



No nos olvidemos
de Julio López

EL MODELO DE BANCO QUE ELLOS QUIEREN, NO ES EL BANCO PROVINCIA QUE QUEREMOS LOS TRABAJADORES

Ante la permanente reducción de personal, con jubilaciones compulsivas y falta de plan de ingreso, el agotamiento de sectores operativos, el reclamo de falta de dotación por parte de empleados y funcionarios y el desprestigio en que cae el Banco ante clientes y público en general, realizamos algunos análisis y reflexiones

Mientras el Directorio y la Gerencia General son la cadena de transmisión de una clara política de achique del Banco Provincia, terciarización de áreas de servicios y traspaso de negocios del Banco hacia el Grupo Bapro S.A. y la banca privada, los trabajadores mantenemos una posición de defensa del banco público.

Estamos en presencia de un proceso en el que se intenta llevar al banco hacia el agotamiento y el desprestigio; mientras su personal intenta –a pesar del cúmulo de tareas– cumplir con los planes de comercialización, colocando productos y captando depósitos, a pesar de no contar con las herramientas para brindar a los clientes las repuestas operativas necesarias, para mantenerlos conformes en la relación comercial.

Muchas sucursales sufren la falta de personal, en algunas por momentos hay menos puestos de caja activos que lo imprescindible, en otras se reciente el sector de atención al cliente –que es donde se generan los negocios del banco– porque tampoco hay gente para ocupar esos puestos. Hay sucursales en las que las operaciones de crédito pendientes duermen varios días en un cajón hasta que un gerente, que tiene dos o a veces incluso tres sucursales a cargo, tiene tiempo de firmarlos. Los clientes, muchas veces, esperan largo tiempo para ser atendidos en las líneas de caja o para renovar un plazo fijo. **El discurso de las autoridades se basa en decir que se soluciona todo a través de los canales informáticos o con el uso de nuevos instrumentos como el Emerix, demostrando así su escaso conocimiento de la**

realidad en que estamos inmersos tanto los clientes como los empleados del Banco y los problemas que tenemos con los distintos sistemas con que operamos (mencionamos el Emerix, pero también podemos mencionar el SAM, y el mismo sistema SUR).

Es así como generan, por ejemplo, la idea que es mejor usar Provincia Pagos S.A. y lo hacen tanto en el cliente que disminuye su tiempo de espera, como en el exhausto cajero que siente reducir, al menos un poco, la cantidad de trabajo.

Hoy existen numerosas casas y sucursales que pierden clientes por el déficit en la atención, en algunas incluso, se siente la agresividad del público sobre los empleados con aplausos, golpes en los mostradores y vidrios de cajas e insultos. Es evidente que el Banco está mal administrado, la pregunta es si la indiferencia de las autoridades a esta realidad es por desconocimiento o responde a una intencionalidad de desprestigio de la banca pública, un plan deliberado para perjudicar al Banco en beneficio de otras empresas.

Habría que recordar que el Grupo Bapro S.A. nació con el objetivo de llevar los negocios del Banco fuera del ámbito de la Provincia de Buenos Aires, en cambio vemos que hoy compete directamente con nuestro banco en el cobro de servicios e impuestos, en otorgamiento de créditos y en la negociación de títulos.

Se presiona al personal con la colocación de los productos del Grupo más que con los propios, se nos dice que la mayoría del paquete accionario le pertenece al Banco, lo que no dicen es que el Grupo es una Sociedad Anónima –cuyas autoridades son en muchos

casos funcionarios y ex funcionarios del Banco— y que sus empresas una vez instaladas en el mercado, a costa de nuestra red comercial y nuestra cartera de clientes, pueden ser vendidas tal como sucedió en su momento con Orígenes cuando era la empresa más rentable del Grupo.

No creemos que ninguno de los problemas descriptos sea por culpa nuestra. Al contrario, todo lo que funciona en el Banco, funciona gracias a nuestro trabajo, nuestra creatividad y la responsabilidad con que se conduce la mayoría de nosotros en sus puestos de trabajo. **Como siempre, al Banco lo sacamos adelante los empleados** y no los altos niveles gerenciales, eficientes solo para hacer reverencias, bajar presiones y subir informes halagüeños. Mucho menos el Directorio y sus costosos asesores. No es cierto que el problema sea que los empleados somos “caros” como dice el Directorio. En todo caso se debe realizar un plan para aumentar los ingresos y evitar ciertos costos que no son justamente los del personal.

El déficit dotacional se ve agravada por las enormes pérdidas de tiempo que diariamente ocasiona el mal funcionamiento de los sistemas operativos, los procedimientos administrativos engorrosos, la falta de soporte por parte de áreas específicas operativas y comerciales, la dispersión normativa, la alevosa falta de respuesta a inconvenientes con el herramental técnico de trabajo y por supuesto, déficit en la capacitación. El respaldo operativo deficiente se debe, por un lado a la escasez de personal en las oficinas pero también al mal diseño de los circuitos que canalizan la demanda de las Unidades de Negocios. Muchas veces las soluciones se alcanzan por la buena voluntad de los técnicos y especialistas y no por los procedimientos establecidos. Otro aspecto de esta situación son las claras dificultades en el cumplimiento de normas de seguridad tanto internas como del B.C.R.A. Evidentemente, estas realidades no pueden ser desconocidas por las autoridades.

Hace falta que ingrese personal ya. Creemos que el ingreso de pasantes no es una solución, las restricciones horarias y las restricciones en cuanto a las facultades, hacen que no puedan cumplir plenamente las demandas operativas. Representan además una forma de trabajo precario: si

hacen las mismas tareas, deben tener el mismo sueldo y los mismos beneficios.

Existe un ranking de aspirantes que dieron examen hace unos años. Esos chicos, que ya han sido evaluados, están disponibles para que el Banco los convoque. Aclaremos además que se incumple la Ley Provincial 10.592 sobre capacidades diferentes. Aquí también se cuenta con una lista de aspirantes ya perfilados y en condiciones de ser incorporados. Consideramos que el ingreso de personal debe ser una operación transparente, basada en una evaluación objetiva de los aspirantes, en la que se le de prioridad a los hijos de los empleados. **Rechazamos la incorporación a dedo de acomodados (ya sea un dedo gerencial, gremial o político). Este método forma parte de un clientelismo que repudiamos y que hay que erradicar.**

Hay que volver a la carrera bancaria. Rechazamos la incorporación de personal contratado en puestos de supervisión que luego son incorporados a planta en puestos ejecutivos pasando por encima de empleados con años dentro del Banco y con niveles de capacitación equivalentes. La Universidad capacita con conocimientos generales, indudablemente útiles, pero no enseña todo lo que un empleado bancario debe saber. Todos entendemos que una gran parte de nuestro trabajo se aprende en el mostrador y que los años de experiencia (esos que los jubilados se llevan) no tienen reemplazo.

Luchemos juntos por defender el banco público, y su posición necesaria en la sociedad, un banco grande y pujante al verdadero servicio de la población, con más negocios e ingresos y recuperando su función en el otorgamiento de crédito, que nos posicione además como partícipe del equilibrio necesario con la banca privada y extranjera. También buscamos que el Banco se convierta en generador de empleo para el país y motor de su desarrollo. Esta es la visión que tenemos los trabajadores, evidentemente opuesta a la que tienen ellos, quienes están de paso y por eso nunca comprenderán la defensa que hacemos y el sentimiento que llevamos por el pasado, el presente y el futuro de este Banco que es nuestra fuente de trabajo. El Directorio y sus colaboradores deben entender que no permitiremos políticas que atenten contra esta institución, sus trabajadores y contra el público que depende de los servicios que prestamos.

Julio, 2010