

# Tallar la cua

**E**ls telèfons sonen una vegada i una altra. Antoni Ferré i Forcadell insisteix que necessita un poc de calma durant una estona. A la fi, despenja els incordiants aparells. Aleshores, sona la porta, una vegada, i altra. La mateixa solució: tancar les dues portes amb clau. Totalment incomunicats, ja podem parlar amb Antoni Ferré, delegat coordinador de la Caixa de Pensions, a València.

—*Al País Valencià, l'estructura de les caixes d'estalvis les lliga, sempre, a algun nom geogràfic. No és el cas de la Caixa de Pensions...*

—És així, sí. Però la Caixa de Pensions és una caixa d'estalvis. Pertanyem a la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvi (CECA). Té els seus orígens com a caixa de previsió social. Quan l'estat comença a donar aquest servei, la Caixa es va convertir en una caixa d'estalvis, sense perdre la personalitat jurídica d'entitat de previsió social. Això ens permet realitzar operacions connectades amb les assegurances, que les altres entitats d'estalvi no poden tenir.

—*Aleshores, ¿és una altra caixa d'estalvis de Catalunya?*

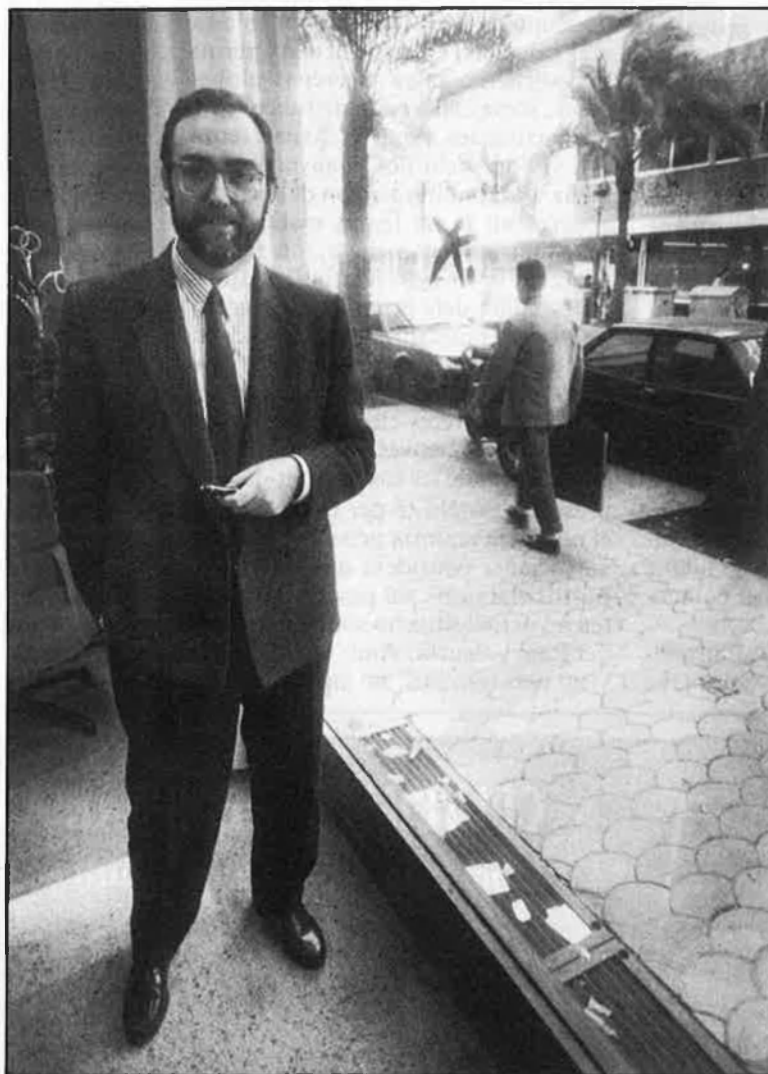
—La Caixa té el seu origen a Catalunya, però ara ja no és únicament catalana. De fa molt temps som a Andorra i les Illes, i a Madrid. Últimament, s'ha establert també a València, Bilbao, Saragossa... Des dels anys 82 i 83. Amb això vull dir que

l'entitat no és localista, sinó que, més bé, té una vocació estatal. Mira, si no, les recents adquisicions a Talavera de la Reina, Toledo, Valladolid, Lleó...

D'altra banda, el creixement i l'evolució de la Caixa li exigeixen aquestes activitats d'expansió. En aquests moments, la Caixa és de les primeres entitats de l'estat, pel que fa a recursos

La Caixa de Pensions a València introdueix un nou servei, la Caixa Ràpida. Amb ella tu et serveixes. Antoni Ferré, delegat coordinador, en marca la diferència.

Josep Llopis



Antoni Ferré: «Som la segona entitat financera de l'estat».

aliens, captats als clients. A 31 de juliol, per exemple, el Banc Central, la primera entitat financera, comptava amb 1.924.000 milions de pessetes de recursos aliens i a la Caixa en comptàvem amb 1.862.000. A hores d'ara, potser hi som més aprop. Sens dubte, com la segona entitat financera de l'estat. Si, a més, tenim compte que s'han

diluit, bastant, les diferències entre els bancs i les caixes d'estalvi, no seria lògic pensar que haguérem de quedar-nos treballant en un espai reduït.

—*En tot aquest procés d'evolució, s'hauran trobat altres entitats bancàries i financeres que, amb la mateixa vocació, s'hauran constituït en dura competència. ¿Com han afrontat el tema?*

—La competència és present a tots els sectors; és, cada vegada, més forta. La Caixa l'ha tinguda, la té i la tindrà. I sort d'això, ¿eh? Sort que tenim una gran competència. Això exigeix una major imaginació. Buscar noves

fórmules per captar els clients, que al final és d'allò que es tracta. Per interès comú. Perquè interessa el client ser-ne i a tu que en siga.

La Caixa sempre ha buscat fórmules noves. Ha invertit molts esforços, tant econòmics com humans, per estar sempre al davant de qualsevol iniciativa. Amb una clara voluntat de futur, previsor, sempre.

Per exemple, ara, el darrer pas important ha estat la instal·lació d'uns nous serveis d'atenció automatitzada, per als nostres clients. En diem Caixa Ràpida. A València la tenim des del mes d'octubre, però estem instal·lant-ne des de finals de 1984. L'objectiu és evitar les llargues cues que, tant des d'una banda del mostrador com de l'altra, patim.

—*Però, l'automatització de serveis ja ha arribat, fa temps, amb els Caixers de 24 hores...*

—Els Caixers-24 hores el que fan és cobrir unes necessitats, diguem-ne, esporàdiques. Qualsevol persona pot tenir una necessitat

d'efectiu a una hora intempestiva i aquests caixers li la solucionen.

Les nostres caixes permeten un altre tipus d'operativa. No sols traure diners, sinó també ingressar-ne, ingressar talons i, a més, no només en targeta, sinó a les mateixes llibretes d'estalvi. El servei és més ampli.

Hem creat uns espais nous que anomenem Club del Client. En ells es troben instal·lats aquests caixers sofisticats. Ens ha costat molt d'aconseguir, perquè allò que hi ha pel món... i quan dic «pel món» em refereixo al Món... són caixers que poden llegir targetes de crèdit, però no que tracten amb llibretes. Al final, els japonesos, a la casa Fujitsu, van aconseguir un caixer que podia llegir targetes i llibretes.

A banda, el Club del Client també ofereix altres serveis. Està rodejat per un ambient que intenta trencar la fredor de ser atès per una màquina. Són espais de relax, d'oci, on les persones poden seure per llegir la premsa, a la seua disposició, veure la televisió, que hi ha instal·lada, o prendre begudes calentes o fredes, no alcohòliques. Hi ha expendedureries de bono-bus. Tot això, amb el suport humà d'alguns empleats, per donar eixida a situacions imprevistes i resoldre dificultats operatives dels clients.

Aquests Clubs dels Clients els obrim a les 7,30 del matí i no tanquem fins a les 9 de la nit. Ni tan sols els dies de festa i diumenges. És obert cada dia de l'any, fins i tot el dia de Nadal. Com pots veure, es cobreixen moltes necessitats: traure, ingressar, consultar, passar una estona... És ben diferent als caixers automàtics tradicionals.

—¿Vol dir això que les finestretes d'atenció al públic desapareixeran a la Caixa?

—¡No! És impossible. El que hi ha clar és que se'n reduirà l'ús per raons



Nou servei Caixa Ràpida, ja a València.

òbvies. Ara, bona part de la gent que abans hi anava realitza les operacions ella mateixa, mitjançant la Caixa Ràpida. Aproximadament, el 80 per cent de les operacions estàndard que es fan en oficines que disposen d'aquests serveis operen mitjançant la Caixa Ràpida.

En qualsevol cas, sempre hi haurà necessitats que requeriran la presència personal i una operativa més manual...

—Sobretot en operacions més complexes, com ara el canvi de divises...

—Exacte, exacte... De tota manera, aquest tipus d'operacions, que entenem com a complicades, em penso que no estem molt lluny de poder aconseguir que també siguin automatitzades. Màquines que fan canvi de divises, a la Caixa ja n'hi ha, en punts determinats de la costa.

I no tan sols el canvi de moneda estrangera. Donar ordres de compra-venda de valors en borsa, donar informació de les cotitzacions i, fins i tot, la sol·licitud de préstecs personals... Tot això no és molt lluny. □

*triu* **AA NEGRA**

**Antoni Serra**

**ESPURNES DE SANG**

EDICIONS DE LA MAGRANA

LA TAPITA DEL  
CAIRO ΨΨ

restaurant

PL. NEGRITO VALÈNCIA Tl. 331 42 33