



# COMITE D'ETABLISSEMENT D.R. NORD

Janvier 2016



## **Frais de tenue de compte et mabanque : une situation très préoccupante !**

### ***Pourtant interpellée...***

Dès le 26 novembre 2015, la CFDT intervenait en CCE :

*« Quelles seront les réactions des clients face à des frais de gestion de compte qui vont apparaître dans quelques semaines alors que Préférence Client ne permet pas, faute de moyens, une qualité de service telle que prévue ? ».*

### ***Une Direction prévoyante ?***

Avec cette première alerte, nous espérons que la Direction aller prévoir un dispositif afin de faire face à ces réclamations !

Le nombre de réclamations reçues dans les agences et les Pôles Relations Clients explosent depuis la fin de l'année avec l'annonce de la tarification des frais de tenue de compte. Elles s'ajoutent à celles déjà très nombreuses liées aux dysfonctionnements récurrents de mabanque.

Malheureusement aucun dispositif n'a été mis en place pour anticiper ce pic d'activité !

### ***Et en Réseau Nord ?***

La CFDT du Réseau Nord compte bien saisir la Direction sur ce sujet. Avec, notamment, une demande :

- 1/ de suspendre provisoirement l'application de la tarification Frais de gestion,
- 2/ d'étudier la gratuité dans le cadre de la convention Esprit Libre,
- 3/ de mettre en place une task force afin de gérer les réclamations Frais de Gestion. Il ne faudrait pas que la seule réponse apportée à ce problème soit l'embauche d'intérimaires qui ne seraient pas opérationnels immédiatement.

En attendant de vous informer des suites de ce dossier,

*L'Equipe CFDT du réseau Nord  
réitère ses Meilleurs Vœux pour Vous et Vos proches  
pour cette nouvelle année 2016 !*