



La nueva operativa en ventanilla complica el trabajo diario en la Oficina

## Proyecto Domo: demasiada improvisación

El **Plan de Transformación** se está empezando a implantar en Santander España, y una de las primeras actuaciones es la que está modificando la atención a la clientela en las ventanillas.

La nueva normativa en la operativa de cobros, unas aplicaciones informáticas obsoletas e inadecuadas y la implantación del **proyecto Domo**, han conseguido entorpecer y dificultar el trabajo en caja, así como afectar a la seguridad de las oficinas del Banco.

Esta nueva normativa obliga, no sólo a identificar a toda persona que haga una operación de 1.000€ o más, sea ingreso o reintegro, sino también a digitalizar su DNI. Y todo ello sin haberse aclarado el procedimiento a seguir (dónde enviar esta documentación o cómo custodiarla) ni al parecer, haber tenido en cuenta las repercusiones legales que pueda tener este procedimiento en relación a los no clientes y la Ley de Protección de Datos.

Como es de sobra conocido, la implantación del Proyecto Domo no permite a los clientes realizar un reintegro inferior a 600 euros o una transferencia inferior a 6.000, pero a la vez, según se indica en la Guía Operativa: "*Ante posibles quejas o reclamaciones tenemos que indicar al cliente que esta iniciativa es totalmente voluntaria pudiendo realizar usted sus operaciones cotidianas como lo venía haciendo habitualmente*".

A esta indefinición viene a sumarse ahora el cobro de comisión por ingreso de efectivo en cuentas de terceros; porque, como se puede comprobar en las citadas instrucciones (Div.119-2014) **se ha puesto en marcha el procedimiento sin haber implementado la herramienta informática correspondiente**, dejando tanto el diseño del trabajo operativo en sí, como la comunicación a los clientes, en manos de la oficina.

Las comprobaciones de los requisitos para el cobro o no de la comisión son difíciles de llevar a cabo, tanto en el caso del ordenante como en el del titular de la cuenta de ingreso; no es una operación que se contabiliza a la vez que el ingreso, por lo que queda fuera de control durante todo el horario de apertura, debiendo contabilizarse al final del día mediante un intercentros, por el total de las operaciones realizadas; aunque es cierto que no estamos hablando de grandes cantidades (3 euros por operación),

es fuente de incidencias diarias; y es una tarea más, que viene a sumarse a toda la carga operativa que ya soportan las oficinas, empeorando aún más la atención en caja, las colas y, en general, la difícil realidad que se vive diariamente en la Red.

No se emite ninguna factura por el importe cobrado, adjuntándose únicamente un Word a rellenar por la sucursal (en la que la persona que hace el ingreso acepta que se le cobre), ni el Banco facilita ningún material informativo, por lo que cada oficina deberá hacer publicidad de esta operativa por sus propios medios. Eso sí, siguiendo estrictamente las instrucciones del Banco.

Cabe concluir que estamos ante medidas disuasorias para hacer disminuir el número de operaciones de caja, todas ellas en exceso discrecionales y arbitrarias, sin que en su conjunto constituyan una política seria, más allá de la presión –como siempre– para que las oficinas lo apliquen (se están empezando a mandar métricas de todo esto).

Para concluir debemos añadir que una cantidad cada vez mayor de impresiones o digitalización de documentos (transferencias, firmas digitales, juzgados, recibos, etc.) se realizan en las impresoras laser, que en las oficinas se encuentran fuera del bunker de caja, obligando a abrir éste constantemente, con el riesgo que esto conlleva.

**CCOO entendemos que el proyecto Domo adolece de demasiada improvisación**, las innovaciones tecnológicas (nuevos programas, nuevos cajeros automáticos, etc.) no se han implantado todavía, y no nos parece admisible que se apele constantemente al sentido común o al criterio comercial del empleado, como la norma a seguir para evitar incidencias. Además, cualquier nueva operativa, y ésta lo es, viene a complicar aún más la situación

• Para motivar e implicar a la plantilla en la transformación no hay nada menos indicado que la improvisación o los experimentos de laboratorio. El rigor, la información, la consulta y la toma de opinión de las y los profesionales del Banco es básica para su éxito.

• Las delegadas y los delegados de **CCOO** estamos trabajando cada día para recoger y canalizar vuestras denuncias y hacer llegar a la dirección las dificultades y las incongruencias del Plan.

16 de diciembre de 2014