

## TRAMITADORS: OPERATIVA, FUNCIONS I SALUT LABORAL

Malgrat trobar positiva la idea de l'oficina sense papers, no podem obviar la problemàtica que pugui sorgir.

Segons el manual i les instruccions rebudes del Formador (?), **en aquelles oficines la plantilla de les quals sigui de 4 o menys treballadors el responsable serà el Comercial de Caixa.**

Respecte a les funcions del Comercial de Caixa en tenim moltes dubtes que passem a detallar; suposant que la Caja Madrid té previstes les solucions.

- **S'ha realitzat l'elecció de la persona adequada a la tasca, tenint en compte la seva formació i càrrega de treball?**; és a dir, adaptar el lloc de treball a la persona i no al revés.
- **La formació ha estat mitjançant manuals. Considerem que és insuficient**, com a mínim hauria de ser mixta (també presencial).
- **El company responsable de Caixa passa de ser el gran desconegut a la persona amb més tasques/càrrecs; a saber:**
  - o Comercial de Caixa. Venedor i coneixedor dels productes de l'Entitat.
  - o Obertura contractes. Dominant aquesta tasca administrativa.
  - o Responsable de l'Efectiu. Ha de dominar tota l'operativa de la gestió de l'efectiu, quadris, etc. No excedir-se en les puntes d'efectiu; no abandonar el lloc de Caixa.
  - o Ha d'encarregar-se de les condonacions, de les reclamacions del servei d'atenció al client –per cert, seguim demanant un Servei d'atenció a l'empleat– .

**I, a partir d'ara... Tramitador.** Mentre en les oficines grans el responsable es dedica un temps solament a aquesta tasca (i separat de l'atenció comercial); **en les oficines petites sol·licitem solucions a les següents problemàtiques.**

- **La persona triada està formada per a tramitar operacions d'Actiu** (préstecs particulars, hipoteques, operacions d'empreses, línies d'aval, descomptes, leasing, etc.)? **Si no és així, com està prevista la seva formació?**
- En les operacions de **No Residents, qui tramitarà les mateixes?** (desconeixement de l'idioma).
- **Estan els llocs de caixa dissenyats per a incorporar el nou scanner, o per contra ha de sortir el Comercial de Caixa fora del seu lloc de treball?**
- En cas de no facilitar-se tota la documentació correcta i signada, **ha d'entrar en problemàtica amb el gestor de l'operació?**
- **S'ha contactat amb l'opinió/participació dels Comercials de Caixa en la implementació del projecte?**
- **Què passarà quan, per motius de falta de temps, s'endarrereixin en l'operativa/tramitació?**

**Queda la sensació que els Comercials de Caixa són mes valorats quan estan absents (per la pròpia substitució) que quan estan presents.**

Remetem escrit sol·licitant resposta (per escrit) a tots aquests interrogants a l'Àrea de Relacions Laborals, a Recursos Humans de Direcció de Negoci i a Direcció de Zona.



www.sabeicajamadrid.org

### AFILIATE ENVIANT AQUEST BUTLLETÍ A 0505

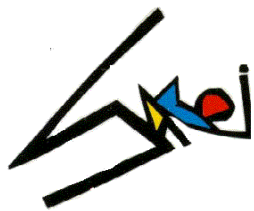
Nom y llinatges: \_\_\_\_\_

Oficina: \_\_\_\_\_ E-mail particular: \_\_\_\_\_

Signatura

Les dades d'afiliació s'incorporaran a la nostra base de dades en els termes establerts en la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

SABEI-CGT Caja Madrid. C/ Parellades, 12, 3º 13. 07003 Palma (Illes Balears)  
TeleFax 971 72 91 35 - secciosindical@sabeicajamadrid.org



## TRAMITADORES: OPERATIVA, FUNCIONES Y SALUD LABORAL

Pese a encontrar positiva la idea de la oficina sin papeles, **no podemos obviar la problemática que pueda surgir.**

Según el manual y las instrucciones recibidas del Formador (?), **en aquellas oficinas cuya plantilla sea de 4 o menos empleados el responsable será el Comercial de Caja.**

Respecto a las funciones del Comercial de Caja nos asaltan un sinnúmero de dudas que pasamos a detallar; debiendo suponer que Caja Madrid tiene previstas las soluciones.

- **¿Se ha realizado la elección de la persona adecuada a la tarea, teniendo en cuenta su formación y carga de trabajo?**; es decir, adaptar el puesto de trabajo a la persona y no al revés.
- **La formación ha sido mediante manuales. Consideramos que es insuficiente**, como mínimo tendría que ser mixta (también presencial).
- **El compañero responsable de Caja pasa de ser el gran desconocido a la persona con más tareas/cargos**; a saber:
  - Comercial de Caja. Vendedor y concededor de los productos de la Entidad.
  - Aperturar contratos. Dominando esta tarea administrativa.
  - Responsable del Efectivo. Debe dominar toda la operativa de la gestión del efectivo, cuadros, etc. No excederse en los encajes de efectivo; no abandonar el puesto de Caja.
  - Debe encargarse de las condonaciones, de las reclamaciones del servicio de atención al cliente –por cierto, seguimos demandando un Servicio de atención al empleado– .

**Y, a partir de ahora... Tramitador.** Mientras en las oficinas grandes el responsable se dedica un tiempo solamente a esta tarea (y separado de la atención comercial); **en las oficinas pequeñas solicitamos soluciones a las siguientes problemáticas.**

- **¿La persona elegida está formada para tramitar operaciones de Activo** (préstamos particulares, hipotecas, operaciones de empresas, líneas de avales, descuentos, leasing, etc.)? **Si no es así, ¿cómo está prevista su formación?**
- En las **operaciones de No Residentes**, ¿quién tramitará las mismas? (desconocimiento del idioma).
- **¿Están los puestos de caja diseñados para incorporar el nuevo scanner, o por el contrario debe salir el Comercial de Caja fuera de su lugar de trabajo?**
- En caso de no facilitarse toda la documentación correcta y firmada, **¿debe entrar en problemática con el gestor de la operación?**
- **¿Se ha contado con la opinión/participación de los Comerciales de Caja en la implementación del proyecto?**
- **¿Qué ocurrirá cuando, por motivos de falta de tiempo, se atrasen en la operativa/tramitación?**

Queda la sensación que los Comerciales de Caja son mas valorados cuando están ausentes (por la propia sustitución) que cuando están presentes.

Remitimos escrito solicitando respuesta (por escrito) a todos estos interrogantes al Área de Relaciones Laborales, a Recursos Humanos de Dirección de Negocio y a Dirección de Zona.

