



Junta d'accionistes de Bankia, el 29 de juny proppassat.

“Demano perdó als meus clients. Els he defraudats”

Catalunya Caixa ha demanat als treballadors de les sucursals que eviten de tenir objectes contundents a sobre de la taula per a evitar agressions. Els insults i les amenaces han esdevingut cosa ben habitual a les oficines de caixes i bancs. Tres treballadors expliquen a EL TEMPS com, més enllà de les grans xifres, viuen a peu d'oficina el dia a dia de la crisi financera.

A l'auditori 1 del Palau de Congressos feia una hora i mitja que havia començat la primera junta d'accionistes de Bankia. José

Ignacio Goirigolzarri havia pronunciat el seu discurs de setze pàgines, un parlament en què va detallar el pla de “sanejament i recapitalització”

d'aquest Titanic financer. Després, com és preceptiu, el secretari de la junta va obrir el torn d'intervencions per a la resta d'accionistes. I quan ja feia gairebé una hora que pel micròfon s'esbombaven relats calamitosos de petits estalviadors que havien vist com se'ls esfumaven els diners, el secretari va donar pas a Xavier Capallera Gibert. Xavier, rodanxó, camisa de color salmó, fulls a la mà, va prendre la paraula. “Vull demanar perdó als meus clients per haver-los venut accions [preferents]. Jo els vaig passar la informació que els meus superiors m'havien facilitat. Però per primera volta en tota la meua carrera, sento que els he defraudats.” L'auditori, que fins aleshores havia proferit tot d'invectives contra els qui ara i abans representen Bankia, va aplaudir Xavier. Hi reconeixien la sinceritat d'aquest home que va entrar a treballar a Caja Madrid l'any 1987 i que actualment és director d'una sucursal de Bankia a Figueres (Alt Empordà). Al capdavant,

Xavier fou l'únic portador de l'ensenyament Bankia que, a cor descobert, va tenir prou valentia i humanitat per a demanar disculpes als clients que fins poc temps abans li havien fet confiança. I això, en un context de total impunitat financera –aquell dia encara l'Audiència Nacional espanyola no havia encausat la cúpula de l'entitat– no era pas poca cosa.

Com Xavier, molts treballadors del sector de la banca han quedat enmig de la tempesta. Si la societat en general ha vist com el model financer s'ha posat de cap per avall, els qui treballen a peu pla a les sucursals de caixes i bancs assisteixen a aquesta transformació també com a convidats de pedra. Amb la diferència que ells, a més a més, s'hi juguen la feina. Els qui atenen a les oficines de la CAM, Catalunya Caixa, Banc de València, Bankia –és a dir, les matrius de les antigues i nostrades caixes– i tota la resta d'entitats nacionalitzades han esdevingut participants involuntaris d'un espectacle polític-financer en què a ells els correspon de fer de titella mentre algú altre mou els fils i es belluga entre bambolines. Són ells que han quedat situats entre dos focs: el dels clients que reclamen i el d'unes entitats de futur incert però que volen mantenir la clientela siga com siga.

La constatació que les entitats de “tota la vida” van actuar a la babalà al caliu de la bombolla immobiliària; que els directius i els administradors van obtenir retribucions milionàries per aquest comportament embogit; i, sobretot, que mentrestant molts petits estalviadors van ser literalment estafats amb quotes participatives i accions preferents, ha malmès la reputació de bancs i caixes. La relació de confiança entre client i banc, essencial en qualsevol contracte pecuniari, s'ha fet miques. Es parla molt de la confiança –o, més ben dit, de la desconfiança– dels mercats i de Brussel·les envers els bancs espanyols. Tanmateix, la crisi de confiança dels clients envers les seues entitats de referència és igualment greu.

La nacionalització de Bankia i el rescat de Brussel·les ha reblat el clau de la suspicàcia. Les hipòtesis sobre un *corralito* i les declaracions sobre una possible liquidació de bancs en

“La gent vol seguretat i, ara per ara, ‘tenir seguretat’ significa Banc Santander, BBVA,..”

procés de subhasta atien el foc. De fet, l'últim estudi del CIS indicava que els bancs eren el sisè problema de les persones enquestades, darrere d'ETA, l'educació, la immigració, l'habitatge, la inseguretat ciutadana i les retallades. Les entitats financeres no apareixen en els primers llocs del rànquing, però ja és prou significatiu que hi apareguen, si tenim en compte que mai no hi havien figurat. Encara més, l'enquesta es va fer mitjançant resposta espontània, no pas a través d'una sèrie de possibilitats. La crítica a la banca ha deixat de ser patrimoni dels antisistema i ja impregna tots els sectors de la població.

L'última baula de la cadena.

“Hi ha molta gent que ja no treballa a la caixa i els qui donem la cara som els qui ens hem quedat.” Ho diu un treballador de Bankia, què entén perfectament el comportament de Xavier Capallera a la junta d'accionistes de Bankia. “Ens trobem en una situació molt delicada: d'una banda, donem la cara davant els clients; d'una altra, els superiors continuen marcant-nos objectius que, en la conjuntura actual, són impossibles d'assolir”, explica. EL TEMPS s'ha posat en contacte amb Capallera, però ha declinat de fer declaracions per a “evitar de perjudicar-me més”. El seu col·lega a Bankia comparteix en bona mesura el sentiment de culpa que Capallera va mostrar, amb sorpresa de tots, al Palau de Congressos de València. Al capdavant, tots dos treballen en la firma que condensa millor els mals de la banca. L'estafa de les preferents, per la qual milers de persones van convertir els seus estalvis en accions preferents sense tenir un coneixement cert de què feien, ha despertat una onada d'indignació i de ràbia, com

es palesà a la junta d'accionistes del juliol passat. “Ma mare ha estat una persona honorada i treballadora, que no va poder estudiar –va explicar Mari Carmen, filla d'una perjudicada a qui van col·locar 11.965 accions preferents–. A ma mare li costa llegir un paràgraf. Com havia d'entendre allò que li deia l'home que tota la vida l'havia atès a la caixa? S'han aprofitat de la seua ignorància!”

Com els pares de Mari Carmen, molts altres s'han sentit traïts pels qui a l'altre costat de la finestreta havien promès custodiar-los els estalvis. Tanmateix, els qui són en aquella banda es defensen dient que ells només són l'última baula, i la més dèbil, d'una cadena molt més llarga. “Jo assumeixo la meua responsabilitat com a treballador perquè, efectivament, vam vendre productes a clients que no tenien la cultura financera necessària. Ara, la gent hauria de saber que a nosaltres ens pressionaven cada setmana des de la central per a vendre'ls i havíem de retre comptes”, es queixa el treballador de Bankia que diu sentir-se “penedit” per no haver qüestionat allò que tenia entre mans i, sobretot, “per haver col·locat preferents a persones que m'havien fet confiança tota la vida”. “La situació que vivim és molt desagradable, però els qui estem a les oficines no som els dolents de la pel·lícula”, afegeix. Recorda, a més, que molts companys seus han estat acomiadats d'ençà de l'inici de la crisi. En tres anys, a tot l'estat espanyol s'han tancat 4.000 oficines i s'ha reduït la plantilla d'un 15%.

Entre l'angoixa i el desconcert.

“Els companys estan desmoralitzats”, relata un director de Banc de València que fa quinze anys que hi treballa, més concretament en un municipi de l'interior de València. Si bé són els treballadors de Bankia els qui s'enduen la part pitjor, també els qui estan en nòmina del Banc de València saben què és treballar enmig de la mala maror. L'entitat fou intervinguda el mes de novembre i s'havia de subhastar abans de l'estiu. La nacionalització de Bankia, però, va trastocar els plans i va ajornar el procés *sine die*. I, mentrestant, el comissari europeu Joaquín Almunia especulava amb la

idea que alguna entitat fos liquidada. El resultat fou que, l'endemà d'aquelles declaracions, centenars de clients retiraren els seus estalvis. "El mes d'abril havíem aconseguit remuntar una miqueta. Però en dues jornades, les de després d'Almunia, tot l'esforç que havíem fet se'n va anar en orris", explica. Aquest director relata que la gran quantitat de canvis sobrevinguts incontroladament han fet minvar la credibilitat del banc i dels qui el representen. La sensació, en general, és que els esdeveniments els sobrepassen i que, consegüentment, disposen de poc marge per a respondre davant els clients. "Després de la nacionalització, en una circular ens van dir que havíem d'explicar que no passava res, que la situació era segura i que, si de cas, el fons de garantia responia dels estalvis fins a 100.000 euros. I, després de les declaracions d'Almunia, als clients que volien retirar els estalvis els havíem d'ensenyar la carta del FROB que deia que no es liquidaria cap entitat. Però la gent llig la premsa, només es queda amb les males notícies i així és molt difícil de convèncer-la", s'exclama. "La situació és molt complicada per als treballadors perquè estem en un procés de canvis constants, en què no hi ha una perspectiva de futur clara", explica Susagna Muns. Ella és secretària general de la secció sindical d'UGT a Catalunya Caixa, entitat que, com el banc valencià, està als llimbs després d'haver estat intervinguda.

En aquest context, la retirada de fons s'ha convertit en un fet ben habitual, cosa que desespera els treballadors, que han de retre comptes cada dia dels resultats de la seua oficina. "A la gent —explica el representant de Banc de València— li és igual que li oferesques un tipus d'interès millor que la competència. La gent vol seguretat. I *seguretat* significa, ara per ara, Santander, BBVA... Guanyen diners sense moure ni un dit!" Totes les fonts consultades per aquest reportatge recorden que, més enllà de les notícies diàries i de les grans xifres, hi ha una relació humana molt pròxima entre el client i el treballador de la banca. I això té un aspecte positiu i un de negatiu. "L'altre dia una dona va vindre a retirar els seus estalvis. I



Interior d'una sucursal de Catalunya Caixa.

plorava, perquè deia que li sabia molt greu, que sempre havia treballat amb nosaltres, però que no podia dormir. I jo ho comprenc, és clar que ho comprenc. I, en el fons, em quede més tranquil si els retira. En la situació actual, se'ns carrega molta responsabilitat al damunt."

Hi ha la dona que plorava, però també hi ha l'altra cara de la moneda: clients que, quan se senten enganyats, acudeixen a les sucursals a demanar explicacions i a reclamar de ser rescabats. Són els estalviadors que van comprar inconscientment productes que ara no poden recuperar; accionistes que han vist reduïda la seua inversió fins al ridícul; hipotecats a qui són a punt d'embargar la casa... I, en tots aquests casos, no són els Rato, els Olivas o els Todó i companyia que han de respondre, sinó els treballadors, els qui donen la cara pels tripijocs i les malifetes dels seus superiors. Molts treballadors se senten com si, pel fet de treballar a

"Entenem els clients, però ells també haurien d'entendre la pressió brutal que tenim damunt"

la Ford, els acusaren de perjudicar la capa d'ozó.

És en l'àmbit de la ràbia i la frustració dels clients, barrejada amb una mica d'inconsciència, quan es pot desfermar una tragèdia. Fins al punt que entitats com Catalunya Caixa han enviat un protocol intern de seguretat a totes les oficines, en vista que cada volta més clients arriben a les oficines traient foc pels queixals. Entre més mesures preventives, el decàleg que han fet arribar des de les oficines centrals demana de no tenir objectes contundents sobre la taula dels despatxos per a evitar agressions; disposar en tot moment dels telèfons del departament de seguretat; o fer-se acompanyar d'algué altre quan es facen visites a domicilis. A Moaña, un poblet coster de Pontevedra, tres oficines de Nova Caixa Galicia, han hagut de tancar, afonades per les protestes dels clients. "De moment, no ha hi hagut agressions, però els insults són com més va més habituals —es lamenta Susagna Muns, d'UGT a Catalunya Caixa—. Nosaltres entenem els clients, però ells també haurien d'entendre la pressió brutal que hi ha sobre nostre. Haurien d'entendre que els responsables de la situació no som els treballadors. Qui ens ha dut on ens trobem ara són els qui hi ha per sobre nostre".

Maria Palau