



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



Vendredi 7 janvier 2016

FRAIS DE TENUE DE COMPTE & MA BANQUE : UNE SITUATION POLLUANTE ET PRÉOCCUPANTE

Dès le 26 novembre 2015, la CFDT est intervenue en Comité Central d'Entreprise :

« *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.

Le nombre de réclamations reçues dans les agences et les Pôles Relations Clients explose 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 du site mabanque.

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

La CFDT demande à la Direction du Réseau OUEST d'intervenir rapidement ; cette situation ne peut pas et ne doit pas durer !

Il ne faudrait pas que la seule réponse apportée à ces problèmes soit l'embauche d'intérimaires qui, de toute façon, ne seraient pas opérationnels immédiatement.

C'est pourquoi les **élus Cfdt** proposent notamment de :

1/ Suspendre provisoirement l'application de la tarification des Frais de gestion,

2/ Etudier tous les cas particuliers qui se présentent (clients qui refusent la convention avec un prêt immobilier en cours, clients avec EL et qui n'ont pas internet chez eux, comptes cartes affaires ...) et trouver une solution adaptée et pertinente,

3/ Mettre en place une vraie « cellule de crise » de niveau groupe afin de gérer au fil de l'eau **toutes** les réclamations.

Il en va de la réputation de Bnp Paribas et de la santé des collaborateurs qui, déjà en ce début d'année, sont à bout de force physiquement et nerveusement !

Merci de vos réactions, propositions à : CFDT.IRP.DRO@BNPPARIBAS.COM

ECHANGER, AGIR, NEGOCIER

Ne pas jeter sur la voie publique