



BANCA COMERCIAL... ¿HAY ALGUIEN AHÍ? DESASTRE INFORMÁTICO Y... COMUNICATIVO

Desde que comenzó la implantación del nuevo sistema operativo, los problemas con las aplicaciones son continuos. Tras la publicación de nuestra hoja “Desastre informático en BBVA”, hace unas semanas, pareció que se aliviaban los problemas. Sin embargo, han seguido e incluso han empeorado hasta hacer casi imposible el trabajo.

Problemas con el nuevo escenario operativo

A la lentitud exasperante en las transacciones, errores, los cuelgues continuos del sistema que hacen necesario el reinicio constante, la imposibilidad de cuadrar la caja, etc., se ha unido la caída de los servidores que dejan sin línea al Banco todo un día. Cuando llamas al CGR, comunicas la incidencia y pides ayuda, la única respuesta que te dan es una cinta grabada que repite: **“existen problemas en vías de solución por nuestros servicios técnicos”**.

Clientes que se van sin firmar el vale de un regalo, empleados y empleadas que necesitan utilizar más tiempo en cuadrar caja por no totalizar operaciones, seguros que no se formalizan, y muchas operaciones más que provocan, por una parte una permanente tensión en compañeros y compañeras, y por otra una atención al cliente muy deficiente.

Qué hace el Banco

Al día siguiente, siempre tarde, se reciben correos en los que te comunican, ¡entonces!, que “problemas técnicos” han provocado las incidencias. Esa es la **“no solución” BBVA: comunicación más disculpas, y no siempre, pero tarde y mal porque nunca conocemos los problemas reales.**

Que en la era de la revolución informática y de las telecomunicaciones, y con la autopublicidad (desde responsables medios hasta nuestro Presidente) de poseer la mejor plataforma tecnológica, que la única manera segura de cuadrar caja hoy sea sumar todos los documentos físicos de ingresos y restar los de pagos, es para llorar.

Se necesitan soluciones urgentemente

Tras poner otra vez toda esta situación en conocimiento del Banco a través de nuestros interlocutores RRHH, exigimos soluciones urgentes. Soluciones que además deben incluir mejoras en dos direcciones: formación y comunicación. Ante cualquier incidencia, la comunicación ha de llegar antes de que nos toque deducir los problemas y parece mentira que haya que recordar que **las novedades hay que enseñarlas, porque la plantilla no es adivina.**

Riesgos psicosociales

Sólo recordar, ante la realidad desesperante descrita, que el Banco sigue negándose a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales con un método mínimamente riguroso.

Seguimos trabajando, seguiremos informando.

Mayo de 2011