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

Αθήνα, 09/04/2021

Α.Π.: 814

Προς: α) κ. Ιάκωβο Γιαννακλή, Γενικό Διευθυντή Retail Banking

β) κ. Ιωάννη Σεραφειμίδη, Γενικό Διευθυντή Δικτύου Καταστημάτων

Θέμα: Ειδικότερα προβλήματα λειτουργίας οργάνωσης και διαδικασίας του Δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας και του Προσωπικού τους

Αξιότιμοι κύριοι,

Στη συνέχεια του προηγούμενου γενικού υπομνήματος μας θα παρακαλούσαμε να εξετάσετε και όσα παρακάτω σας γνωστοποιούμε για να έχουμε απαντήσεις στην επικείμενη τηλεδιάσκεψη.

Θα διευκόλυνε πολύ την μεταξύ μας συνεργασία αν είχαμε και τις γραπτές απαντήσεις επί των θεμάτων πού θέτουμε για την όσο το δυνατόν καλύτερη ενημέρωση των αγωνιζόμενων συναδέλφων. Τα ζητήματα που πιο κάτω αναφέρουμε αποτελούν προϊόν εκτεταμένης έρευνας του Σωματείου μας και αντιμετωπίζονται στις περισσότερες μονάδες του Δικτύου της Τράπεζας ειδικά αυτή την περίοδο. Επί της ουσίας θεωρούμε ότι δυσχεραίνουν ιδιαίτερα τις εργασίες της Τράπεζας, τόσο ποιοτικά, όσο και ποσοτικά, ενώ σε ορισμένες των περιπτώσεων είναι δυνατόν να προξενήσουν σοβαρούς λειτουργικούς κινδύνους.

Με γνώμονα την καλόπιστη και εποικοδομητική συνεργασία που έχουμε μαζί οικοδομήσει στις δύο δεκαετίες παρουσίας μας στην Eurobank θα παρακαλέσουμε για τις σημείο προς σημείο δικές σας απαντήσεις στα κεφάλαια: Remedial, Personal, SBB και IDV.

1. REMEDIAL

- Αρκετός χρόνος αναμονής στο 15200, πάνω από 20 λεπτά με την επικοινωνία κάθε φορά να αφορά μια μόνο υπόθεση. Αν υπάρχει και επόμενο ερώτημα θα πρέπει να γίνει νέα κλήση με νέα αναμονή κ.ο.κ.
- Σημειώνεται καθυστέρηση στην επεξεργασία των αιτημάτων των Πελατών από το Remedial με αποτέλεσμα οι πελάτες να κάνουν συχνά παράπονα στα Καταστήματα.
- Δεν έχει οριστεί με σαφήνεια ο ρόλος της Do Value σε σχέση με την Τράπεζα.
- Σημαντική καθυστέρηση στα αιτήματα μέσω Drive στα οποία απαιτείται συνδιαχείριση με την Do Value.
- Πρέπει να δοθεί λύση στις νομιμοποιήσεις κληρονόμων για δάνεια ERB Recovery ώστε να υπάρχει δυνατότητα ρύθμισης από τους κληρονόμους αποκλειστικά για την αποδοχή των χρεών.

- Δεν είναι διαθέσιμα σε λίστες τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνα-email) των συνεργατών της Do Value.
- Παρουσιάζονται σημαντικά κενά επικοινωνίας ανάμεσα στους συναδέλφους που εναλλάσσονται συνεχώς μεταξύ τηλεργασίας και φυσικής παρουσίας σε διαφορετικά Καταστήματα της Περιφέρειας κάθε φορά.
- Δεν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις για καταβολές προκαταβολών σε μεγάλα ποσά. Δεν υπάρχει ούτε η δυνατότητα τμηματικών καταβολών με αποτέλεσμα οι πελάτες να προτιμούν να ρυθμίζουν οφειλές σε άλλες Τράπεζες.
- Στις λίστες Link θα πρέπει σε δίπλα σε κάθε όνομα RM να αναγράφεται το όνομα και το τηλέφωνό επικοινωνίας καθώς χάνεται πολύτιμος χρόνος στην αναζήτηση των συγκεκριμένων στοιχείων.
- Αποστέλλονται email για ραντεβού με πελάτες (για υπογραφές) στο Κατάστημα (συνήθως και σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα) χωρίς όμως να έχει προηγηθεί καμία σχετική επικοινωνία. Λόγω τηλεργασίας ο maximum αριθμός υπαλλήλων στο Κατάστημα είναι 4 οπότε συμβαίνει πολύ συχνά να μην υπάρχει διαθέσιμος υπάλληλος για την εξυπηρέτηση των πελατών. Επιπρόσθετα λόγω της νέας διαδικασίας ο υπάλληλος IRC πρέπει να καταχωρήσει επιτόπου την σχετική αίτηση, ενέργεια για την οποία χρειάζεται πάνω από 20 λεπτά (συγκριτικά με την προηγούμενη διαδικασία που δεν χρειάζονταν πάνω από 5 λεπτά).
- Υπάρχουν διαθέσιμες πολλές λίστες που δεν ανανεώνονται ενώ δεν είναι σαφές ποιες έχουν πραγματική αξία.
- Υπάρχει μεγάλη δυσκολία επικοινωνίας με τους συνεργάτες της Do Value με αποτέλεσμα την δημιουργία μεγάλων καθυστερήσεων και εν κατακλείδι την αδυναμία επίτευξης των σχετικών στόχων.
- Με την έλλειψη Προσωπικού που μαστίζει τα καταστήματα λόγω Covid 19, οι IRC αναγκαστικά καλύπτουν και άλλες ανάγκες και όχι μόνο εκείνες του Remedial.
- Πολλές και διαρκείς αλλαγές και νέες διαδικασίες με αποτέλεσμα να μην μπορούν οι IRC να τις παρακολουθήσουν. Φυσικά ο IRC ασχολείται με στεγαστικά, με ασφάλειες δανείων, με προβληματικά δάνεια, με νομιμοποιήσεις κληρονόμων και άλλες παράλληλες εργασίες.
- Κατά την αίτηση ζητούνται συνεχώς διάφορα έντυπα/δικαιολογητικά (και όχι όλα από την αρχή αλλά σε βάθος χρόνου) με αποτέλεσμα οι πελάτες να ταλαιπωρούνται και να δυσανασχετούν ενώ χάνεται και σημαντικός χρόνος από τους συνάδελφους στη συνεχή ψηφιοποίηση εντύπων.
- Εξαιρετικά μεγάλος αριθμός υποθέσεων παραμένει στάσιμος γιατί κανείς δεν παίρνει την ευθύνη για την απόδοση μιας τελικής απάντησης ή εναλλακτικής λύσης.
- Επίσης όταν ζητούνται συνεχώς διευκρινίσεις δεν υπάρχει η δυνατότητα να επικοινωνήσει η Do Value απ' ευθείας με τον πελάτη ή τον δικηγόρο του με αποτέλεσμα να χάνεται πολύς χρόνος σε ενδιάμεσες επικοινωνίες και τελικά να μην λύνονται τα όποια προβλήματα.

2. PERSONAL

- Μεγάλη μεταβλητότητα στη δομή των Περιφερειών. (Αναλαμβάνουν χαρτοφυλάκια πελατών από δύο ή τρία Καταστήματα και παράλληλα και της Περιφέρειας).

- Μεγάλος αριθμός αλλαγών και μετακινήσεων από Κατάστημα σε Κατάστημα με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση αλλά και ένταση σε πελάτες και συναδέλφους.
- Η παρουσία των Personal στο Κατάστημα – λόγω Covid, συνεχών μετακινήσεων και τηλεργασίας – έχει περιοριστεί σε max 2 φορές την εβδομάδα.
- Σπάνια υπάρχει προκαθορισμένη ημέρα παρουσίας στα Καταστήματα ενώ όταν δεν υπάρχει και αντίστοιχος συνάδελφος με πιστοποίηση, ακόμα και η εκτέλεση απλών συναλλαγών (π.χ. εξαγορά αμοιβαίων-ασφαλιστικά προγράμματα-αγορά πώληση μετοχών κλπ) δυσχεραίνεται ή είναι ακόμα και αδύνατη με αποτέλεσμα να χάνονται ευκαιρίες πώλησης και ανάπτυξη νέων εργασιών.
- Εμφανίζονται συχνά λειτουργικά προβλήματα όταν κάποιος RM βρίσκεται σε τηλεργασία σε τερματικό ενός Καταστήματος και πρέπει να προχωρήσει δάνειο ή κάρτα διαφορετικού Καταστήματος.
- Οι συνάδελφοι σε τηλεργασία χρειάζονται την βοήθεια του Προσωπικού που βρίσκεται στο Κατάστημα με αποτέλεσμα να δυσκολεύει ακόμα περισσότερο η κατάσταση (δημιουργία παραστατικών-αναμονή αιτήσεων που πρέπει να υπογραφούν από πελάτες μέσω Καταστήματος κλπ)
- Οι Personal συχνά καλούν ή δέχονται κλήσεις από πελάτες στα προσωπικά τους τηλέφωνα με αποτέλεσμα να επωμίζονται και τα σχετικά κόστη.
- Η ανάθεση πελατών στο V-Banking γίνεται χωρίς να έχει προηγηθεί επικοινωνία με το Κατάστημα το οποίο θα μπορούσε να προτείνει πελάτες που πραγματικά αδυνατούν να έχουν φυσική παρουσία στο Κατάστημα. Τις περισσότερες φορές ο πελάτης δεν έχει καταλάβει ότι έχει γίνει αλλαγή της ανάθεσης την οποία δεν γνωρίζει ούτε και ο RM. Θα πρέπει να υπάρξει κάποιος τρόπος συνεργασίας των δύο Δικτύων για την ορθή κατανομή των πελατών.
- Υπάρχουν πλέον πολλές λίστες για επικοινωνία, οι δε στόχοι είναι αρκετά υψηλότεροι από άλλες χρονιές παρ' όλες τις αντικειμενικές δυσκολίες της φετινής χρονιάς λόγω τηλεργασίας αλλά και της συνεχούς εναλλαγής του Προσωπικού μεταξύ των Καταστημάτων εντός των Περιφερειών.

3. SBB

- Για την καταχώρηση δανείου απαιτείται πληθώρα εντύπων και δικαιολογητικών.
- Σε κάθε ενέργεια ακόμα και σε 2 διαδοχικά ημέρες πρέπει να λαμβάνεται έντυπο ΤΕΙΡΕΣΙΑ. Θα ήταν χρήσιμο η σχετική βεβαίωση να έχει κάποια διάρκεια που θα ισχύει (π.χ. 3 μήνες).
- Ενώ ο ανταγωνισμός συνεχίζει να παρέχει POS δωρεάν κάτι αντίστοιχο δεν μπορεί να συμβεί εύκολα στην Τράπεζά μας με αποτέλεσμα να χάνονται σημαντικές ευκαιρίες προσέλκυσης πελατών.
- Οι Κεντρικές Υπηρεσίες θα πρέπει να είναι πιο ευέλικτες στην αντιμετώπιση των αναγκών των Καταστημάτων σύμφωνα με την ενημέρωση που είχαμε.
- Λόγω των ειδικών συνθηκών (τηλεργασία, εφεδρεία, εναλλαγές Προσωπικού) συνάδελφοι χωρίς εξειδίκευση εκτελούν τις σχετικές με SBB εργασίες καθώς οι πελάτες προσέρχονται για εξυπηρέτηση συχνά στα Καταστήματα και όχι πάντα στις Περιφέρειες και θα πρέπει να εξυπηρετηθούν.
- Στην αξιολόγηση ενός δανείου ζητούνται συνεχώς νέες εκκρεμότητες κατά τη διάρκεια του ελέγχου – και όχι συνολικά από την αρχή – με αποτέλεσμα να χάνεται

σημαντικός χρόνος σε συνεχείς επικοινωνίες, οι πελάτες να ταλαιπωρούνται ενώ οι λογιστές εκφράζουν παράπονα.

- Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι ιδιαίτερα αυστηρά – όχι πάντα για όλες τις περιπτώσεις – καθώς τυχαίνει συχνά σε εταιρείες με τα ίδια οικονομικά στοιχεία να αξιολογούνται θετικά από τον ανταγωνισμό και αρνητικά από την Τράπεζά μας με αποτέλεσμα να κινδυνεύει κάθε φορά το σύνολο της υπάρχουσας συνεργασίας με τους πελάτες.
- Σε κάθε ανανέωση της γνωμάτευσης μίας εταιρείας απαιτούνται κάθε φορά πληθώρα εντύπων και δικαιολογητικών με πολλές υπογραφές του πελάτη.
- Η πληροφόρηση στο Link θα πρέπει να είναι πιο στοχευμένη και να μην διατίθενται πολλές – συχνά επικαλυπτόμενες – λίστες οι οποίες και δεν μπορούν να επικοινωνηθούν σωστά.

4. IDV

- Ελάχιστοι συνάδελφοι στο Κατάστημα ανήκουν στο IDV.
- Πολλές εργασίες που απασχολούν το Προσωπικό επιλύονται χωρίς να καταγράφονται ως παραστατικά (επιταγές προβληματικές-νομιμοποιήσεις εταιρειών - κληρονομητήρια- πόθεν έσχες - βεβαιώσεις υπολοίπων – τόκοι - κλείσιμο ραντεβού - επιστρεφόμενα εμβάσματα-εισαγωγές - εξοφλητικές δανείων - ενημέρωση κλειδιών - αμφισβητήσεις συναλλαγών πελατών - παράπονα πελατών - εκτύπωση κινήσεων λογαριασμών - παραστατικά καρτών - προσφορές οικονομικής έγκρισης στεγαστικών δανείων - προβλήματα με apps - προβληματικές συναλλαγές ATM - πλαστά χαρτονομίσματα-πλεονάσματα/ελλείμματα-εγγυητικές - έλεγχος δυσμενών στοιχείων μέσω απαντητικού email - επικαιροποίηση φυσικού και ηλεκτρονικού αρχείου πελατών – CIP - ενημέρωση λιστών Link κλπ).
- Απαιτείται αρκετός χρόνος για άνοιγμα νέου CIF/λογαριασμού-καταχώρησης κάρτας (επικαιροποίηση στοιχείων, ενημέρωση, ψηφιοποιήσεις εντύπων κλπ).

Π Ρ Ο Τ Α Σ Ε Ι Σ

- Οι συνθήκες έχουν δυσκολέψει πολύ την εργασία και οι διαδικασίες από μόνες τους δυσχεραίνουν την δουλειά στο Κατάστημα. Θα βοηθούσε πολύ υπό τις παρούσες συνθήκες να αυξηθούν οι δυνατότητες εργασιών όσων βρίσκονται σε τηλεργασία.
- Αιτήματα πελατών που απαιτούν εκχωρημένες απαιτήσεις να εξυπηρετούνται κεντροποιημένα (εξοφλητικές – βεβαιώσεις - άρση κατασχετηρίων - κλείσιμο ραντεβού από λίστες Link κλπ).
- Είναι καθοριστικό να υπάρξει παρουσία συναδέλφων από τους τομείς σε Καταστήματα επιλογής ανάλογα με το μέγεθος τους για μια συνεχόμενη εβδομάδα προκειμένου να αξιολογηθούν και να συζητηθούν οι εργασίες και τα τυχόν προβλήματα που δημιουργούνται προκειμένω να βρεθεί η καλύτερη δυνατή λύση.
- Οι εισπρακτικές μηχανές θα πρέπει να βρίσκονται προς την έξοδο του Καταστήματος και να χρησιμοποιούνται από πελάτες της Τράπεζας (με τη χρήση κάρτας Eurobank) και όχι από περαστικούς που ενδεχομένως να κάνουν και όχι καλά σχόλια για την Τράπεζα όπως συμβαίνει και με τις Τράπεζες του ανταγωνισμού.

- Η ανάθεση των επικοινωνιών με τους πελάτες (ανεύρεση πελατών – κλείσιμο ραντεβού κλπ) από τους συναδέλφους σε τηλεργασία θα αποτελούσε σημαντική βοήθεια σε μια τόσο σημαντική για την Τράπεζα προτεραιότητα.

Ο σκοπός και ο στόχος όλων μας είναι κοινός: Η Eurobank να είναι η πρώτη Τράπεζα, οι πελάτες της να είναι ευχαριστημένοι και οι εργαζόμενοι να είναι καταρτισμένοι, ικανοποιημένοι και πρωτοπόροι.

Εμείς δεν συνθηματολογούμε, ούτε λαϊκίζουμε, ούτε χρησιμοποιούμε τα προβλήματα των εργαζομένων για να δικαιολογήσουμε τη συνδικαλιστική μας παρουσία. Τα όσα προηγήθηκαν είναι υπαρκτά ζητήματα για τα οποία έχουμε τη βεβαιότητα της θετικής εκ μέρους σας αντιμετώπισης, με άμεσο και ουσιαστικό τρόπο.

Με τιμή

Για το Δ.Σ. του Union Eurobank

Ο Πρόεδρος

Στάθης Χαρίτος

Ο Γεν. Γραμματέας

Γιάννης Σιδεράτος