



ACEEC

ASOCIACIÓN DE CUADROS Y
EMPLEADOS DE ENTIDADES
DE CRÉDITO

FEDERADOS



NOVEDADES EN EL HORARIO DE CAJA: SIN NOVEDADES EN LA GESTIÓN

LA GESTIÓN DE LOS MANDOS INTERMEDIOS PONE EN RIESGO LAS MEDIDAS TOMADAS POR CAIXABANK.

Nuevamente, CaixaBank saca una normativa y, los mandos intermedios la interpretan como quieren, o lo que es peor, en las oficinas las ponen en marcha como pueden.

Hablamos del nuevo horario de caja

La noticia publicada en People Now, dice de manera clara **“sin restricciones para todos nuestros clientes”**. Sin embargo, adjunta un enlace que remite a la circular del 25/02, en la que indica **“el compromiso de atención a personas mayores más completo del sector”**

Pues venga, vamos a jugar ¿Qué interpreta cada uno?:

El cliente: “Puedo ir a cualquier hora a cualquier gestión”

El DAN: “No quiero reclamaciones, pero luego no me digas que tienes a alguien toda la mañana en puesto de caja y no ha podido vender”

La Dirección de la oficina, ante esta tesitura: “Tú cierra caja a las 11:00 y solo atiendes después de esa hora si alguien protesta mucho”

El profesional responsable de caja: “¿Y si tengo una cita después de las 11:00 y alguien protesta mucho, a quién atiendo antes? ¿y si una mañana hay mucha gente que protesta y estoy mucho tiempo en caja, quién vende? ¿y si no vendo no cobro retos?”

ACEEC le solicita a la empresa que sea claro en la implantación de esta medida, para que, este esfuerzo y sensibilización, que se puso en marcha ante el clamor y malestar de los clientes, no suponga un riesgo reputacional para la entidad por la mala interpretación que, algunos mandos intermedios de la cadena realizan para “salvar sus muebles”.

La realidad, es que se deja, nuevamente, a los profesionales que la tienen que aplicar, a los pies de los caballos.

La empresa debe dejar claro a toda la plantilla, sea cual sea su función, lo siguiente:

- ¿Es sin restricciones o solamente para personas mayores?
- Sí es para todos nuestros clientes ¿Qué horario y qué operativa se aplica para los no clientes?
- ¿Qué operativa tienen las Store, que no disponen de servicio de caja y muchos de los clientes de las antiguas oficinas ágiles se han volcado en ellas?
- ¿Por la tarde también hay servicio de caja?
- ¿Habrá una persona en concreto designada para el puesto de caja, durante toda la jornada de apertura al público? De no ser así, la Norma 75, punto 4 dice: “En los puestos de caja, se deberá realizar el cuadro del terminal cada vez que se cambie de usuario de apertura y se deberá efectuar cada vez un entregado/recibido de la existencia del monedero al siguiente usuario, a la caja fuerte o a la caja auxiliar “monedero caja”.

Para evitar que esta medida perjudique a las oficinas y compañeros que tengan que llevarla a cabo, desde ACEEC hacemos las siguientes propuestas a la empresa:

- Si va a haber un responsable de caja durante toda la jornada de apertura al público, solicitamos que la persona designada, cobre el importe por los retos en base a la media de lo realizado en la oficina, dado que es obvio que el tiempo y dedicación a la venta algunos días concretos será nula.
- Que, para el cálculo de la media de empleados por oficina, no se tenga en cuenta a este profesional.

Esperamos que, al igual que la empresa ha demostrado sensibilidad ante la problemática de la operativa de caja, lo cual agradecemos, sea también sensible a la casuística que surge de la implantación de esta medida, y acepte nuestras propuestas.

Si estás cansado de un sindicalismo de doble cara, cercano a la empresa, más pendiente de las formas que del fondo, no lo dudes **ÚNETE A ACEEC**, un sindicato que lucha de verdad por los intereses de la plantilla y no por los de la dirección.