



Unión General de Trabajadores

SECCIÓN SINDICAL EN CITIBANK ESPAÑA

Avda. Europa, 19 – Parque Empresarial La Moraleja – 28108 Alcobendas (Madrid)
Telf. 91.663.18.61 - Fax 91.66318.62 - Email: sec.sind.ugt@citigroup.com
Pág. Web: www.ugtencitibank.org

CARTAS SORPRESA

Recientemente, se les ha enviado a los clientes Citigold esta carta:

Estimada Sra.

Hay momentos en los que uno siente que necesita el apoyo de alguien para tomar decisiones. **Decisiones importantes para su futuro y el de su familia, para las que es necesario contar con el mejor asesoramiento.**

En Citigold, el servicio de Banca Personal creado por Citibank, **cuenta conmigo como su Asesor Personal**, responsable de proporcionarle en todo momento la atención exclusiva que usted necesita para sacar el máximo provecho a sus inversiones.

Me comprometo a entender en profundidad sus prioridades financieras y su sensibilidad al riesgo, y así poder orientarle sobre la mejor forma de planificar sus inversiones.

Le mantendré puntualmente informado de cualquier novedad que considere que puede interesarle, y periódicamente revisaremos la evolución de sus inversiones, con el fin de evaluar nuevas oportunidades.

Le recuerdo que ponemos a su disposición una **gama de productos y servicios** que le permitirán encontrar soluciones tanto para sus gestiones del día a día, como para hacer frente a sus necesidades de ahorro e inversión.

Le adjunto mi tarjeta de visita, para que pueda tener siempre a mano mis datos de contacto. No obstante, en los próximos días me pondré en contacto con usted para presentarme personalmente.

Reciba un cordial saludo,



Pepe García Pérez
Asesor Personal Citigold

Citigold 

Asesor Personal Citigold Citibank España S.A.

**Compromiso
Confianza
Exclusividad
Servicio**

Como se puede comprobar, se utilizan palabras en primera persona, como “*me comprometo*” o “*Le mantendré puntualmente informado*”, además, se le acaba adjuntando una tarjeta del Asesor Personal y se estampa su firma en la misma.

- 1º ¿Dadas las actuales circunstancias, quién puede comprometerse personalmente con los clientes? Soporte informático que falla, cambio de carteras, exceso de trabajo, etc.
- 2º ¿Cómo se envía a los clientes una carta de este tipo cuando ni siquiera el gestor lo sabe?
- 3º Y lo más grave ¿Cómo se utiliza la firma de un empleado cuando el no ha participado ni en la redacción ni el contenido de la misma y ni siquiera se le ha pedido su opinión?

Señores, las cartas – cualesquiera – las firma quién las confecciona o quienes tras conocer el contenido aceptan la inclusión de su firma. De lo contrario, se podría estar incurriendo en una suplantación de la personalidad.

Desde aquí, les *invitamos* a no enviar más cartas de ese estilo y de la forma como lo han hecho. Detrás de esa firma, hay un compañero con unos derechos que deben ser respetados y que no quiere que se abuse de su buena fe.

26/05/2008

