



DELEGATION DU PERSONNEL GROUPE LOIRE



BNP PARIBAS

22/03/2016

Délais Cardif

Nous avons souligné les dysfonctionnements Cardif actuels : délai d'attente au téléphone, dossiers non traités, documents réclamés plusieurs fois.... Cela serait « dû à l'industrialisation de nos process ».

Pour la Direction, le fil rouge existe et le correspondant DR est à notre disposition....

Les collaborateurs confrontés à ces problématiques se sentent néanmoins bien seuls...

Heures supplémentaires

Hormis pour les CRC qui sont invités à récupérer leur temps de trajet, les autres sont encouragés à « rentrer chez eux » ... Entendez par là, pas d'heures supplémentaires si elles ne sont pas sollicitées.

Pour mémoire, que vous soyez au forfait ou à l'horaire collectif le temps de travail journalier ne peut JAMAIS avoir pour effet de porter la durée du travail effectif au-delà des limites fixées par la loi, à savoir :

10 heures de travail par jour

Frais de tenue de compte :

La CFDT déplore un manque d'anticipation des problèmes liés à la mise en place de ces frais : lettres Scrivener, forfait minimum d'agios, délais et surcharge des services clôture de comptes (56 000 comptes en attente de clôture) , mécontentements clientèle.....

Au regard du coût en termes d'image externe, de l'impact sur la motivation des collaborateurs, du temps de gestion consacré aux réclamations clientèle, les Elus CFDT s'interrogent :

Y a-t-il eu une étude en amont ? N'est-ce pas une vision à court terme ?



Renégociation de prêt immobilier :

« Il ne faut pas perdre de prêt immobilier, mais éviter de baisser les taux »

taux barème + 0.80 + FDD (mini +650)

Ces conditions ne sont-elles pas dissuasives et n'incitent-elles pas les clients à nous quitter ?

Le décalage par rapport aux conditions du marché semble malheureusement être une habitude Bnp Paribas. Nos confrères mutualistes s'en félicitent.

Préférence client :

Nouveau métier = nivellement par le bas ?

N'allons-nous pas perdre notre savoir faire en montage de prêts immobiliers ?

Que répondre aux clients surpris par la présence du DA ou de leur conseiller à l'accueil ?

Quelle prise en considération dans les chiffres de ce temps à l'accueil ?

Certains de nos confrères sont revenus en arrière sur cette politique de « tout le monde à l'accueil »...

BNP Paribas a engagé une réflexion sur l'organisation de l'accueil.

Tout ne serait donc pas parfait !

Ouverture et fermeture des agences :



Les instructions sont très claires : « Il faut 2 personnes au minimum à l'ouverture ET à la fermeture des agences » ! Dixit la Direction

Qu'on se le dise et ... qu'on s'en souviennne !

Vous avez des questions? Contactez vos élus CFDT

BARGE Laëtitia BENEY Dominique FILAIRE Emilie GOUROUNAS Jean Luc GOUY Patricia MACHENAUD Jean Christophe
NAEL Armelle ROUX Serge SAMUEL Emmanuelle TARDY Nicolas VACHON Céline

Représentant Syndical : ROCHE Daniel