



Injustificable negar el POS al cliente

Publicado: Jueves 24 agosto 2017 | 09:35:35 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

No hay justificación para que no funcionen los POS, o Terminales de Puntos de Ventas, habilitados en la red comercial minorista en divisas, para la compra mediante tarjetas magnéticas, asegura Blanca Rosa Soto Sánchez, gerente general de Fincimex.

Al responder la queja de Tatiana Vigil Llorens, [reflejada aquí el pasado 16 de julio](#), la directiva afirma que los POS son dispositivos tecnológicos que apoyan la gestión de venta de los establecimientos comerciales y permiten el cobro a cualquier cliente mediante tarjetas nacionales e internacionales.

Y en el caso de colaboradores cubanos con misiones en el exterior, tienen un descuento en tienda del 30 por ciento de los precios, excepto en las áreas de joyería y tabaco. En un centro comercial, precisa, la tarjeta puede pasarse por cualquier área para disfrutar el descuento, no así en los servicios gastronómicos.

Refiere Blanca Rosa que los POS, para su funcionamiento en el comercio, se pueden comunicar por una línea telefónica, así como por una línea de datos a través de una red fija o móvil. Y hay mecanismos en las unidades comerciales donde están instalados, para reportar averías por medio del teléfono 78356444, desde donde se les da un número de reporte, y en 72 horas se les brinda la asistencia técnica por los talleres correspondientes.

Además, señala, hay una guardia permanente para los imprevistos en las oficinas de Fincimex, sitas en calle 8 No. 319, entre 3ra. y 5ta., en el municipio capitalino de Playa.

El pasado 16 de julio, la doctora Tatiana Vigil Llorens enumeraba aquí los tropiezos constantes, durante seis meses, para efectuar compras con su tarjeta magnética que le garantiza una rebaja del 30 por ciento de los precios, en varios centros comerciales de la capital: Ultra, Puentes Grandes y 23 y 4, con los constantes pretextos de que los POS estaban rotos o no funcionaban.

La gerente general de Fincimex, entidad que expide las tarjetas magnéticas, informa que se hizo visita de

chequeo de funcionamiento de los POS.

En Ultra no presentaban problemas de funcionamiento, sí dificultades de comunicaciones. En Puentes Grandes, se revisaron los diez POS existentes: seis funcionaban, pero estaban retirados de las cajas bajo disímiles justificaciones, y se dejaron en activo luego de la visita. Los otros cuatro, uno de ellos con complicaciones por la mala manipulación de los dependientes y tres con problemas de comunicación, no reportados al taller. Y en 23 y 4, los dos existentes funcionaban en perfecto estado.

Juzgando en sentido general la resistencia a prestar el servicio de los POS, Bárbara Roza señala que tales hechos «ponen de manifiesto la falta de exigencia, disciplina y visión de futuro de los directivos, administrativos y cajeros de esos comercios, y el mal servicio que se brinda por no tener el POS listo y visible para el cliente; en ningún caso la causa es la falta de recursos».

Y manifiesta que «tanto Cimex como TRD, en su contribución al desarrollo de la informatización de la sociedad, han dispuesto cuantiosos recursos financieros y humanos en función de que el cliente, cuando visite una de sus instalaciones, tenga la facilidad de elegir el medio de pago a utilizar para ejecutar su compra».

Y precisa que, para fortalecer el control sobre tales prácticas, se ha incluido en la evaluación de los directivos y trabajadores vinculados directamente a la venta, el indicador ventas mediante POS. Así, se ha establecido como mínimo de ingreso 200 CUC por POS, y que el 70 por ciento del total de las cajas registradoras tengan POS.

La gerente general de Fincimex declara con razón la queja de la doctora Tatiana Vigil Llorens, y afirma que esa entidad tiene el compromiso de atender y aclarar todas las inquietudes de sus clientes, para mantener siempre una actitud favorable hacia los servicios y ofertas que brinda el Grupo Empresarial Cimex.

Agradezco la respuesta y las soluciones al problema. Ahora las unidades comerciales dirán con hechos contantes y sonantes si cumplen las buenas nuevas, los clientes tendrán un arma para defenderse, y Cimex y Fincimex las potestades para hacer cumplir lo establecido. Veremos qué sucede...

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-08-24/injustificable-negar-el-pos-al-cliente>