

Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 13/05/2014 00:45

Hace unos 7 meses llamaron a mi madre de esta entidad, perteneciente a Banco Pastor actualmente integrada en banco popular, para contratar un deposito a 6 meses, ella aceptó, el mes de marzo venció el deposito y lo renovaron automaticamente al 1% por otros 6 meses.

Ahora nos encontramos que no podemos cancelar el deposito debido principalmente a problemas técnicos motivados por la integración de esta entidad en el grupo banco popular.

Como ya comenté en un post anterior esta gente no da la posibilidad de cancelar un depósito via web, ya que según ellos se contratan telefonicamente, lo curioso es que telefonicamente tampoco se puede cancelar por un problema técnico que esta entidad no quiere asumir, al menos la mayor parte de sus gestores ya que he hablado con más de 5, y alguno ha reconocido que tecnicamente la integración en bancopopular es un auténtico desastre.

Como el tema es largo y prolijo, dejo para una otro momento la experiencia que estamos viviendo y los detalles de la pesadilla vivida con esta entidad, que no descarto poner en manos de la justicia y medios de comunicación.

Continuará ...

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 13/05/2014 13:09

Parece que no soy el unico afectado desde finales del pasado año, está siendo una sangría los clientes que después de años están abandonando esta entidad por la cantidad de incidencias por si integración en el banco popular.

Algo que me gustaría recordarle a su servicio de atención al cliente, los clientes no somos responsables de tal integración y no tenemos porque padecer esas deficiencias.

Ya he puesto una reclamación en el bde, mientras sigo peleando por resolver el tinglado que se han montado.

Que paradoja se contrata el deposito telefonicamente, lo que impide su cancelación via web, pero tampoco se puede telefónicamente porque hay que entrar en la web para validar y aceptar el llamado contrato multicanal.

Lo que equivale a un callejón sin salida si no puedes entrar en la pagina, porque las claves no sirven después de haberlas pedido en 5 ocasiones.

Y que siempre ofrece el mismo error, codigo 4000, contrato cancelado.

Además no tienen soporte técnico

Otros desatinos

<http://www.tribunacontactcenter.com/Problemas-para-los-clientes-del-Banco-Pastor-y-Oficina-Directa-17>
14

=====
Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 15/05/2014 18:44

Por fin he conseguido cancelar el deposito de mi madre, y encima me dicen que la penalizacion supone la perdida de intereses desde marzo, por supuesto les he comentado que se lo regalo, que pongan el dinero en cuenta ya para poder sacarlo de ahi, lo mas rapido posible.

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 15/05/2014 18:58

Resolver el tema del usuario y clave fue proceloso, gracias a un comercial del popular pude superar ese obstaculo, pero tenian otra sorpresa preparada, el solucionar el tema de usuario y clave para acceder a la pagina, solo me supuso pasar de pantalla, la siguiente ya no pude continuar porque pedia validar la tarjeta de coordenadas, dicha tarjeta ya estaba validada, lo que impedia seguir el proceso de validacion del famoso contrato multicanal.

Su respuesta fue, que como mi madre era cliente del popular, al generarme nuevas claves el sistema de autorizacion habia migrado de tarjeta de coordenadas a firma electronica y que debia entrar en la web de banco popular en el area personal y cambiar la modalidad a coordenadas.

Asi lo intente, como algunos ya imaginareis, el usr y la clave de oficina directa no valia para bancopopular, joder con la plataforma multicanal.

En un post final os contare el final de la pesadilla.

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por avemadrid - 15/05/2014 20:51

larpeiro escribió:

Resolver el tema del usuario y clave fue proceloso, gracias a un comercial del popular pude superar ese obstaculo, pero tenian otra sorpresa preparada, el solucionar el tema de usuario y clave para acceder a la pagina, solo me supuso pasar de pantalla, la siguiente ya no pude continuar porque pedia validar la tarjeta de coordenadas, dicha tarjeta ya estaba validada, lo que impedia seguir el proceso de validacion del famoso contrato multicanal.

Su respuesta fue, que como mi madre era cliente del popular, al generarme nuevas claves el sistema de autorizacion habia migrado de tarjeta de coordenadas a firma electronica y que debia entrar en la web de banco popular en el area personal y cambiar la modalidad a coordenadas.

Asi lo intente, como algunos ya imaginareis, el usr y la clave de oficina directa no valia para bancopopular, joder con la plataforma multicanal.

En un post final os contare el final de la pesadilla.

Si es que esto tiene final... De verdad que te entiendo porque he pasado por una situación similar hace unos meses en banco popular y que lo comenté en un hilo.

Moléstate en hacer el cálculo de lo que te van a quitar de intereses. A mi me quitaban 7€ de más!!! Que les fui con el cálculo hecho y me dijeron que sí que me los daban.

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 19/05/2014 21:00

Al final lo pudimos cancelar generando unas nuevas claves, tambien fue necesario generar una nueva tarjeta de coordenadas, después entrar en la web para activar la nueva tarjeta y aceptar el contrato multicanal y posteriormente llamar por tfno. para cancelarlo con la tarjeta de coordenadas.

avemadrid escribió:

Si es que esto tiene final... De verdad que te entiendo porque he pasado por una situación similar hace unos meses en banco popular y que lo comenté en un hilo.

Moléstate en hacer el cálculo de lo que te van a quitar de intereses. A mi me quitaban 7€ de más!!! Que les fui con el cálculo hecho y me dijeron que sí que me los daban.

No hay que hacer cálculos, directamente no le dan nada, ha perdido los intereses de estos 2 meses, ya había discutido bastante con el servicio de atención al cliente y tenía miedo de no poder controlarme, esa es la penalización según ellos.

Aunque duele que te roben eso es lo que menos importa, lo importante es que ya podemos sacar el dinero de esta entidad, no por transferencia ya que te abrasan por comisiones, he dado orden a otra entidad para que lo recoja estilo antigua OTE.

Ya sabeís mi opinión a esta entidad ni agua y el popular para pensarselo mucho, si han quitado popular-e para dejar esto como su banca por internet, mal negocio. :angry:

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por avemadrid - 19/05/2014 21:16

larpeiro escribió:

Al final lo pudimos cancelar generando unas nuevas claves, tambien fue necesario generar una nueva tarjeta de coordenadas, después entrar en la web para activar la nueva tarjeta y aceptar el contrato multicanal y posteriormente llamar por tfno. para cancelarlo con la tarjeta de coordenadas.

avemadrid escribió:

Si es que esto tiene final... De verdad que te entiendo porque he pasado por una situación similar hace unos meses en banco popular y que lo comenté en un hilo.

Moléstate en hacer el cálculo de lo que te van a quitar de intereses. A mi me quitaban 7€ de más!!! Que les fui con el cálculo hecho y me dijeron que sí que me los daban.

No hay que hacer cálculos, directamente no le dan nada, ha perdido los intereses de estos 2 meses, ya había discutido bastante con el servicio de atención al cliente y tenía miedo de no poder controlarme, esa es la penalización según ellos.

Aunque duele que te roben eso es lo que menos importa, lo importante es que ya podemos sacar el dinero de esta entidad, no por transferencia ya que te abrasan por comisiones, he dado orden a otra entidad para que lo recoja estilo antigua OTE.

Ya sabéis mi opinión a esta entidad ni agua y el popular para pensarselo.

En mi caso, al cancelar el depósito al 1% me cobraban de comisiones más que lo que había generado al 1%. Por eso decía lo de hacer cuentas.

Es lo que me tocó a mi. Adeudo directo desde ING (que lo hice en dos operaciones, para una parte tenerla disponible en una semana, y el resto en 2 meses. Si lo hubiese hecho en una operación hubiesen sido los 2 meses para toda la cantidad).

Lo curiosos es que antes que con ellos, tuve Popular-e, y no tuve ningún tipo de problema para nada.

=====

Re: Pesadilla en oficinadirecta.com

Escrito por larpeiro - 19/05/2014 21:28

avemadrid escribió:

En mi caso, al cancelar el depósito al 1% me cobraban de comisiones más que lo que había generado al 1%. Por eso decía lo de hacer cuentas.

Es lo que me tocó a mi. Adeudo directo desde ING (que lo hice en dos operaciones, para una parte tenerla disponible en una semana, y el resto en 2 meses. Si lo hubiese hecho en una operación hubiesen sido los 2 meses para toda la cantidad).

Lo curiosos es que antes que con ellos, tuve Popular-e, y no tuve ningún tipo de problema para nada.

Si, es cierto, con popular-e cero problemas, incluso muchos clientes del Pastor tambien estaban contentos con oficina directa, como su banca por internet, pero la integración al Banco Popular ha sido lo que ha desbaratado un servicio normal.

En el caso de mi madre cabreada con el tema de banca por internet y las complicaciones sufridas se lo lleva a liberbank oficina fisica.