

AUTOSERVICIO

Parece que le vamos a dar un nuevo empujón al autoservicio. Aclarar que no es que vayamos a dejar de recaudar la infinidad de tasas e impuestos de las instituciones con las que colaboramos, o a recibir un volquete de cajeros de última generación que no se atasquen o trabajen con monedas para respaldar esta actuación. Simplemente vamos a establecer un objetivo: reducir un porcentaje de operatoria sí o sí.

Es verdad que no somos la excepción y que seguimos la línea marcada por la competencia, pero con estilo propio: mientras al no cliente que viene a pagar cualquier tasa, impuesto o viaje del IMSERSO, lo recibimos sin ningún tipo de restricción, a los clientes que todavía nos visitan, les invitamos a pelearse con el cajero después de un rato de espera en la fila.

El **Cajero Automático** es, en la mayoría de los casos, ese **artilugio vintage**, puntero en su día, que ha quedado obsoleto y que, aunque como decoración hípster vale, para la banca del siglo XXI no.

Ya advertimos hace tiempo que el autoservicio debe existir y favorecerse, pero retorcerlo hasta establecerlo como objetivo, con su incentivo económico, es una torpeza que además alimenta **conductas contraproducentes** para la entidad. La falta de medios agudiza el ingenio y se están desarrollando tácticas de lo más variopinto.

Reducir puestos de caja donde todavía había más de uno y atender despacio buscan una misma finalidad: vencer por inanición o fatiga del enemigo. Ante una larga fila, siempre alguien desistirá de hacer un trámite, lo dejará para otro rato y con suerte se derivará a otra oficina que le venga de paso a casa o al curro. Atender poniendo mala cara o haciendo esperar a un pobre empleado de un comercio, que no tiene más remedio que venir a la oficina, es otra sugerencia, que contradice cualquier buena práctica, pero que se empieza a insinuar.

Manejar los pines de las tarjetas o libretas de los clientes es tan tentador como peligroso. Cuentan que hay localidades enteras que saben la fecha de cumpleaños de algún compañero gracias al pin de su libreta.

Abandonar el puesto de atención para acompañar al cliente a hacer una transferencia o pagar un impuesto en el cajero ante la mirada del resto de la fila ayuda a cumplir el objetivo, aunque ello implique el triple de tiempo. Alguien piensa que con esa clase magistral el cliente ya es autosuficiente y meses después no volverá a reincidir.



Elige el lado correcto, únete a UGT

También nos hemos convertido en una especie de interfaz de carne y hueso de Ibercaja Directo, solicitando a los clientes las claves que sean necesarias para devolver un recibo o hacer cualquier otra gestión a través de la aplicación en su lugar.

En resumen, les atendemos casi igual, pero ya aparecen en esa futura estadística sobre digitalización que servirá de **excusa para despedir a gente**.

Ya nos referimos en alguna circular anterior a esta enfermiza deriva al autoservicio del siglo XXI con los medios del XX como ese tiro que nos estábamos dando, no solo en el pie de los empleados y empleadas de los puestos de caja, sino en el de una **entidad que dice poner al cliente en el centro de su estrategia, pero que se empeña en alejarlos de sus centros de trabajo y venta**.

¿Por qué afiliarse a UGT?:

Porque sol@ no tienes fuerza ante la Dirección.

Porque si la implantación sindical es fuerte, serás más respetad@ y los logros serán mayores.

Porque al igual que la Caja está agrupada en su organización empresarial, tú debes afiliarte a Organizaciones Sindicales fuertes, como UGT.

Protección contra sanciones, presiones o amenazas, etc...

Gabinetes jurídicos especializados.

Defensa individual y colectiva de tus intereses.

Información sobre vacaciones, nóminas, etc...

Prevención de riesgos laborales.

Ofertas Sociales: descuentos en actividades de ocio y tiempo libre, vacaciones, ofertas comerciales, etc...

UGT: RESPONSABILIDAD, SENTIDO COMÚN Y FIRMEZA

No estés solo, no te quedes con dudas. Llámanos

MANO a MANO, por tus DERECHOS.

APÓYATE EN UNA ORGANIZACIÓN SINDICAL FUERTE.

AÚN FALTAS TÚ. ¡¡AFÍLIATE A UGT-IBERCAJA!!