



Comunicado No. 57 – 20 de octubre de 2022 –

Tiempo de lectura: 2'48" – 420 palabras

### Conexión Sindical logra que se unifiquen criterios en proceso de validación de clientes

Preocupados por la constante improvisación en medio de la cual se trabaja en las diferentes sucursales del banco y por la poca claridad que en muchos casos presentan los procesos, Conexión Sindical envió un [derecho de petición al banco el pasado 27 de septiembre](#) pidiendo clarificar y unificar los criterios de validación de clientes.

El día 12 de octubre recibimos respuesta del banco, en ella indica que lo concerniente a los mensajes expuestos en el aplicativo de biometría (nota), los cuales iban en contravía del proceso, ya se encontraban en la parte del área correspondiente, con el fin tomar las medidas requeridas para que dicho mensaje quedara acorde al proceso.

Posterior a dicha respuesta, pudimos constatar el cambio solicitado por nuestra parte, en cuanto a la nota que presentaba el pantallazo, al momento de salir **AUTENTICACION NO EXITOSA**, ya que inicialmente la nota decía textualmente; **“Si es la primera verificación intente nuevamente con dedos diferentes. Si es la segunda verificación por favor utilice otro método de autenticación”**. Directriz contraria al proceso. Ya hoy, la nota es totalmente clara y acorde a lo establecido por el banco en su proceso, la cual dice: **“Si es la primera o segunda verificación, intente nuevamente con dedos diferentes. Si es la tercera verificación, no se puede continuar el proceso”**.

Queda claro y queda corroborado entonces, que con tres (3) Autenticaciones No Exitosas, no se puede continuar con el proceso y, por consiguiente, el cliente no podrá ser atendido.

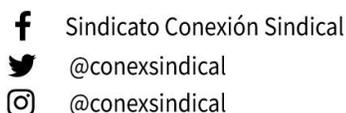
Para nuestra Organización Sindical es muy importante obtener respuestas claras y precisas, máxime cuando se trata de procesos que se ejecutan diariamente en las oficinas y dependencias, ya que la mala utilización de dichos procesos ya sea por una mala interpretación o por ambigüedad, puede llevarnos a cometer un error que posiblemente traerá un despido justificado para el trabajador.

Desde Conexión Sindical ratificamos la necesidad imperiosa de clarificar los diferentes procesos por parte del banco, con el fin de dar toda la tranquilidad en la labor diaria de los y las trabajadoras, generando un mayor bienestar, seguridad y mejoramiento en las condiciones laborales.

Por último, desde nuestra Organización hacemos un llamado a todos y todas las trabajadoras, a no asumir responsabilidades que no nos corresponden, por el afán de buscar un “buen servicio”, por obediencia al jefe o por ayudar al cliente, pues al momento de presentarse alguna irregularidad el banco siempre esgrimirá el proceso establecido, con el fin de justificar su sanción.



Síguenos en nuestras redes sociales



Sindicato Conexión Sindical

@conexsindical

@conexsindical

Escríbenos a

✉ comunicaciones@conexionsindical.org

☎ 324 388 1491