Σωματείο Εργαζομένων Τραπεζικής Επιχείρησης
Eurobank
Αριθ. Εγκριτ. Απόφ. Πολυμ. Πρωτ. Αθηνών 432/1977
Α/Α Βιβλίου Ανεγν. Συνδικ. Οργαν. Πρωτ. Αθηνών 6713 Ειδ. 1956/6-4-2000
Εμμ.Μπενάκη 32, 10678 Αθήνα, Τηλ. 2103624278, 2103623542 Fax: 2103609072
http://www.unioneurobank.gr e-mail: info@unioneurobank.gr

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ No 133 / 27-01-2020

Συνάντηση του Union με την Διοίκηση του Retail Banking

Πραγματοποιήθηκε στις 16/01/2020, συνάντηση του Σωματείου μας (Στάθης Χαρίτος, Πρόεδρος και Γιάννης Σιδεράτος, Γεν. Γραμματέας) με την Διοίκηση του Retail (Ιάκωβος Γιαννακλής, Γεν. Διευθυντής και Γιάννης Σεραφειμίδης, Αναπλ. Γεν. Διευθυντής Δικτύου) παρουσία εκπροσώπων του HR (Εύη Κορωναίου, Βοηθός Γεν. Διευθυντής HRBP Retail και Παναγιώτης Σωτηρόπουλος, Διευθυντής Εργασιακών Σχέσεων) για σειρά θεμάτων της αρμοδιότητάς τους.

Παραθέτουμε τα ζητήματα που αναπτύξαμε και τις απαντήσεις που λάβαμε:

ΖΗΤΗΜΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΕ-ΘΕΣΗ ΤΟΥ Union	***ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ***
Κλείσιμο 25 καταστημάτων. Πως θα γίνει η μετακίνηση του Προσωπικού. Πρόταση μας για τις περιπτώσεις μετακίνησης σε άλλη έδρα να ισχύσει ικανοποιητικό πακέτο οικονομικών κινήτρων. Εναλλακτικά να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής του τελευταίου προγράμματος εθελουσίας εξόδου. Προέχει ο απόλυτος σεβασμός στις οικογενειακές ανάγκες κάθε συναδέλφου και η συνεκτίμηση των προβλημάτων από τη μεταβολή.	Η Τράπεζα αποφάσισε να προχωρήσει σε μείωση του αριθμού των καταστημάτων της λόγω περιορισμένων προοπτικών ανάπτυξης στις περιοχές αυτές και μεγάλης δυναμικής σε άλλες και συνεχιζόμενης συρρίκνωσης του Δικτύου και των άλλων Τραπεζών, και εξορθολογισμού κόστους και κατανομής ανθρώπινων πόρων (ελλείψεις σε κάποιες περιοχές και πλεόνασμα σε άλλες). Η μετακίνηση του Προσωπικού θα γίνει είτε στην ίδια πόλη, είτε σε άλλες κοντινές, είτε στην Αθήνα. Έγιναν δεκτές οι προτάσεις μας στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει ευνοϊκότερη λύση και επιπλέον θα αξιολογηθεί όποια εναλλακτική πρόταση θέσουν οι ενδιαφερόμενοι.

Αδόκιμη επικοινωνία με «Γραπτές συστάσεις» στο τέλος της χρονιάς από Περιφερειακούς Διευθυντές προς το Προσωπικό.	Διευκρινίστηκε ότι οι επιστολές αυτές δεν αποτελούν «γραπτές συστάσεις» ή ποινές σε πειθαρχικά παραπτώματα, αλλά ότι ο μοναδικός σκοπός αυτής της πρακτικής είναι η κινητοποίηση και καθοδήγηση των συγκεκριμένων υπαλλήλων. Στο μέλλον θα πραγματοποιείται συστηματικά και έγκαιρα για να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα.*
Επανακαθορισμός καθηκόντων Υπευθύνων / Επικεφαλής καταστημάτων έδρας. Δεν υπήρξε η κατάλληλη επικοινωνία και ενημέρωση.	Αποφασίστηκε από τη Διοίκηση του Δικτύου και επικοινωνήθηκε αναλυτικά μέσω των Τομεαρχών και των Περιφερειακών η ενοποίηση του ρόλου Επικεφαλής Έδρας με αυτόν του Διευθυντή/Υπευθύνου.
Υπηρεσιακές αναβαθμίσεις και δημιουργία ανισοτήτων σε όμοιες θέσεις ευθύνης	Θα εξεταστούν όλες οι περιπτώσεις που τυχόν δημιουργήθηκαν διαφορές και θα ενταχθούν σε πλάνο εξομάλυνσης.
Καθήκοντα-προτεραιότητες Διευθυντών όταν λόγω υποστελέχωσης του καταστήματος αναλαμβάνουν και άλλους ρόλους (π.χ. IRC, εισαγωγές κλπ)	Εάν δεν είναι δυνατό να υποστηριχτεί από αρμόδιους υπαλλήλους θα προταθούν άλλες οργανωτικές λύσεις.
Αξιολόγηση Διευθυντών με εκτός συστήματος αξιολόγησης διαδικασία.	Οι αξιολογήσεις των Διευθυντών πραγματοποιούνται όπως προβλέπεται για όλους τους συναδέλφους μέσω του συστήματος «Αξιοποιώ». Επιπλέον συζητούνται αναλυτικά στο Development Committee του Δικτύου, όπου πέραν της απόδοσης σε κάθε κατηγορία συνεκτιμάται και η θέση του καταστήματος στην συνολική κατάταξη του Δικτύου ή/και η μεταβολή αυτής από την προηγούμενη χρονιά.

Έλλειψη Προσωπικού. Αδυναμία ανάπτυξης σε συνθήκες υποστελέχωσης. Προβλήματα στα ταμεία.	Περίπου 250 καταστήματα ενισχύθηκαν στη διάρκεια του 2019 (και η ενέργεια συνεχίζεται και το 2020) με digital experts για να υποστηρίξουν τη μετάβαση πολλών συναλλαγών από τα ταμεία στα εναλλακτικά δίκτυα. Επίσης προβλήματα που δημιουργήθηκαν από το σύστημα προτεραιότητας των ταμείων, εντοπίστηκαν και έχουν διορθωθεί. Συμπληρωματικά κάποια καταστήματα με θέματα υποστελέχωσης θα ενισχυθούν περαιτέρω με συναδέλφους από εκείνα που συγχωνεύουμε.
Απογευματινές συναντήσεις: Ανάγκη περιορισμού στις εντελώς απαραίτητες.	Πρόθεση της Διοίκησης του Δικτύου είναι να τηρείται απαρέγκλιτα το ωράριο εργασίας και οι ενημερώσεις ή οι επαγγελματικές εκπαιδεύσεις να υλοποιούνται με επιτόπιες συναντήσεις στη διάρκεια της ημέρας και όχι μετά το πέρας των εργασιών.
Παράπονα πελατών που πρέπει να απαντηθούν από το κατάστημα και επιβαρύνουν με φόρτο εργασίας. Στις περισσότερες περιπτώσεις έχουν το ίδιο περιεχόμενο και θα πρέπει να απαντώνται κεντρικά από την αρμόδια Διεύθυνση καθώς γενικά εμπίπτουν σε πολιτικές της Τράπεζας.	Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, η επιστολή συντάσσεται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων με βάση τα δεδομένα αλλά και την εμπειρία τους. Στο κατάστημα απευθύνονται μόνο εφόσον απαιτείται να συλλέξουν περισσότερες πληροφορίες ή να ζητήσουν την τοποθέτηση του καταστήματος σχετικά με το συμβάν.

**Για το θέμα αυτό, ανάλογου περιεχομένου είναι και η από 23/12/2019 επιστολή-απάντηση της επικεφαλής του HR, Αναπλ. Γεν. Διευθυντή Ν. Πασχάλη στο ζήτημα που είχαμε θέσει από 05/12/2019.*

Θα παρακολουθούμε τις εξελίξεις και θα είμαστε σε συνεργασία τόσο με τους συναδέλφους που επηρεάζονται από αυτές, όσο και με τα αρμόδια στελέχη της Τράπεζας που εμπλέκονται, με σκοπό όλες οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στο Δίκτυο Καταστημάτων να γίνουν με τον πιο ομαλό τρόπο και με την μικρότερη ταλαιπωρία του Προσωπικού.

Με συναδελφικούς χαιρετισμούς

Για το Δ.Σ. του Union Eurobank

Ο Πρόεδρος
Στάθης Χαρίτος

Ο Γεν. Γραμματέας
Γιάννης Σιδεράτος