



BANQUES ET ASSURANCES



JANVIER 2016

FRAIS DE TENUE DE COMPTE et « MA BANQUE » Une situation très préoccupante.

Dès le 26 novembre 2015, la CFDT est intervenue 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 ? »

Avec cette première alerte, nous espérons que la Direction serait prévoyante afin de faire face à ces réclamations.

En DRP, beaucoup d'entre vous, nous ont déjà relayé l'explosion du nombre de réclamations en agence (lettres, contacts, face à face, téléphone, email...) , des incivilités générées, ainsi que de la surcharge de travail que cela procure. A ces réclamations s'ajoutent celles déjà très nombreuses liées aux dysfonctionnements récurrents de « Ma banque ».

Encore une fois, aucun dispositif n'a été mis en place pour anticiper ce pic d'activité.

Encore une fois, la Direction compte sur le professionnalisme de ses équipes ...

Mais trop c'est trop quand cela va-t-il s'arrêter ?

La CFDT demande à la Direction du Réseau Parisien d'intervenir rapidement .

Il ne faudrait pas que la seule réponse apportée à ce problème soit l'embauche d'intérimaires, qui ne seraient pas opérationnels immédiatement.

C'est pourquoi nous demandons pour « les frais de gestion de compte » :

- ▶ **De suspendre provisoirement l'application de la tarification.**
- ▶ **D'étudier la gratuité dans le cadre de la convention « Esprit Libre ».**
- ▶ **De mettre en place une task force afin de gérer les réclamations.**



Lara BUCH
01 40 14 02 15



Yves CASSIGNOL
01 40 14 02 15



Stefan DESBOURDES
06 68 24 35 41



Patricia LEROY
06 68 24 34 16



Maxime MARBOT
01 40 14 83 28



Thierry NOIRIEL
06 68 24 49 69



Eric SOUFFIR
06 68 24 40 60



Patricia VERGNES
06 68 24 47 22

CFDT Agences Parisiennes - CSD01B1 - 32 rue de Clignancourt, 75018 Paris - tél. : 01 40 14 12 11 - 01 40 14 37 96 - 01 40 14 11 98

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnparibas
paris.irp.cfdt.agences
@bnpparibas.com

Je suis d'accord avec l'action de la Cfdt et:

Je souhaite recevoir des informations par email Je souhaite adhérer Je souhaite vous rencontrer

Nom Prénom : e-mail :

tél. : Agence, entité, groupe de rattachement :

