BBVA sección sindical

Desastre informático en BBVA

La situación es muy grave: el sistema informático del banco no es una herramienta para hacer el trabajo bien y rápido, sino un obstáculo. **Una situación insólita en una gran empresa multinacional como el BBVA.**

Detalles:

- Lentitud hasta la exasperación.
- Cuelgue continuo que provoca reinicios constantes.
- Constantes mensajes de error a mitad de tarea.
- Lenta digitalización de documentos para el ADN, que impide acabar la operación en presencia del cliente.
- Insuficiente capacidad para el envío de documentos a ARM
- No hay certeza de que las transacciones se hayan realizado o no.
- Las consultas al CAS raramente son resueltas.

Consecuencias:

- Espera de la clientela más allá de lo razonable.
- Obligación de volver para realizar o terminar la operación.
- Derroche de tiempo innecesario por parte de trabajadoras y trabajadores.
- Atraso y bloqueo de expedientes de riesgo en origen-oficinas.
- Frustración personal y profesional.
- Sentimiento de vergüenza ajena cuando estamos ante el cliente en esta situación.

Expectativas de solución por BBVA:

- Ninguna. La experiencia demuestra que el banco suple sus deficiencias con un exceso de dedicación de la plantilla: nervios, frustración, prolongaciones de jornada, disminución de la conciliación laboral/familiar y muchos momentos desagradables delante de los clientes a quienes queremos atender con la mayor eficiencia.

Posibles actuaciones:

- Dirigirse al CAS/CGR para abrir la incidencia, y que conste en estadística. Aunque ya conocemos el resultado: pura burocracia.
- Implicar a la dirección de la CBC quien representa a BBVA y quien debe dar soluciones para poder trabajar y atender a los clientes.

Febrero 2011

Ficha de afiliación

fecha .....

Nombre y apellidos .....

DNI ..... **Teléfono** ..... **Fecha nacimiento** .....

Dirección.....

Población ..... **Código postal** .....

Empresa/centro de trabajo .....

Domiciliación bancaria:

Banco/Caja **Oficina** **D** **C** **Cuenta corriente/libreta**

Correo electrónico ..... **Firma:**

(Entrégala a la delegada o al delegado de CCOO en BBVA o mándala al **FAX 91 401 43 15**)

PROTECCIÓN DE DATOS:

De conformidad con la ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal, te informamos que tus datos serán incorporados a un fichero titularidad de CCOO integrado por los ficheros pertenecientes a la confederación o unión regional correspondiente según el lugar en que radique tu centro de trabajo, a la federación del sector al que pertenezca la empresa en la que trabajes, así como -en todo caso- a la C.S. CCOO. En siguiente URL puedes consultar los diferentes entes que componen CCOO: http://www.ccoo.es hacer clic sobre Conoce CCOO. La finalidad del tratamiento de tus datos, por parte de todas ellas, la constituye el mantenimiento de tu relación como afiliado/afiliada. Puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de tu D.N.I. dirigida a C.S. CCOO Responsable de Protección de datos, C/ Fernández de la Hoz nº 12 - 28010 Madrid. Deberás indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tienes alguna duda al respecto puedes remitir un correo electrónico a lopd@ccoo.es o llamar al teléfono 917028077.

COMFIA CCOO BBVA sección sindical
Tel. 91 594 42 36 - Tel. 93 401 53 33 - bbvaccoo@comfia.ccoo.es - www.comfia.net/bbva - www.comfia.info
adherida a la **unión network international**