



PROBLEMATICO NUEVO HORARIO DE CAJA EN OFICINAS SMART

Ante el anuncio, no por menos esperado, de la reducción del horario de Caja en oficinas Smart, en las cuales ya se redujo en una 1ª fase el horario de atención al público, pasando a ser de 9:00 a 14:00, ahora se da un paso más, con la restricción del horario de Caja de L a V de 9:00 a 11:00. El servicio de Caja en banca, ha sido tradicionalmente una de las tareas básicas que efectúa la clientela que habitualmente acude a las sucursales. La derivación a canales alternativos (cajeros, banca online, etc..) ha hecho que dicha operativa de caja haya ido perdiendo peso en el día a día de las sucursales, aunque sigue ocupando un porcentaje elevado de las transacciones que se efectúan en las oficinas, máxime en plazas de entornos rurales o ciudades con sucursales distanciadas.

Desde el STS, vemos con preocupación:

- La implantación de las restricciones del horario de Caja no obedece tanto a una disminución de la demanda de este servicio por parte de la clientela, como a una imposición por parte del Banco para cumplir SÍ o SÍ con los parámetros de derivación a canales alternativos.
- No resultará fácil convencer a la clientela que usa habitualmente el servicio atendido de Caja que no lo tendrá disponible más que unas horas al día, obligando a los empleados de oficinas Smart a lidiar con otro aluvión de reclamaciones añadido al que ya sufren a diario este tipo de oficinas.

Ante esta situación, desde **el STS**:

- Demandamos una implantación progresiva de las restricciones del servicio atendido de Caja, de cara a evitar la exposición de la plantilla -una vez más- a una avalancha de quejas, no siempre pacíficas o agradables.
- Exigimos asimismo una mejora urgente en la operativa de los cajeros, con continuos errores en la operativa de ingresos y pago de recibos, solicitamos se reprogramen los cajeros Fujitsu para tener capacidad recicladora 100% y no precisando con esta actualización tanta atención en cuanto carga y descarga de billetes.
- Demandamos una clarificación del desempeño del personal que habitualmente realiza operativa de Caja, ya que esta situación genera gran intranquilidad en las plantillas máxime ante el inminente plan estratégico de reorganización de la entidad.
- Ante la dualidad de horarios Oficinas Smart/Oficina tradicional, mostramos nuestra preocupación por la sobrecarga de trabajo de Caja que con toda seguridad sufrirán las oficinas No Smart, próximas a sucursales con horario restringido, esta situación puede llevar a una pérdida de clientes de las Smart en favor de las oficinas Universales.
- Finalmente, esperamos no ser una mala copia del modelo adoptado por otras entidades que, con el reclamo de una atención personalizada, horarios ampliados, cita previa, digitalización y otras maneras de atención al cliente puede llevar a mal puerto el barco Smart, provocando la pérdida de clientes que son la verdadera fuente de ingresos al banco.

