

Llevamos tiempo denunciando desde CGT que esta empresa BBVA enferma a su plantilla. La ansiedad, estrés, dimisiones, excedencias como huidas, etc. se han multiplicado. Y, ahora, se está implantando un nuevo dolor: **LA ANSIEDAD DIGITAL**.

Nos parece imparable el avance en las tecnologías y modos de trabajo que generan las dinámicas digitales. Pero su ritmo, estilo, objetivos, transparencia, etc. pueden ser muy variados y algunos generar mucho dolor en lo personal y hasta poner en jaque el verdadero negocio del Banco: La vinculación de la clientela.

Es fundamental que las personas que estamos tras cada mesa tengamos muy presente que el Banco define un modo de relación y trabajo con su clientela y que debemos cumplir **AQUEL QUE NOS VENGA MARCADO** fehacientemente mediante una comunicación al efecto. Fuera de esto, estamos improvisando y arriesgándonos a todo, incluida la responsabilidad jurídica personal.

Si el Banco establece distintos canales para los clientes, estamos ante distintos canales y **ésa es su opción**. Nuestra obligación pasa por **informarle y asesorarle, y nada más, pero nada menos**.

Ahora bien, con una cartera de clientes con un 20% de remotabilidad, conviene que nos guardemos el email del Zona o CBC de turno que nos indican que hay que contratar como objetivo el 80%.

Porque resulta una relación "anormal" de una Empresa de servicios con su clientela cuando se pretende que quien no tiene ni ordenador, ni móvil con conexión y sí muchos años, contrate cualquier producto o servicio mediante Firma Diferida, sea con el truco que fuere. Parece que no hemos aprendido de los errores con las "preferentes" y "subordinadas". Sólo falta que trascienda a los tribunales lo que nos dicen que se puede hacer para contratar diferidamente u online, para que un Juez comprenda que algunas personas de avanzada edad, de escasa o poca remotabilidad, nos ha enseñado la clave que recibió en su móvil, como si ese "enseñarnos" fuera un acuerdo contractual, **y recordar que queda la marca del PC en el que se contrata con su correspondiente IP**:

Claro está que, quien nos dice esto alegremente, presionado por el último email descalificante del "superior" de turno, se va a negar a decírnoslo por escrito para dejar constancia de que es una orden suya.

Nos parece muy correcto que se atienda la remotabilidad. Que se responda a esta necesidad y hasta se favorezca desde el respeto a la voluntad, siempre ley, del cliente. Para eso están creciendo los equipos de BBVA CONTIGO. Pero alguien debe trasladar hacia arriba esto se ha convertido en una **OBSESIÓN**. Una escala jerárquica obsesionada en sólo "sí" y en unos rankings por los que cobran burradas, está provocando un encadenamiento de presión que es ya **ANSIEDAD DIGITAL**.

Desde CGT **nos hemos dirigido por escrito a la Dirección trasladándole esta situación**, así como que se precisen instrucciones claras de qué hacer para el necesario trato con los clientes y que fuera de esas instrucciones no caben inventos sustitutorios. Tales ocurrencias digitales pueden acabar por trascender a los medios, a la ciudadanía y traer consecuencias graves en el servicio, en el negocio. Mientras el Banco abra posibilidades de relación, contratación, el cliente puede conocerlas, pero eligiendo él, de modo fehaciente. Cualquier interpretación sobre su voluntad en un acto mercantil, carece de validez si no hay un contrato o firma expresamente asumida.

También como CGT pretendemos **exigir en el CESS** (Comité Estatal de Seguridad y Salud), que la dinámica digital actual y su problemática de venta online y Firma Diferida **se incluyan en las Evaluaciones de Riesgos de un modo claro**, puesto que nos consta la afectación a la salud que conlleva la tensión al respecto.

**NOTA:** Vuelven a la carga con la Firma Digital, ahora llaman desde Administración de Recursos Humanos para que aceptemos la Firma Digital. El documento que envían tiene alguna novedad (no piden el email personal, pero insisten en el móvil particular). Dejan más claro que la requieren para la relación del personal con el Banco, cosa que no hicieron en su primer email masivo. **Recordaros que no estamos obligados a asumir esta Firma Digital mientras el Banco no lo circunscriba adecuadamente** y la vía y modo no han sido los adecuados. **No tenemos obligación de dar nuestros móviles o emails particulares**. La Dirección debiera aprender de esta experiencia que es preciso informar con antelación y en condiciones.

Abril de 2016