



INFORME DE CCOO SOBRE LA SITUACION DE LA RED DE OFICINAS

Octubre 2019

CCOO Deutsche Bank
deutschebank@servicios.ccoo.es



Índice

Presentación	04
Problemas operativos	05
Problemas comerciales	08
Problemas de distribución del tiempo de trabajo	11
Problemas de dotación de personas en el centro de trabajo	13
Otros	15
Información adicional	17
Conclusiones	24



Informe sobre la situación de trabajo en la Red de Oficinas

Una vez anunciada la imposición de estar fuera de la oficina entre dos y tres horas diarias (dependiendo del segmento de negocio) que está, como demostraremos, fuera de la realidad cotidiana de nuestra Entidad. Decidimos recoger durante una semana las condiciones de trabajo de la Red de Oficinas. Este informe se ha realizado durante la semana del 7 de octubre. En él se recoge la situación real de trabajo de la red de oficinas, que nada tiene que ver con las planificaciones comerciales que se imponen ni con las condiciones que se supone que tienen.

El informe está catalogado en:

- Problemas operativos
- Problemas comerciales
- Problemas de distribución del tiempo de trabajo
- Problemas de dotación de personas en el centro de trabajo y
- Otros

Aunque, como es conocido por todos, cada uno de ellos interactúa sobre el resto y viceversa.

Con este trabajo, pretendemos evidenciar públicamente la precaria situación de trabajo con la que tienen que desarrollar su labor diaria las compañeras y compañeros de la Red de Oficinas.

Problemas operativos

Banca Personal

- La banca on line se cae frecuentemente.
- No se ha dado una información adecuada sobre el Authenticator.
- DB Pay lleva sin funcionar desde agosto para hacer pagos.
- Caídas constantes de línea.
- En la contratación de productos inversión, o todo lo que genere pdf, hay muchas veces que no se generan los documentos, pero la operación se da de alta.
- Sistemas muy lentos
- La dotación de personal administrativo no es suficiente para absorber todo el trabajo efectivo que hay en el día a día, fruto de los procesos burocráticos y manuales que tenemos. La parte operativa intenta descargar de tareas administrativas a la parte comercial para que puedan desarrollar mejor sus labores y eso no hace más que incrementar más las tareas administrativas que no se pueden absorber de forma eficaz. Revisión de clientes, verificación de expedientes de préstamos, resolución de incidencias diarias de los clientes, etc.
- Soportes informáticos con paradas continuas.
- Cajeros de ingresos que no dispensan.
- Procesos lentos y poco intuitivos que generan pérdidas importantes de tiempo, de oportunidades de negocio y clientes.
- Problemas con la tramitación de adopciones y revisiones.
- Sistemas obsoletos: escaneos, PIN por impresora financiera, etc.
- Dilación en el proceso de autorizaciones, debido a la falta de atribuciones se pierden oportunidades de negocio.
- El proceso de aprobación y formalización de riesgos es lento y engorroso y genera que se pierdan operaciones.
- El sistema de firma es lento y poco eficiente
- Mucha lentitud en la Tablet.
- Muchos problemas mecánicos y de caídas de línea de los cajeros automáticos.
- Comunicación poco fluida con los departamentos centrales.
- En los finales de mes, los sistemas van más lentos.
- Lentitud de la firma digital. Digitalización sin medios en puesto de caja e interventor.
- Nuevo sistema de consultas a soporte poco ágil.

- Revisión de clientes privados y empresas: cada vez mayores requisitos y formularios. Inversión excesiva de tiempo en esta tarea
- Lentitud en la resolución de incidencias, pe.: averías en los cajeros sin resolver durante días.
- El ordenador del puesto de caja hay que reiniciarlo una media de 4/5 veces al día ya que pierde constantemente la conexión con la Tablet, impresora, lectora de cheques y reciclador.
- Lentitud en los procesos en general con el consecuente malestar para los clientes y para la persona que atiende el mostrador.
- Problemas con el Cajero Automático. Hemos estado en el mes de Septiembre sin cajero durante varios días por problemas con la impresora. Hay problemas de contabilidad del dinero con los datos que facilita y que han de ser resueltos desde control de red.
- La impresora multifunción se apaga sola. A menudo cuando se realiza la impresión del cierre de caja. Pierde la configuración del papel obligando a introducir el papel a través de la bandeja exterior ya que no lo toma de las bandejas habituales.
- Desde hace unos días tenemos un grave problema con las comunicaciones. Cuando llamamos a nuestros clientes les aparece que le llaman desde una oficina diferente, cuando devuelven la llamada les cogen en esa otra oficina que no les corresponde.
- Fallos sistemáticos en e-branch.
- Exceso de burocratización sistema de propuestas (especialmente hipotecarios).
- Retrasos inasumibles en el portal de tareas, especialmente KYCs y similares.
- Plataformas muy complicadas para definir o cambiar perfiles de usuario que permitan acceder a determinadas transacciones y/ directorios.
- Sistema muy obsoleto, da la impresión de que ni el propio equipo de Soporte Técnico conoce ya el sistema, no pudiendo dar solución a las numerosas incidencias que surgen.

Banca de Empresas

- Soporte de empresas compartido con privados y no está el 100% de su tiempo para empresas.
- El jefe del soporte de empresas es el director de privados y si decide que tiene que ponerse en caja no puede cumplir su función original.
- Revisión y adopción de empresas lenta.
- Problemas con la recogida de firmas de contratos de dpto CTS

- La dotación de personal administrativo no es suficiente para absorber todo el trabajo efectivo que hay en el día a día, fruto de los procesos burocráticos y manuales que tenemos. La parte operativa intenta descargar de tareas administrativas a la parte comercial para que puedan desarrollar mejor sus labores y eso no hace más que incrementar más las tareas administrativas que no se pueden absorber de forma eficaz. Ej.: Revisión de clientes, verificación de expedientes de préstamos, resolución de incidencias diarias de los clientes, etc.
- Revisión de clientes empresas: cada vez mayores requisitos y formularios. Inversión excesiva de tiempo en esta tarea y reducción tiempo comercial
- Nueva Banca electrónica. Caótica
- La tramitación de avales es lentísima.
- La obligación de introducir la planificación semanal en la Herramienta Cliente genera una carga más trabajo administrativo.
- La grabación de llamadas hace que algunos clientes y potenciales cuelgan cuando descuelgan y escuchan la grabación.

Banca Privada

- Los sistemas no están unificados para clientes cogestionados. Se da el caso de que una compra de valores de un cliente de banca privada realizada por el gestor personal de la oficina, no le aparezca en el portal de tareas del gestor de banca privada y viceversa. Si el gestor de banca privada quiere consultar las operaciones pendientes o realizadas de ese cliente, solo le aparecerán las realizadas por el mismo. Esto puede provocar incumplimientos por pensar que el cliente no tiene nada pendiente o errores en duplicidad de operaciones pensando que no se ha hecho, o la imposibilidad de reimprimir documentación en una visita con el cliente, etc. Se ha reportado y nos indican que el sistema está pensado para funcionar de esta manera y que cualquier modificación la traslademos a gestión de usuarios.
- Con la excusa de que el gestor de Banca Privada está adscrito a la OP, no realiza ningún tipo de operativa. Todo corre por cuenta de los gestores con la consiguiente sobrecarga de trabajo.

Problemas comerciales

Banca Personal

- Existe inseguridad y riesgo elevado en el trabajo con AAFP, desconocen normativa y valores DB.
- Los clientes reclaman la posibilidad de ingreso en cajeros y teléfono gratuito en Banca On Line.
- Hay mucha carga operativa, a los comerciales se les exige unos resultados, visitas, etc. y no existe suficiente soporte ni en la oficina ni en SSCC, para derivar toda la burocracia (Revisiones de clientes, testamentarías, expedientes de hipotecas, protocolos, etc.) que hay hoy en día.
- No tenemos ayuda de los compañeros de SSCC, en vez de ayudar nos ponen problemas por ejemplo para una revisión o adopción de empresa. Cualquier operativa es un drama.
- Fuerte dependencia de ingresos que imposibilita la acción de buscar y generar negocio nuevo.
- Presupuestación trimestral muy exigente, que te obliga a dejar a un lado trabajos a largo plazo que pueden ser interesantes por la generación de ingresos y captaciones futuras que podrían obtenerse.
- Mucha sobrecarga de trabajo, cursos y objetivos interminables:
 - Clientes
 - Up front
 - SAS
 - Negocios
 - 2 horas diarias de salidas a la calle
 - Gestionar la cartera
 - Revisión de clientes/bloqueo de cuentas.
 - Adopciones de empresa
 - Control de la morosidad
 - Cursos de Compliance, Ley Hipotecaria, ICEA, productos, etc.
- Excesiva burocracia en trámites como alta / revisiones de cliente de medio/alto riesgo que se demoran en el tiempo y ocasionan problemas por bloqueos de cuentas.
- Necesitamos más variedad de productos a nivel de inversión, adecuados a todos los perfiles y plazos, y que sean coherentes con los objetivos del banco.
- Sistemática: hay gestores con muchísima carga de clientes que tienen que trabajar más los listados para llegar al mínimo de consecución, con las consecuentes calls si no

se llega y con el mismo tiempo que otros gestores con menos carga de clientes. Se considera que la sistemática sirve de ayuda/soporte para refrescar clientes, pero no como obligación. O por lo menos que la carga de clientes sea tan excesiva en algunos casos.

- Estaría bien saber la ratio “tasa de éxito/consecución del gestor” para verificar su eficacia.
- Modelo comercial poco claro: el modelo del gestor universal que lo tramita todo de un solo cliente no ha demostrado ser eficaz para las labores de captación. Nuestros gestores se ven abocados a ser mantenedores de carteras, en lo que somos excelentes.
- La falta de atribuciones nos hace poco ágiles.
- Herramientas como Cliente y Sistemática no son eficaces para el objetivo que tienen
- ¿Quién atiende a los clientes cuando los gestores no están en la oficina?
- Falta de productos competitivos en PGH.
- ¿La sistemática mide realmente la actividad comercial?
- No se hacen análisis de cartera.
- Demasiadas variables que cumplir, es imposible.
- Multitud de objetivos de distinta tipología con su consecuente seguimiento y reporte.
- Falta de flexibilización tarifas para operaciones singulares.
- Comercialmente los gestores están desbordados de trabajo, no sabemos priorizar que objetivos son más importante porque todos lo son y depende del trimestre, añaden de nuevos pero nunca quitan de viejos. Nos piden que gestionemos nuestras carteras, que no perdamos clientes, que hagamos visitas de captación para todo tipo de cliente (banca privada, banca personal, banca asociada, empresa) etc., pero no conseguimos cumplir con todo y cada vez aumenta más la frustración personal.
- Los gestores no sienten que tengan apoyo de Banca Privada. Sobre ellos recae el peso comercial de todas las operaciones.
- A los comerciales de oficinas pequeñas se les pide el mismo número de clientes, cuentas, préstamos personales, hipotecas, etc. que a los gestores de oficinas grandes o con mejores carteras y/o potencial, por lo que existe un agravio comparativo importante que lleva al descontento de los gestores al realizar comparaciones con otros compañeros.
- Falta de formación productos activos (protocolos).

Banca de Empresas

- El cobro de transferencias está generando un problema comercial.

- Presión por disponibilidad de líneas y captación de clientes y de AUC's.
- Se están reduciendo riesgos y la bolsa de clientes porque hay menos gestores.
- Incremento de las horas fuera de la oficina.
- Se dan instrucciones de que su jornada laboral debe desarrollarse "en la calle" cosa que hace inviable la realización de las tareas administrativas (protocolos, revisiones, adopciones, solicitud de sobregiros, gestión de incidencias de clientes...).
- Excesiva burocracia en trámites como alta / revisiones de cliente de medio/alto riesgo que se demoran en el tiempo y ocasionan problemas por bloqueos de cuentas, consecuencia de la regulación actual.
- Incremento sustancial de labores operativas como consecuencia de la situación actual de los soportes operativos. Ineficientes herramientas comerciales para controlar seguimiento de la cartera comercial en cuanto a caídas de riesgo, ingresos clientes, etc.
- Business Solution: interferencias muy molestas con el trabajo que a este respecto se pide a Banca Personal.
- Estrategia poco adaptada a DB, queremos empresas con exportación y elevados ingresos, pero éstas solicitan precios muy agresivos que no podemos atender.
- Imagen del Banco deteriorada

Banca Privada

- La distribución de carteras por persona parece no tener unos criterios de igualdad, el éxito de cada gestor depende mucho de la cartera que tenga para poder lograr sus objetivos.
- La distribución de presupuestos por persona parece no tener unos criterios de igualdad, o no se explican lo suficiente.
- SAS – el número de gestiones a realizar también depende de la cartera que tengas. Cuantos más clientes tengas, más gestiones y éxitos tienes que realizar.
- Se han perdido clientes de gran potencial porque nuestros sistemas no permiten operar en valores, fondos de inversión desde db-direct (muchos clientes de banca privada gestionan su patrimonio a través de una sociedad patrimonial)
- Falta de producto: concretamente diseño de producto a c/p de perfil conservador
- El gestor no aporta nada a la oficina. Se nutre de la labor comercial de los gestores de Banca Personal.

Problemas de distribución del tiempo de trabajo

Banca Personal

- Se deben realizar muchas campañas y sub-campañas, que semanalmente pueden cambiar la priorización en función de la necesidad regional y, más que poder programar el día a día, te obliga a ir a salto de mata y a no realizar el trabajo con la calidad necesaria.
- No hay tiempo suficiente para desarrollar todo el trabajo. Los gestores son:
 - Comerciales
 - Operativos
 - Fiscalistas
 - Psicólogos
 - Secretarios
- El 80% del tiempo se emplea en tareas administrativas. No sólo somos comerciales.
- No se puede planificar el tiempo porque salen contratiempos que son urgentes y tienes que ponerte con ellos.
- Cambio de prioridades dependiendo de resultados obtenidos.
- Sobresaturación de cursos, calls y seguimientos, incompatibles con el horario y las tareas a realizar.
- La nueva política de salir a la calle 2 horas con monitorización perjudica aún más las labores comerciales de algunas oficinas que ya están creciendo en clientes por banca relacional. El estar ausentes estas 2 horas diarias perjudicaría claramente la producción.
- Imposibilidad de cumplir estrictamente con una agenda, con lo que la sistemática comercial se ve muy afectada. Clientes sin cita que requieren ser atendidos sin cita previa. En determinadas horas, debido al tráfico de clientes se genera colapso por falta de personal. Las tareas administrativas se prolongan en el tiempo debido a que no se pueden hacer de manera continuada.
- Dificultad a la hora de programar agendas dadas la multitud de objetivos prioritarios sumado a la amortización de puestos de trabajo.
- La obligatoriedad de acción comercial fuera de oficinas es incompatible con el cumplimiento del horario de la jornada.
- En los últimos años hemos asistido a un aumento de tareas y de trabajo administrativo que ha intentado llenar un hueco que no existía. Negocios, Sistemática Comercial, Portal de Tareas, Envío de seguimientos, acciones comerciales "puntuales", revisión de clientes.... Esta carga de trabajo añadida sin tener en cuenta que el tiempo ya estaba ocupado provoca serias dificultades para llegar a todo.

- La gestión del tiempo está seriamente penalizada por:
 - Exceso de número de clientes asignados por gestor.
 - Necesidad de recursos administrativos para atender gestiones diarias.
 - Cursos, calls, seguimientos, etc. actúan como ladrones sistemáticos de tiempo.
 - Complejidad de las firmas y post firma contractual con las acciones de documentación precontractual, contractual, portal de tareas, etc. que dilata cada gestión enormemente.
 - Se trabaja intentando apagar fuegos, con focos que aparecen continuamente. Cifras de provisiones han aumentado espectacularmente.
- No es posible cumplir con todas las tareas que tendríamos que hacer para cumplir con los objetivos marcados y al mismo tiempo cumplir con el horario establecido, porque tenemos que cumplir con todos los objetivos, hacer la formación, conectarnos a las call's y dar servicio al cliente al mismo tiempo.

Banca de Empresas

- Tienes que estar fuera de la oficina hasta las 12h y si estás, tienes que pedir autorización.
- Sobresaturación de cursos, calls y seguimientos, incompatibles con el horario y las tareas a realizar.
- La distribución del tiempo de trabajo se complica con la carga de trabajo operativo. Esto irá a peor con el establecimiento del "Cambio Cultural".
- Excesiva dedicación a tareas administrativas, restan tiempo para labor comercial.

Banca Privada

- Horario extensivo hasta las 19 horas, guardias al mediodía y viernes por la tarde.
- Al trabajar con clientes cogestionados, se depende mucho de las agendas de directores y gestores sin poder gestionarse uno mismo el día a día.
- La exigencia de la producción diaria dificulta la captación de nuevos clientes, que requieren de tiempo, varias visitas y mucha dedicación. No se puede tener una visión cortoplacista.

Problemas de dotación de personas en el centro de trabajo

Banca Personal

- El personal operativo de las oficinas es cada vez menor y el Banco quiere compensar la falta de este personal fijo con la contratación de personal temporal, ETT's o becarios, si la oficina tiene suerte de obtener la autorización del director regional para ello. Si se obtiene la autorización para contratarlos, hay que invertir tiempo del personal operativo para su formación. El servicio que les damos a los clientes es cada vez menos profesional por falta de medio humanos, aumento de carga de trabajo y falta de nuevos medios tecnológicos.
- Falta de tiempo por motivos burocráticos fundamentalmente y falta de operativos administrativos que puedan gestionarlos
- Falta mucho personal, tanto operativo (soporte comercial), como comercial en oficinas.
- Se debería valorar descargar carteras de clientes que el banco considere no óptimos o con baja rentabilidad y, para este tipo de clientes, se debería crear la figura de gestor de atención rápida o la figura de gestor on-line.
- En todas las oficinas han amortizado puestos de gestores y de administrativos. En general han disminuido los puestos sin automatizar suficientemente las tareas.
- Oficinas infradotadas de personal especialmente administrativo, teniendo en cuenta todas las labores que tienen que hacer los comerciales y los procesos manuales, burocráticos y regulatorios que tenemos implantados. Se amortizan puestos de trabajo imprescindibles, cuando por otro lado se está creciendo en clientes, balance y volumen de operaciones.
- O se limita el horario de atención al público, como en otras entidades, o se dota de mayor personal administrativo.
- Se precisa refuerzos de personal comercial y administrativo. Dada la concentración de carteras en oficinas y la consiguiente carga de trabajo que genera un incremento en seguimientos a reportar y mayor dificultad en el cumplimiento de estándares de calidad y normativos exigidos.
- La falta de personal genera que, en varias oficinas, el JOP es la persona de caja que ha de atender a todas sus tareas como AC (caja, mostrador, cajero automático, RICP, testamentarías, liquidaciones de cuenta...) y en teoría a las de JOP (portal de tareas, revisión de clientes, revisión oficina, revisión operaciones de riesgo, ICON...). A lo que hay que añadir cursos de seguros, hipotecas, de blanqueo de capitales... Evidentemente no llegan a todo y muchas de las tareas administrativas son asumidas por el resto de la plantilla comercial reduciendo sensiblemente el tiempo del que disponen los comerciales para llevar a cabo su labor, que ahora se ha ampliado con la obligatoriedad de dedicar 2 horas diarias a no clientes fuera de la oficina.
- Donde antes había 4 personas en un entorno tranquilo de mora, ahora sólo hay una y en un contexto de mucha mayor morosidad. Es un tema sensible, pues sería necesaria una suficiente dotación de personal para atender los numerosos y crecientes casos de

impagados/mora y así mitigar impactos negativos y significativos en la cuenta de resultados del banco. No hay reacción por el momento, lo que está en línea con la idea de que el modelo de negocio del banco se base en un consciente sometimiento a los empleados a un sobreesfuerzo continuado, aún a costa de generar problemas de stress y ansiedad que conducen a altos índices de bajas laborales.

- Hay oficinas que tienen la mitad de plantilla de hace 10 años y muchos más trabajo operativo, porque hay más burocracia y han absorbido los cliente de las que han cerrado.

Banca de Empresas

- Insuficiente dotación de soportes operativos derivado de las continuas amortizaciones de puestos y deficientes herramientas actuales.
- Reducción de plantilla comercial por traslado a otras áreas.
- Oficinas infradotadas de personal especialmente administrativo, teniendo en cuenta todas las labores que tienen que hacer los comerciales y los procesos manuales, burocráticos y regulatorios que tenemos implantados. Se amortizan puestos de trabajo imprescindibles, cuando por otro lado se está creciendo en clientes, balance y volumen de operaciones.
- Se han amortizado puestos de administrativos sin sustitución.

Banca Privada

- Escasa dotación que obliga a prolongar la jornada para cumplir objetivos.

Otros problemas

Banca Personal

- Se trata de un problema de incompatibilidad, respecto a los objetivos que marcan para captaciones, cumplimiento presupuestario y lo que parece que el banco quiere y busca tanto de los clientes como de la red. Reduce el número de oficinas, fuerza a la digitalización, incrementa los costes a los clientes que operan en oficina pero ¿hay el soporte para ello y se potencia la venta on-line y telefónica para que presupuestariamente no nos afecte?
- Hay una falta de reconocimiento del trabajo y esfuerzo realizado, ya que los comerciales estamos sometidos a mucha presión y realizamos muchas tareas a la vez y en vez de ayuda, solo recibimos presiones y exigencias.
- Desmotivación y desesperación de la plantilla. No hay ningún momento de felicitación.
- Sensación de no hacer nada bien
- No dan tiempo a producir. Lo quieren todo para ayer.
- El banco quiere derivar al cliente al online, pero la app tiene que ser excelente para evitar que el cliente acabe viniendo a las oficinas con lo que la carga de trabajo no disminuye. Todo esto desemboca en una desatención al cliente, que debería ser nuestra principal baza.
- Los AAFF consideran que su reciente acceso a la Herramienta Cliente y Correo DB es engorrosa, no saben trabajar con ellos (o no quieren) porque les es más fácil acudir a la oficina para que les hagan el trabajo. Además, no gestionan sus correos por nuestro sistema con el consiguiente riesgo de Phishing, Malware, etc. Algunos, no parecen conocer la normativa sobre protección de datos, así como la general del Banco. Esta actitud genera un gran desgaste entre los compañeros que les atienden que constantemente han de recordarles normativa y procesos de trabajo que conllevan disputas y que genera riesgo reputacional y normativo.
- Doce (12) años sin incremento salarial para la mayoría de la plantilla
- El servicio de mantenimiento de las oficinas no funciona en plazo y forma razonables.
- Falta absoluta de apoyo comercial y administrativo del Regional, ni acompaña a ninguna visita (sea del tipo que sea) ni apoya propuestas o protocolos, ni ayuda en la tramitación urgente de KYC, adopciones o solicitudes de precios.
- El banco no ha llevado una estrategia de selección rigurosa de clientes y riesgo. DB debería situarse en el segmento alto de la clientela (se dice, pero no se hace). El Banco emprendió hace tiempo una estrategia comercial de crecimiento desmedido de riesgo y número de clientes H y 2. Los gestores, presionados por sus Regionales y en ocasiones bajo amenazas, daban por bueno cualquier cliente que pudiera contribuir al cumplimiento. En lo que se refiere a los H, decidió que cualquier gestor tuviera objetivos y atendiera clientes, cuando creemos que se debe asignar a especialistas y con formación específica para empresas, conscientes del riesgo que conlleva y las

posibles pérdidas para la entidad. Reciente estudio indica que hay una gran morosidad entre los clientes recientemente captados (2017 en adelante).

- El tema de la formación es un problema, porque realizamos una cantidad exagerada de cursos y todos se tiene que realizar dentro del horario de trabajo y desde tu sitio de trabajo.

Banca de Empresas

- El banco quiere derivar al cliente al online, pero el db-direct tiene muchas deficiencias. Muchas veces los clientes acaban derivando las solicitudes a las oficinas con lo que la carga de trabajo no disminuye (atender la solicitud, disculparse por el mal funcionamiento del db-direct, hacer el seguimiento de la recepción de las solicitudes originales, reclamación de las comisiones aplicadas por no haber realizado la operación online...)
- Todo esto desemboca en una desatención al cliente, que debería ser nuestra principal baza.

Información adicional

Adjuntamos, a modo de ejemplo, mensajes de problemas remitidos a las oficinas entre los días 14 y 17 de octubre.

De:

Enviado el: lunes, 14 de octubre de 2019 9:19

Para:

Asunto: >>>> DIVIDENDO >>>> (6844) DWS FIXED MATURITY CORPORATE BONDS 2025 (EUR) INC - LU1054166365 [I]

Classification: For internal use only

Buenos días.

Os confirmamos que el viernes se produjo el abono del dividendo complementario del fondo (6844) DWS FIXED MATURITY CORPORATE BONDS 2025 (EUR) INC - LU1054166365

El dividendo bruto corresponde al % de la inversión inicial, luego habrá que descontar la retención fiscal (19%) en los casos que proceda su aplicación, con fecha valor 11 de Octubre de 2019.

Recordamos, que **por error de la gestora el 20 de Agosto de 2019 no se abonó el dividendo objetivo** del % si no un dividendo variable de %.

Con éste complemento abonado se cumple con el último objetivo de dividendo fijo del fondo, los próximos serán variables (Euribor 3 meses + pb).

Disculpad las molestias ocasionadas.

Por favor, extended esta información a vuestros colaboradores. **Había muchos clientes nerviosos por la situación.**

Un saludo,

Kind regards,

Centro de Inversiones

Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española

Pº Castellana 18, Madrid, Spain

Tel. +34 91 335 5805

Email

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional

Enviado el: lunes, 14 de octubre de 2019 9:42

Para: cop0797

Asunto: Incidencia aplicativo SEPA [I]

Incidencia aplicativo SEPA

Debido a una incidencia técnica, **no se están abonando las transferencias SEPA** recibidas ni adeudando los recibos en las cuentas de clientes. Tampoco se están volcando en RI las incidencias SEPA a tratar.

Las transfeancias y recibos emitidos a otras entidades sí que se están tramitando normalmente.

Los técnicos trabajan en su resolución. Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.

Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain

Tel.

Email cop0797

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2019 17:20

Para:

Asunto: Incidencia en la generación en PDF de documentación [I]

Incidencia en la generación en PDF de documentación

Debido a una incidencia técnica no se está generando la documentación en PDF referente a productos de inversión (fondos / valores ...), préstamos, etc. **El sistema ofrece los mensajes de error** 'Documentación no se ha podido generar' o 'Documento pdf no encontrado'.

Los técnicos están trabajando en su resolución. Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.

Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain

Tel.

Email cop0797

De: activa spain

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2019 10:53

Para:

Asunto: IMPORTANTE - **Incidencia en el alta de prospects** - Actualización de la incidencia

Classification: For internal use only

Buenos días:

Os informamos que la incidencia que os explicamos en el correo adjunta (**cuando creáis un Prospect en ocasiones os da un error de visibilidad y ya no podéis verlo ni gestionarlo** dado que se ha asignado la gestión a otra oficina) está en vías de resolución y esperamos que pueda ser solventada a finales de esta semana.

Os avisaremos tan pronto esté resuelta. Si necesitáis cualquier otra aclaración o información no dudéis en responder a este correo.

Lamentamos las molestias que está causando.

Saludos,

Cliente! / Activa Spain

Consulta las preguntas frecuentes de Cliente!

Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española
Paseo de la Castellana, 18, 28046 Madrid, Spain
Email

From: On Behalf Of activa spain
Sent: jueves, 10 de octubre de 2019 15:54
To: '

Cc:

Subject: **IMPORTANTE - Incidencia en el alta de prospects**

Classification: For internal use only

Buenas tardes:

Os informamos de que existe una **incidencia en el alta de prospects a través de la herramienta Cliente!** y por ello tras crearlo a algunos usuarios os aparece el error adjunto: "El usuario no tiene visibilidad". Los equipos técnicos están trabajando para solucionarlo lo antes posible.

Por los comentarios que hemos ido recibiendo no os ocurre a todos los gestores y en algunas ocasiones os funciona correctamente. No dudéis en avisarnos para poder informaros tan pronto esté resuelta y ver si hay otras casuísticas que estén afectando.

Muchas gracias por vuestra colaboración y rogamos disculpéis las molestias.

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2019 14:23

Para:

Asunto: Comisión incorrecta en transferencias online [I]

Comisión incorrecta en transferencias online

Debido a un **problema en la asignación de condiciones de patrones**, a algunos de los clientes de Empresas (2) y Negocios (H) a los que se les otorgó de manera centralizada un patrón el pasado 10/10 se les está cobrando la tarifa de oficinas en el canal online.

Este problema no afecta a todos los clientes de empresas y negocios. Sólo afecta a clientes con cuentas vistas (producto VIST) que no disponen de condiciones particulares para el canal online.

¿Cómo proceder? Si detectas un cobro erróneo de uno de tus clientes, por favor, **procede a realizar un extorno**. A continuación te mostramos la tarifa estándar para el canal online:

Porcentaje Mínimo Máximo

SEPA Estándar y Euroregulation:

SEPA In-house:

SEPA nómina:

Hasta solventar el problema, no será posible solicitar condiciones de transferencias para empresas. Esperamos resolverlo en unos días.

Sentimos las molestias.

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional
Enviado el: miércoles, 16 de octubre de 2019 12:35
Para:
Asunto: Incidencia en sistema de tarjetas [1]

Incidencia en sistema de tarjetas

Existe un incidencia técnica en el sistema autorizador de operaciones de tarjetas que **afecta a las extracciones en cajero y el pago en comercios** (por ejemplo, el sistema ofrece el mensaje saldo insuficiente en casos en que hay saldo disponible).

Se está trabajando en resolver la incidencia a la mayor brevedad posible.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional
Enviado el: miércoles, 16 de octubre de 2019 10:08
Para:
Asunto: Ampliación de información.Incidencia acceso Host-Emulación [I]

Ampliación de información.Incidencia acceso Host-Emulación

Os informamos que desde esta mañana una incidencia técnica está provocando **caídas intermitentes en los sistemas** (HOST, Firma digital, Portal de tareas, Banca Online ...).

Los técnicos trabajan en su resolución. Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

From: COP0797 Soporte-Operacional
To:

Date: 16/10/2019 8:32:45
Subject: Incidencia acceso Host-Emulación
Incidencia acceso Host-Emulación

Os informamos que debido a una incidencia técnica **no es posible acceder a las pantallas de Host/Emulación**.
Los técnicos trabajan para solventarlo lo antes posible.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional
Enviado el: jueves, 17 de octubre de 2019 9:15
Para: cop0797 soporte-operacional
Asunto: Incidencia en sistema de tarjetas [I]

Incidencia en sistema de tarjetas

Nos informa el departamento responsable que **la incidencia se ha reproducido de nuevo esta mañana**, por lo que no está resuelta.

Lamentamos las molestias. Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

From: COP0797 Soporte-Operacional
To:

Date: 16/10/2019 12:35:00
Subject: Incidencia en sistema de tarjetas
Incidencia en sistema de tarjetas

Existe un incidencia técnica en el sistema autorizador de operaciones de tarjetas que afecta a las extracciones en cajero y el pago en comercios (por ejemplo, **el sistema ofrece el mensaje saldo insuficiente en casos en que hay saldo disponible**).

Se está trabajando en resolver la incidencia a la mayor brevedad posible.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

De: En nombre de cop0797 soporte-operacional
Enviado el: jueves, 17 de octubre de 2019 8:35
Para:
Asunto: SOLVENTADO. Incidencia en sistema de tarjetas. Desconexión ingresos en cajeros [I]

SOLVENTADO. Incidencia en sistema de tarjetas. Desconexión ingresos en cajeros

Os informamos que la incidencia está resuelta. **Sin embargo, la opción de ingresos en efectivo en cajeros automáticos está temporalmente desactivada.**
Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

From: Soporte-Operacional
To:

Date: 16/10/2019 12:35:00
Subject: Incidencia en sistema de tarjetas
Incidencia en sistema de tarjetas

Existe un **incidencia técnica en el sistema autorizador de operaciones de tarjetas que afecta a las extracciones en cajero y el pago en comercios** (por ejemplo, el sistema ofrece el mensaje saldo insuficiente en casos en que hay saldo disponible).

Se está trabajando en resolver la incidencia a la mayor brevedad posible.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

De: E En nombre de cop0797 soporte-operacional
Enviado el: jueves, 17 de octubre de 2019 11:11
Para:

Asunto: SOLVENTADO. Incidencia en sistema de tarjetas. Desconexión ingresos en cajeros [I]

SOLVENTADO. Incidencia en sistema de tarjetas. Desconexión ingresos en cajeros

Os informamos que la incidencia está resuelta. **Sin embargo, la opción de ingresos en efectivo en cajeros automáticos está temporalmente desactivada.**

Además, es posible que algunos movimientos de tarjeta efectuados mientras el sistema autorizador estaba incidentado aún no aparezcan en el extracto de tarjetas (débito y crédito) o en la cuenta corriente (débito). Se están procesando y aparecerán reflejados en las próximas horas.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email cop0797

From: Soporte-Operacional
To:

Date: 17/10/2019 9:15:05
Subject: Incidencia en sistema de tarjetas
Incidencia en sistema de tarjetas

Nos informa el departamento responsable que **la incidencia se ha reproducido de nuevo esta mañana, por lo que no está resuelta.**

Lamentamos las molestias. Os mantendremos informados.

Atentamente,

CONSULTA EL ASISTENTE ONLINE ANTES DE CONTACTAR CON SOPORTE OPERACIONAL

DB Operaciones y Servicios Interactivos, A.I.E.
Via Augusta 252-260, 08017 Barcelona, Spain
Tel.
Email

Conclusiones

Nos encontramos ante una situación que ha sido generada a lo largo de años de una determinada gestión encaminada, a nuestro entender, al cortoplacismo. Lo importante era obtener resultados en cada Q y salvar el año. Creemos que no es necesario que entremos en cada uno de los problemas descritos, cualquier persona con un mínimo de sentido común puede obtener su conclusión que, seguro, coincidirá con la mayoría de los empleados.

Pero sí queremos comentar la situación de los SSCC del Banco. La reducción de plantilla no solo ha afectado a las oficinas, también los SSCC se han visto afectados, sobre todo en la parte que da soporte a la Red. Por otro lado. Los empleados de la Red deben entender que las actuaciones y respuestas, o la falta de ellas, de los compañeros de SSCC viene determinada por las instrucciones que reciben y por la ejecución de unos protocolos de actuación estrictos y sin posibilidad de flexibilizar actuaciones en función de cada caso. Es su sistemática.

Desde CCOO hemos realizado este trabajo con la intención de poner negro sobre blanco los problemas más acuciantes. Este informe, con ánimo colaborativo, ha sido entregado a la Dirección de PCB para que lo valore, analice y busque soluciones que puedan facilitar la labor de los trabajadores. Creemos que tenemos un espacio dentro de la banca española, que podemos ser rentables y eficientes. Pero para ello necesitamos que la estrategia comercial que nos define tenga una visualización real en nuestro día a día. En ese camino, la Dirección del Banco encontrará a CCOO para buscar soluciones que, sin obviar la necesaria labor comercial, respete las condiciones laborales de los empleados.