



"Zona" dice contar con la opinión de los Directores, es evidente que el término "negociación" es un eufemismo



[www.sabeicajamadrid.org](http://www.sabeicajamadrid.org)

junio 2007

[www.cgtbalears.org](http://www.cgtbalears.org)

## LA CAJA AUMENTA UN 49 % SU BENEFICIO

Una vez concluida la ronda de visitas a oficinas (marzo-abril) y pulsado el clima laboral en Balears, hemos celebrado (como viene siendo habitual y periódico) reuniones bilaterales con Caja Madrid.

Hubo una primera reunión multilateral el 22 de mayo en la Dirección de Negocio, coincidiendo con el comienzo del actual mandato de representación sindical (2006-2010). En esta reunión nuestra Sección Sindical transmitió a Relaciones Laborales y la Dirección de Negocio (Director de Negocio y Director de Recursos Humanos) los temas específicos de Balears, en el contexto del orden del día fijado.

La semana pasada se ha recibido un escrito, firmado no se sabe muy bien por quién ya que para nada representan a Balears.

La primera reunión bilateral, con el Director de Zona y el Director de RRHH de DN, tuvo lugar el 25 de mayo. La segunda, con las Áreas de Relaciones Laborales y de Gestión y Desarrollo de Personas, el 18 de junio -en ésta última no se contó con la presencia de las respectivas Direcciones; por lo que en la mayoría de aspectos tan solo se tomó nota, por lo que esperamos una pronta respuesta de todos los asuntos pendientes-.

### FORMACIÓN

Somos los primeros defensores de la formación. Pero, como hemos transmitido en infinidad de ocasiones, la formación tiene que suponer "coste cero" para el/la trabajador/a. Además de los gastos "estándar" (transportes, taxis, sobrecoste en comidas/cenas) están los "colaterales" (por ejemplo, canguro); también está el coste en "tiempo" (desplazamientos, estancias). Todo lo anterior agravado por la situación de insularidad que marca a Balears.

**La Caja sigue estudiando la revisión de los criterios económicos,** y hace oídos sordos a gastos y tiempos extras -el nuevo Reglamento del IRPF recoge desde mayo el aumento desde los 7,81 € a los 9 € diarios exentos de tributación, en las cantidades entregadas a los empleados por comida-. Los Directores de RRHH y de Zona sí nos han transmitido que ya existe receptividad por su parte en el tratamiento de lo que hemos llamado "gastos estándar".

### V2 DE BALEARS

Transmitimos la preocupación por el descenso generalizado de las V2 (2006 y lo transcurrido de 2007) en la mayoría de las oficinas de Balears. Zona y Negocio indican que hay que leerlo en clave de entorno económico global y estatal; también hacen una lectura cíclica ("todos los años no pueden ser buenos"). Este año la coyuntura económica general es negativa. Será necesario un apoyo especial y seguimiento de cada centro de negocio (y así lo ha transmitido DN a las DDZZ). No quieren magnificar los datos de abril, que consideran menos significativos y peores que los que refleje el mes de junio.

En el SABEI-CGT creemos que es muy importante una política comercial coordinada, ajustada a la realidad, coherente y mantenida en el tiempo, dentro del contexto del Plan 2010 -confiemos en que la nueva estructura de Negocio, Financiera y Medios ayude-. No podemos permitirnos bandazos en la comercialización de los productos, que sufren especialmente las oficinas (recordemos los inicios, por ejemplo, del Depósito Éxito).

Tampoco nos parecen incentivadores los objetivos en cascada (con mayor o menor horquilla de negociación en la base de la pirámide, que son las oficinas), donde es más importante el componente jerárquico, y menos la opinión de los profesionales comercializadores. Pese a que DZ dice contar con la opinión de los Directores, es evidente que el término "negociación" es un eufemismo.

**Es conocida la práctica de solicitar unos objetivos (V2) reales superiores a los firmados en acta; y si no se consiguen penalizar la V3 de los Directores/as de oficina.**

### TRAMITADORES

Todas las instancias de la Caja coinciden en que no hay intención de presionar en esta tarea, únicamente que el trabajo salga adelante. DZ no tiene interés por controlar qué persona en concreto realiza la función, sino el mantenimiento de la filosofía del "cero papel".

Se transmite la consigna de Relaciones Laborales en relación a que **cada centro de trabajo se organice operativamente,** y la valoración de distinción cualitativa entre centros de trabajo pequeños y medianos frente a los grandes; todo ello atendiendo a las peticiones del SABEI-CGT.

### RELACIONES CON MAPFRE

**Hemos detectado un clima en las oficinas que va de la frialdad en las relaciones (e incluso la nula relación) hasta la irritación.**

Incidencias derivadas del carácter comisionista de los agentes. Da la sensación de que aunque seamos del mismo grupo y teóricamente estemos en el mismo barco, sus remeros van contracorriente. Algunas oficinas echan en falta un apoyo claro de Zona para solucionar los problemas, incidencias y conflictos. En algunos casos no se percibe a las ODBs (Oficinas de Distribución Bancaria) como colaboradoras.

MAPFRE sigue siendo una apuesta estratégica de la Caja, y aporta una parte importante del negocio (aunque en lo que llevamos de año ha bajado la producción bancaria que aporta a las oficinas de Balears); "hay una necesidad mutua de colaboración".

**DZ se compromete a gestionar cualquier incidencia que le llegue.**

### SUBDIRECCIÓN EN FUNCIONES

Este capítulo y los dos siguientes están estrechamente interrelacionados.

Hemos solicitado se considere el acceso a herramientas administrativo-comerciales, tales como SIG y cuadro de mandos de campañas; para que los/las compañeros/as en período de consolidación de categoría no tengan que depender del usuario/ordenador del director/a para su acceso y utilización. La Caja toma nota de nuestra petición, para su traslado a informática.

También subrayamos nuestra (histórica) preocupación por la situación en cuanto a operativa (autorizaciones, usuarios y contraseñas) y seguridad cuando no está el director/a.

### AUTORIZACIONES Y SISTEMA TITÁN

Se siguen usando los usuarios/claves ajenos, y utilizando el sistema pre-Titán.

En algunas oficinas hay quejas de problemas de funcionamiento con la tarjeta titán (errores de lectura, etc.) La Caja, en ocasiones y ante incidencias concretas, habilita a un empleado/a para autorizar; actuación que no creemos solucione los interrogantes del siguiente párrafo.

Demandamos soluciones para la siguiente casuística, denunciada por el SABEI-CGT desde hace años, y a las que seguimos sin recibir respuestas concretas (al margen de "no hay problemas si no se hace un uso inadecuado..."):

1. Autorizaciones en el puesto de caja.
2. Autorizaciones de los topes, documentos de cámara, etc.

- Autorizaciones de las oficinas sin subdirección, cuando está ausente el director.
- Oficinas con subdirección en funciones, en la ausencia del director/a.

### OFICINAS SIN SUBDIRECCIÓN

La Caja no clarifica los criterios que aplicará para la salida de las oficinas sin subdirección del "cupo" del 10%.

DZ y RRHH DN "preferirían" la no aplicación de la bolsa de oficinas sin subdirección; lo que dotaría de más capacidad de promoción e incentivación.

Es inadmisibles en una organización de la dimensión y resultados de Caja Madrid el que se justifique esta práctica porque las oficinas nuevas son deficitarias durante 3-4 años.

La vocación es la de promocionar a las personas, ya sea en la misma oficina o en otra. Esta actitud positiva choca con la realidad de la política del palo y la zanahoria.

**Se corregiría si, como hemos solicitado desde el SABEI-CGT, hubiera un sistema transparente de vacantes.**

Esperemos que alguno de los restantes sindicatos se adhiera a esta petición.

### INCREMENTO DE PLANTILLA Y DE OFICINAS (PLAN 2010)

Todavía no se sabe la horquilla aproximada de personal para Balears. Hay que tener en cuenta que el incremento no es solamente de refuerzo de plantilla y nuevas aperturas (con 3 personas), sino para el reforzamiento también de departamentos.

Se prevé un incremento aproximado de 7 oficinas hasta el 2010. Una de ellas (Llucmajor) está pendiente de licencias municipales. Además: Alcudia; Santa Ponça; Son Gotleu; General Riera; casco antiguo de Palma (dependiendo de disponibilidad de locales); Son Oliva.

**Solicitamos el incremento del Equipo Volante a 5 empleados (actualmente 3). La Caja se compromete a un incremento de un miembro en un plazo corto.**

### OBJETIVOS DE EMPRESAS 2007

No es muy lógico que las peticiones de colaboración en puntas de tesorería (a final de año) supongan en la práctica una penalización en los objetivos del año siguiente.

La Caja cuantifica la movilidad de puntas de tesorería en RACs en junio-septiembre entorno a un 20%; por ello no considera que se produzca una "penalización" o sobreobjetivo. Los resultados actuales del epígrafe empresas son buenos.

### CLASIFICACIÓN DE OFICINAS

Hemos recibido alguna consulta al respecto.

Recientemente se ha transmitido a las oficinas la clasificación actual (31 diciembre 2006) y situación de corte. Los datos están disponibles en Zona.

### DATOS DE SEGUROS

Dificultad para comprender los criterios empleados en el registro de los productos vendidos y cauces para solucionar los datos divergentes.

Zona nos indica que ante cualquier discrepancia se contacte primero con la oficina utilizada (CAU u Oficina Directa), y si no se clarifica, se envíe correo-e a Zona. Hay que tener presente que Mapfre cierra el día 25 de cada mes.

### CENTRO DE ATENCIÓN, PRODUCTOS, OPERATIVA E INFORMÁTICA

Hay que aumentar la calidad de servicio. Falta calidad de respuesta y la coordinación para la resolución de los problemas.

**Hay fallos informáticos que impactan fuertemente en la operativa y las relaciones con los clientes** (por ejem.: problema con los ficheros de Norma 43, especialmente en los Centros de Empresas).

En el lanzamiento y diseño de la estructura informática de los productos se debe implementar una mayor casuística, por ejem.: no tener que rellenar anexos de contratos a mano; no tener que hacer a mano un anexo de una tarjeta de depósito de empresa; mayor diligencia y prontitud en resolver las incidencias en la operativa e informáticas.

Todo ello supone mucho tiempo de trabajo administrativo, gestiones telefónicas y de terminal.

**La Caja toma nota de todo ello.**

### GESTIÓN DE LAS BAJAS LABORALES POR LA MUTUA FREMAP

Se solicita sensibilidad en el tema, considerando que se contacta con alguien enfermo. En teoría el control comienza a los 15 días, aunque muchas veces se realiza antes.

**El empleado de la Mutua, además de cortesía y sensibilidad, debería de tener un mínimo conocimiento del sistema legal de bajas laborales (lo que no siempre se produce).**

### REUNIONES, TRABAJO Y CONCILIACIÓN

"A la hora de convocar [a reuniones], piensa en la vida personal de los convocados (viernes por la tarde, días no lectivos, etc.); extraído del documento de intranet Buenas prácticas para mejorar su gestión.

"No se premia, se castiga. En Caja Madrid apagan las luces a las ocho de la tarde y llevan un registro de los que acuden a la oficina en fin de semana, controlando posibles 'adictos' al trabajo."; Diario Qué!, p. 2, 1 de junio de 2007.

**Creemos que la conciliación no puede ser "a tiempo parcial". Tiene que ser de lunes a domingo, y fuera del horario laboral.**

Preguntamos por las reuniones que se han venido realizando por las tardes, a instancia de la DZ de Balears. Nos informa que ha sido algo puntual y voluntario; que la idea es hacer una (o a lo sumo dos) al año; y que ha tenido una duración de hora y media. (Es significativo que se planteen las reuniones cuando los resultados van mal, y no al revés.)

También **hemos detectado algunas oficinas trabajando hasta las 20h00** o más (la 8969, entre otras, oficina ya denunciada en varias ocasiones); exigimos que esto sea cortado de raíz, o acudiremos a la Inspección de Trabajo.

Hay que tener muy claro lo que es extraordinario, porque en ocasiones la frontera de separación y conversión a ordinario y normal puede ser muy delgada.

### PRÉSTAMO CONVENIO ACUERDO LA HIPOTECA

En la hipoteca de cliente "Premium" se ha pasado de un diferencial del 0,49 al Euribor + 0,37%.

La hipoteca de empleado (no préstamo Convenio) está actualmente al Euribor + 0,39%. No se trata sólo (que también) del 0,02% de diferencia. Hemos solicitado que se habilite un mecanismo automático que permita una revisión a la baja de los productos para empleados, para que no se den estas situaciones. En casa del herrero la cuchara no debería ser nunca de palo.

### COMISIONES TARJETAS

Hemos solicitado que, en los criterios de exención de comisiones a empleados/as, se incluya al cónyuge/pareja de hecho cotitular de la cuenta de abono de nómina.

### DEFENSOR DEL CLIENTE

En muchas ocasiones se da la razón al cliente por imagen, y habiendo cumplido adecuadamente los procedimientos y prácticas profesionales. No estaría de más en estos casos, que el/los profesional/les afectados recibieran una carta de apoyo y reconocimiento pese a otorgarle la razón al cliente.

