



Communiqué de vos élus DRSO



FRAIS DE TENUE DE COMPTE ET MABANQUE : UNE SITUATION TRÈS PRÉOCCUPANTE

Dès le 26 novembre 2015, la **CFDT** est intervenue en CCE sur ces points :

« 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 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 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 Sud-Ouest 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 vous proposons notamment de :

- 1/ Suspendre provisoirement l'application de la tarification Frais de gestion**
- 2/ Etudier la gratuité dans le cadre de la convention Esprit Libre**
- 3/ Mettre en place une task force afin de gérer les réclamations Frais de Gestion.**

Vos réactions ? pour nous contacter : [CFDT IRP DRSO](#)

Vos élus **CFDT** de la DRSO

DÉLÉGATION REGIONALE Cfdt - Z08060D - 6 Quai Louis XVIII 33000 Bordeaux

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnparibas
paris.irp.cfdt.delegation.nationale
@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 :

