Financiera El Corte Inglés: Sin formación y sin vergüenza

COORDINADORA SINDICAL DE CLASE - CSC :: 21/05/2020

La dirección de la empresa ha vuelto a indignar a toda la plantilla con un nuevo acto miserable, mandando un email a todos los gestores con un manual de 8 páginas en PDF vergonzoso, con el que pretende dar por hecha una formación de recuperaciones de niveles 2 y 3 que exige de un/a formador/a experimentado/a y la resolución de las dudas que surjan a los compañeros y compañeras en formación.

¿Qué clase de chapuza es esta? ¿Qué se cree la dirección de Financiera El Corte Inglés? Esta no es forma de tratar a los gestores y gestoras, pretendiendo que hagamos gestiones complejas -que siempre se han hecho con un/a formador/a y que han durado una cantidad de horas considerable- con un email y un simple manual en PDF. Además nos instan a que lo revisemos lo antes posible, ¿es que pretenden que lo revisemos en nuestro tiempo libre? Lo revisaremos cuando se nos asigne un tiempo de formación dentro de nuestra jornada laboral.

Tampoco es forma de tratar a los clientes, rebajando la calidad del servicio en un área tan delicada como es recuperaciones, donde se tratan a los clientes que por algún motivo se han visto obligados a devolver el recibo, en una situación tan complicada como esta que estamos viviendo todos.

Le recordamos a la empresa que no quiso renovar el contrato a decenas de compañeros y compañeras a los que mandó al paro mientras el servicio de Atención al Cliente seguía desbordado de llamadas sin atender, pese a las trampas de la dirección para que estas llamadas no cuenten en las cifras de abandono. Decenas de compañeros y compañeras formados y profesionales, que la dirección decidió no renovar o hacerles un contrato fijo para ahorrar costes, mientras no se da abasto para atender a los clientes y se presiona y sobrecarga de trabajo a la plantilla.

Tal es el despropósito de la dirección al no renovar y hacer fijos a estas decenas de compañeros y compañeras que, posteriormente a echarles, hace menos de un mes ha contratado a varios compañeros y compañeras que ya trabajaron anteriormente en Serantes, los cuales no eran “válidos” según la dirección para hacerles indefinidos en su momento, para que trabajen, con su propio ordenador y medios, sin tener que darles formación. ¿Será que la dirección pretende también echar a los compañeros y compañeras que renuevan en junio y seguir precarizando los puestos de trabajo con nuevos contratos temporales pese a la alta carga de trabajo?

Desde CSC hemos luchado siempre por un empleo digno y de calidad, que no se ha cumplido nunca en el centro de trabajo de Serantes, y ahora que le ha estallado en la cara a la dirección de la empresa pretende que la solución sea sobrecargarnos todavía más de trabajo, obligándonos a atender llamadas tanto entrantes como salientes indistintamente y

sin previo aviso (el famoso *blending*), presionándonos constantemente con los *feedbacks* y memorandos para que "reduzcamos nuestro tiempo de seguimiento, pues tiene que ser cero", y con un tiempo entre llamada y llamada prácticamente inexistente (no solo para el área de recuperaciones), que hace insoportable la gestión continuada. Y, por si fuera poco, se nos exige con vehemencia que cumplamos con los "estándares de calidad", tan subjetivos como arbitrarios, que se nos impone desde supervisión. ¿Pero qué atención al cliente pretende la dirección que ofrezcamos con semejantes condiciones?

Esta empresa nunca deja de sorprendernos en su forma de actuar chapucera y vergonzosa. No tiene nombre lo que está haciendo pasar a los trabajadores y trabajadoras de esta empresa, desde la espada de Damocles del ERTE a los compañeros y compañeras de PyG hasta la brutal presión que está ejerciendo contra la plantilla de Serantes por sus desastrosas decisiones.

A día de hoy los trabajadores y trabajadoras de Serantes estamos abandonados, sin formación de los nuevos productos financieros, exigiéndonos que cumplamos con tiempos de gestión imposibles y encima pretende la dirección que resolvamos los niveles 2 y 3 de recuperaciones y de producto directo con formaciones de una hora, media hora o de forma autodidacta por correo electrónico.

La dirección de la empresa no tiene vergüenza ni la ha conocido. La plantilla de Financiera El Corte Inglés merece el respeto que se ha ganado con su esfuerzo y profesionalidad que ha tenido en todo momento y ahora más que nunca con la crisis del COVID-19. Por ello, desde CSC exigimos a la empresa:

1. Que vuelva a contratar y haga fijos a todos los compañeros y compañeras a los que no ha renovado desde el 13 de marzo, y que les proporcione todo el material necesario para el desempeño de sus funciones.
2. Que, además de estas contrataciones, realicen cuantos nuevos contratos sean necesarios, y siempre con el fin de hacerlos fijos, para poder atender a los clientes que llaman al 913 779 779 y que a día de hoy se les pone una locución de que se les va a llamar pero nunca se les llama. Esta práctica vergonzosa, que acarrea enormes problemas con los clientes cuando se les atiende después de muchas llamadas intentándolo y crea situaciones de tensión que genera más estrés en los gestores.
3. Que, si la empresa necesita reforzar el área de recuperaciones, haga las formaciones necesarias de manera telemática y con todas las garantías de que esta permite a los trabajadores y trabajadoras realizar la gestión eficientemente, resolviendo dudas y planteando casos prácticos, tal y como se venía haciendo hasta ahora.

Aprovechamos para recordar a los compañeros y compañeras que de ninguna manera tienen que "leer cuanto antes" el deficiente PDF que se nos ha enviado desde RRHH. Toda actividad formativa tiene que desempeñarse dentro de la jornada laboral, sin excepción. Si no se puede dar una correcta atención por parte del trabajador o trabajadora cuando se le cambia de área/nivel sin formación previa, es única y exclusivamente responsabilidad de la empresa. Cualquier compañero o compañera que se encuentre en esta situación y reciba presiones, *feedbacks* negativos o se le inste a utilizar su tiempo libre para actividades de la empresa, puede contactar con CSC porque en ningún caso vamos a consentir que la

dirección se siga aprovechando de esta situación para machacar de esta manera a la plantilla.

Compañeros y compañeras, debemos tener claro que sólo la movilización nos va a traer el respeto que merecemos. Mientras no luchemos por nuestras condiciones laborales, esta dirección de sanguijuelas seguirá tratándonos, tal y como hace ahora, como a basura, pisoteando nuestra dignidad y nuestros derechos.

¡Basta de abusos patronales!

¡Solo la movilización y la huelga cambiará nuestra situación!

¡Por la defensa de nuestros derechos laborales!

_____

https://www.lahaine.org/mm_ss_est_esp.php/financiera-el-corte-ingles-sin