

PRECIPITACIÓN Y DESCONCIERTO

Así podríamos calificar la brusca modificación de los tipos para depósitos, sin tener en cuenta las gestiones avanzadas en las oficinas.

No cabe duda de que los tiempos vertiginosos que vivimos, desde el punto de vista de los movimientos económicos, pueden dar lugar a cambios de rumbo o de estrategia, en plazos muy cortos. Incluso puede ser que, en ocasiones, se produzca la decisión antes de poder comunicarlo adecuadamente.

Pero eso no justifica en modo alguno el estilo lamentable que en **ACCAM** hemos detectado en cuanto ha sido publicada en Intranet.

Una nota distribuida a través de la Intranet avisa de las modificaciones de tipos de interés en depósitos, aplicable a partir del instante en que informáticamente sea posible, sin establecer una fecha clara de inicio.

Al margen de la poco afortunada redacción de la citada nota, pensamos que fruto de la urgencia, lo que resulta intolerable de todo punto es la situación en la que quedan los profesionales de las oficinas, ante tan brusco cambio.

Tal vez alguien olvide que los clientes no funcionan a golpe de silbato y piense que inmediatamente nos traen sus depósitos o suscriben nuestras emisiones, tan sólo con indicárselo. También parece que hay quien debe suponer que, una vez pactado un tipo de interés para una determinada operación, el cliente se contentará con la rebaja que dicte la Entidad, atendiendo al carácter sagrado de la Intranet.

Pues no. Hay que desconocer profundamente la Caja, el negocio y el mercado para pensar que es así.

Los clientes tienen sus tiempos de reflexión; necesitan hacer gestiones, por ejemplo en otras entidades, para traer su dinero a la Caja; comparan las ofertas que se les presentan y, seguramente, tengan otras muchas cosas que hacer, antes que venir raudos con sus billetes calentitos a depositarlos en Caja Madrid.

La Dirección, cuando considera que deben modificarse los tipos de interés, debería tener en cuenta que hay transferencias en camino, ofertas pendientes de aceptar, operaciones que no han sido tecleadas...en fin, distintas posibilidades de defraudar al cliente cuando éste vea que no se le aplican las condiciones pactadas o previstas.

En **ACCAM** pensamos que necesitamos contar con la confianza de nuestros clientes, pues esa es nuestra mejor garantía de futuro y, ni esa confianza, ni los pactos y compromisos en los que se fundamenta, se pueden traicionar por un cambio de rumbo incidental, burdamente comunicado y mal aplicado.

No queremos pensar que estas sean las consecuencias de una política errática e indefinida, pero sí afirmamos que estas actuaciones dejan a los profesionales desprovistos de capacidad de reacción ante los clientes y merma su prestigio y consideración antes los mismos y eso, no fideliza ni a unos ni a otros.

Las cosas no se deben ni se pueden hacer así.

Madrid, 28 de Enero de 2009

ASOCIACION DE CUADROS Y PROFESIONALES DEL GRUPO CAJAMADRID

<u>SOLICITUD DE AFILIACIÓN</u>	
Consulta nuestra página web www.accam.es	NOMBRE Y APELLIDOS: _____
	DESTINO: _____ Nº EMPLEADO: _____ FIRMA
	Nº CUENTA: ____ / ____ / ____ / ____ Entidad Oficina DC Nº Cuenta <small>RELLENAR TODOS LOS DATOS DOMICILIACION</small>
REMITIR CUMPLIMENTADO A LA OFICINA Nº 0676 TEL. 902.877.676	

Sus datos de afiliación se incorporarán a nuestros ficheros en los términos establecidos en la Ley de Protección de Datos de Carácter personal