



**A.- TITULACIÓN Y NIVEL 8** Con fecha 20 de Julio la Dirección nos comunica por escrito que la Titulación que va a exigir a quienes desarrollen **"funciones de gestión comercial especializada"** que, según el Convenio junto a otros requisitos, implica ostentar el N-8, será el EFA. Modifican así su anterior comunicación del 22/11/2016 que indicaron ser suficiente con el DAF.

Creemos que siguen sin enviar la comunicación pertinente a todas las personas que el Banco considere están realizando estas funciones especializadas, incumpliendo con ello el propio Convenio y dejando en un "limbo" la asignación o no del N-8. El texto del Convenio no garantiza, a pesar de lo que sus firmantes escriben, que todas las funciones de gestión comercial vayan a tener ese Nivel 8 y la ambigüedad calculada de su texto permite a esta Dirección permanecer en la indefinición. Un error.

**B.- ¡QUÉ CALOR!** En una "piel de toro" con 47° en Córdoba, 38° en Barcelona y 30° en Santander, el mismo día, la gestión centralizada de la temperatura en la red de oficinas, carece del "sentido común" necesario para analizar lo que debe ser su objetivo: **La confortabilidad.**

[sucursalsbbva@sistrol.com](mailto:sucursalsbbva@sistrol.com) es quien recibe las comunicaciones cuando hay un desajuste de temperatura. Un nuevo invento para un teórico ahorro, pero no funciona el concepto de servicio. Alguien en la "nube BBVA" ha mirado la legislación y ha visto que el tope máximo de temperatura para nosotros está en 25° y bajo el eufemismo de "ahorro energético" ha dado instrucciones para que mientras no se supere, no salte la climatización. ¡Cerebros!

Así que en Córdoba les rebajan hasta 22°, 13° en Barcelona y 5° en Santander, **con humedad totalmente distinta que es el factor determinante de la sensación calorífica y dejando la confortabilidad totalmente ignorada.** Si hasta el Estado se descentraliza, por favor, no centralicen rígidamente el confort térmico.

**C.- BIENESTAR EMOCIONAL** Según el INE, el 59% de los trabajadores sufrimos estrés laboral y a partir de 2020 será la primera causa de baja médica.

La Fundación Salud y Persona ha publicado la guía Bienestar Emocional en las Organizaciones que analiza los datos existentes y los interpreta. Esta Guía explica que **los factores de riesgo** que pueden provocar **el estrés en el trabajo son:** Las exigencias excesivas; la carencia de autonomía; la falta de apoyo y reconocimiento; las malas relaciones; la poca claridad en la distribución de roles y la gestión deficiente de los cambios.

La Red de Empresas Saludables españolas defiende que las personas emocionalmente saludables y felices son más productivas, tienen más energía y están más vinculadas a su empresa. Un factor fundamental es la estabilidad laboral. Esta Red de Empresas cuenta con un servicio Psicoemocional para orientar tanto sus políticas como la comunicación con su plantilla. **¿Crees que BBVA está en condiciones de optar a integrarse en esta Red Saludable?**

**D.- ENHORABUENA** Como "lo cortés no quita lo valiente"... queremos **felicitar a los autores de la aplicación de banca móvil del Banco**, considerada recientemente como la mejor del mundo según el estudio 2017 Global Mobile Banking Benchmark.

Esperamos que **tal consideración** sea valorada en su justa medida, sirva para "atender a las necesidades de los clientes y les ayuden a alcanzar sus objetivos" pero, al mismo tiempo, **no nos haga volvernos locos** ni recurrir a triquiñuelas para alcanzar otros objetivos (los de la incentivación) cada vez más difíciles de conseguir y sobre los que cambian las reglas del juego en mitad del partido. **Mucho menos para forzar situaciones y ritmos** que, por un lado, "empujan" a clientes aún no preparados para el mundo digital y tan respetables como quienes sí lo están y, por otro, puedan producir "excedentes" de plantilla no deseados.

**E.- ¡¡SOMOS LA LECHE!!** Eso dicen los 2.306 MM € que el Grupo BBVA ha ganado en el 1 Semestre 2017 (+25,9%), pero **sobre todo los 670 MM. (+8%) ganados por todos y cada uno de nosotros en España. Un 11% más que el Santander.**

Seguimos siendo **líderes en el ratio de eficiencia (productividad) que en España es del 53,4%**, una mejora en los últimos 12 meses de 2,01 puntos. **Nuestra productividad mejora a la del Santander en 2,1 puntos** lo que representa que a mismo negocio, BBVA "ganaría" un +3,78% que su competidor.

En el área Inmobiliaria se pierde en España -191 MM (**un 32,64% más que el Santander**).

Donde se nota aún más nuestra aportación local es en **el peso del Beneficio BBVA-España en el total del Grupo que es CASI EL DOBLE que el peso del Santander-España en el suyo. ¿Por qué será?** Y esto es así, tanto si consideramos los resultados en Banca, como si añadimos los resultados inmobiliarios y todo esto, sin incluir los datos del Popular adquirido por Santander.

Esta vez sí que sí, nos felicitarán, dejarán de presionarnos con tanta mala leche y probablemente comenzarán a abordar los acercamientos de las personas procedentes de CX y que están sufriendo un alejamiento duro bajo la premisa de que era "necesario" en su absorción por BBVA. Viendo ahora que los números "dan" y que el ratio de eficiencia no lo ha destrozado esta operación, pensarán en las personas que hacemos todo esto posible. **¿¿¿???** ¡¡REACCIONEMOS!!!

**F.- CAMBIOS, ERRORES, PRODUCTIVIDAD** No vamos a detallar los problemas generados en el servicio por **la larga ya reestructuración en BEC**. Nos consta que la clientela de este segmento está aguantando mucho y quejosa a más no poder. Si a esto le añadimos que hace cosa de 2 meses una "contingencia informática" volvió a estos clientes a ponerles a "Tarifa", dejando nuevamente fuera de servicio las condiciones pactadas, **el nivel de enfado es ya mayúsculo.**

Dos meses y buena parte de ellos siguen sin disponer de sus condiciones. Desde becarios, temporales o como se puede hay que subsanar el desaguisado "uno a uno". Todo un arte de la improvisación.

En paralelo, la presión a los Gestores por captar la clientela de empresas del Popular. **¿Cómo se mide una productividad basada sólo en rankings venta? ¿Cómo se "descuenta" de nuestra presión las "contingencias informáticas" fruto de tanta subcontratación?**



Agosto de 2017