

Bancs

El banc del qual soc client ha anunciat que reduirà la plantilla de manera dràstica. Ha plantejat un ERO per a gairebé un 20% dels treballadors (més de 8.000) i no és pas l'única entitat que farà una reducció important. Tots esgrimeixen els mateixos arguments, o semblants: raons de productivitat i d'organització (una fusió recent n'ha duplicat la presència en alguns llocs) i, naturalment, la digitalització dels clients. No poden parlar de pèrdues econòmiques, perquè no n'han tingut.

En sentir la notícia m'ha vingut al cap que no fa gaire volia canviar d'oficina de referència, per raons de proximitat amb la meva residència actual. Estava convençut que a la nova oficina hi estarien encantats, i que el trasllat, en tractar-se de la mateixa entitat, seria un pur tràmit. La sorpresa va ser quan, en explicar el cas a la noia que em va atendre en la nova oficina, va posar-hi tot de pegues. Es veu que no és tan senzill, que han de fer la sol·licitud, que la resposta pot trigar mesos i que és molt possible que la deneguin. Ho trobo al·lucinant: dins d'una mateixa empresa, jo no puc decidir, d'un dia per l'altre, en quina oficina em va millor gestionar els comptes, les assegurances o la hipoteca.

Ja fa anys que els bancs eviten tant com poden el contacte directe amb els clients, i no pas per raons sanitàries. Cada vegada fem més gestions des dels caixers automàtics o des de casa. Al mateix temps, però, en les campanyes publicitàries les entitats s'anuncien

com a properes i cordials. "Escoltar, parlar, fer" o "Tu ets l'estrella" són eslògans amb què s'ha publicitat el banc amb què treballa, donant a entendre que és una empresa propera, sempre al costat del client, on tu seràs el centre dels seus interessos, amb un exèrcit de treballadors disposats a servir-te. I tot això ho diuen mentre es preparen per fer just el contrari. Mai no m'adaptaré a la hipocresia de la publicitat. Com que els tipus d'interès són baixos i els marges financers són, per tant, molt minsos, els bancs s'han convertit en establiments comercials dedicats a la venda de productes diversos i assegurances varies.

Han aprofitat la pandèmia, a més, per barrar la porta presencial a tot aquell que no hagi reservat hora de visita. Així s'estalvien feina i visites indesitjables. Has de trucar, deixar un missatge explicant què vols i, si els interessa, et tornaran la trucada i et donaran hora, la qual cosa només passarà si ets client d'aquella oficina i, sobretot, si vols comprar un producte.

Caldrà veure si, amb l'ERO, els treballadors acomiadats es queixaran gaire. Si ho fan (com semblaria lògic davant d'un expedient tan salvatge) no podré deixar de pensar que porten anys i panys repetint als clients, com un mantra, que cal fer totes les operacions possibles des dels caixers o des de casa.

