados, **sólo se juegan tener que**

**pagar la miserable indemnización legal a que diera lugar un Despido IMPROCEDENTE,** porque el hecho de la Readmisión es potestad unilateral de la Empresa.

Por eso, al margen de la defensa judicial necesaria, hemos de tener muy claro que los Sindicatos también estamos para enfocar las distintas responsabilidades que como personas o estamentos tienen quienes provocan injustamente estos daños. **Enfocar y que no se repitan.**

Te mantendremos informado, informada.

Septiembre/2013

