

Málaga, 17 de Marzo de 2015

Estimado Adolfo:

En relación a la obligatoriedad, de acuerdo con la Ley 10/2010 de Prevención de Blanqueo de capitales de disponer de la identificación formal de todos nuestros clientes, y de proceder al almacenaje de las copias de dichas identificaciones en soporte óptico, magnético o electrónico, ponemos en su conocimiento algunas cuestiones que entendemos deben ser solucionadas a la mayor brevedad posible:

a) En relación al proceso GESTDOCU de Neos, para almacenar el documento identificativo (DNI o Tarjeta de Residencia) en el sistema de gestión documental de Unicaja, nos llegan multitud de quejas de las oficinas. Al parecer, aparte de que se ha complicado la transacción al tener que informar manualmente de los campos requeridos, lo que no era necesario con anterioridad, el proceso no funciona correctamente. Esto ralentiza, cuando no impide, la operatoria normal e incrementa considerablemente las ya de por sí ingentes cargas de trabajo. A esto hay que añadir que la avalancha de personas que han acudido a las oficinas alertados por el aviso que han recibido no puede ser atendidas correctamente lo que está provocando numerosas protestas entre la clientela

b) En relación al aviso recibido por los clientes sobre la necesidad de aportar su identificación, nos trasladan los compañeros y compañeras el malestar que dicho aviso ha generado entre los clientes, tanto por el tono como por la urgencia que se indicaba en el mismo. Se ha dado el caso de personas que han recibido el aviso de que su operatoria podía quedar bloqueada el viernes por la tarde a través del cajero, lo que les ha originado una gran preocupación durante todo el fin de semana sin que pudieran hacer nada al respecto hasta el próximo lunes.

En aras a no cargar más a las oficinas, ya de por sí sobrecargadas habida cuenta de la reducción de personal que están sufriendo por la progresiva salida de plantilla por los sucesivos procesos de prejubilación o jubilación; de evitar la saturación de clientes que están sufriendo y de no exponer a la plantilla a las quejas innecesarias de la clientela, rogamos tomen las medidas necesarias, con carácter urgente, para subsanar las incidencias comunicadas.

Reciba un cordial saludo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'FMS', with a long horizontal stroke extending to the right.

Félix Morales Serrano
Secretario General de CCOO-Unicaja