

ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ



ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗΣ -Ανεξάρτητη Αριστερή Κίνηση Εθνικής Τράπεζας

Η Διοίκηση της ΕΤΕ με τις εγκυκλίους Α΄ 3/28.2.2018 & Β΄ 90/1.6.2018, αποφάσισε την άμεση εφαρμογή του πελατοκεντρικού μοντέλου, με σκοπό, όπως η ίδια διατείνεται:

- Την ανάπτυξη και βελτίωση της σχέσης εμπιστοσύνης και συνεργασίας με την πελατεία.
- Τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης της πελατείας και της εικόνας της Τράπεζας.
- Την αποτελεσματικότερη διαχείριση των γνώσεων και εμπειριών του ανθρώπινου δυναμικού της και την ενίσχυση των δυνατοτήτων εξέλιξής του.

Αυτά είναι απλά ένα ψέμα και όλοι οι εργαζόμενοι γελούν (και κλαίνε) αφού στην πράξη τίποτα δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα της εντατικοποίησης της εργασίας και των απάνθρωπων συνθηκών εργασίας. Η καθημερινότητα στο δίκτυο και σε πολλές κεντρικές υπηρεσίες της Τράπεζας μόνο θλίψη και αγανάκτηση σε εργαζόμενους και πελάτες, προκαλεί. Μπορείς απλά να κουνήσεις το κεφάλι και να πεις «Αυτά είναι ανεφάρμοστα», όπως κάνουν σχεδόν όλοι οι Διευθυντές Καταστημάτων. Όμως τα πράγματα είναι πιο επικίνδυνα. Η “Customer driven” στρατηγική, έτσι όπως εφαρμόζεται στην ΕΤΕ, έχει ως αποκλειστικό σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας. Σε τι εργασιακό μοντέλο όμως;

Είναι απλό. Ο εργοδότης εφαρμόζει και εδώ με ραγδαίους ρυθμούς το εργασιακό μοντέλο του άγριου Καπιταλισμού. Ένα μοντέλο όπου οι εργαζόμενοι δεν δικαιούνται να απολαμβάνουν οποιοδήποτε πλεόνασμα της υπεραξίας της εργασίας τους, παρά μόνο τα απολύτως απαραίτητα ώστε να ζουν σε συνθήκες οριακής επιβίωσης.



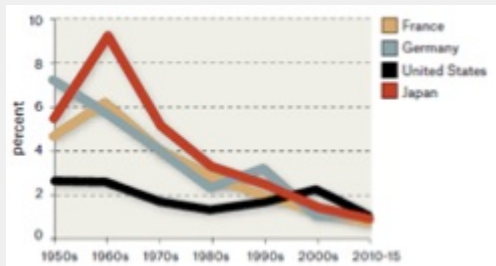
Ήδη το εργοδοτικό όργανο της Δ/σης Ανθρώπινου Δυναμικού, πρόθυμα ή όχι, απεργάζεται το νέο μοντέλο **ατομικής στοχοθεσίας** και ενημερώνει σχετικά τους νέους υπαλλήλους, σε ατομικές συνεντεύξεις, ώστε να φτιάξει την **απαιτούμενη δεξαμενή προθύμων**. Το νέο μοντέλο υπαλλήλου δικτύου στο πελατοκεντρικό σημαίνει πλασιέ προϊόντων, ακόμη πιο ασφυκτική στοχοθεσία σε ατομικό επίπεδο και αξιολόγηση με βάση αυτήν την ατομική στοχοθεσία, αναλώσιμοι υπάλληλοι. Σημαίνει προγραμματισμό αδειών με βάση τις ανάγκες όχι μόνο του Καταστήματος αλλά ολόκληρης της Περιφερειακής Διεύθυνσης αφού είναι πλέον καθημερινό φαινόμενο οι αποσπάσεις ακόμα και για μια μέρα, για να καλυφθούν τα κενά.

Όμως όλοι αυτοί λογαριάζουν χωρίς τον ξενοδόχο. Έτσι όπως έχουν σκύψει το κεφάλι δεν μπορούν να διακρίνουν τίποτα πέρα από τα καλογουαλισμένα παπούτσια τους. Ας διαβάσουν το βιβλίο του Ακρίτα Καλούση για τη «**Δράση του Συλλόγου Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος την περίοδο της Κατοχής - Αντίστασης και την περίοδο των Δεκεμβριανών**», για να δουν τα μαύρα γράμματα με τα οποία θα γραφτούν τα ονόματά τους, από τους ιστορικούς του μέλλοντος. Αυτών που ξεπούλησαν ακόμη και

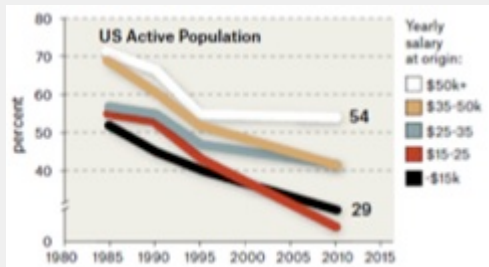
τους συνταξιούχους πρώην συναδέλφους τους, που επί δεκαετίες στήριξαν την άνευ ορίων κερδοφορία της Τράπεζας. Πάντα στην ίδια γραμμή των υποταγμένων αρχι-συνδικαλιστών που αρέσκονται να γκρινιάζουν για τα μάτια των χιλιάδων υπάκουων συναδέλφων που τους ψηφίζουν κάθε φορά, ελπίζοντας σε ένα λίγο μεγαλύτερο κομμάτι της ήδη φαγωμένης πίτας, στηρίζοντας πάντα τις εργοδοτικές επιλογές.

Ας διαβάσουν λοιπόν όλοι αυτοί, ότι παρά τις επενδύσεις σε τεχνολογία και μεθοδολογίες και την πληθώρα στατιστικών και μετρήσεων, η παραγωγικότητα φθίνει διαρκώς σε παγκόσμιο επίπεδο για έναν και μοναδικό λόγο. Μειώνεται η επιθυμία των εργαζομένων να δεσμευτούν και να συναινέσουν στο νέο μοντέλο εργασίας. Και αυτό γιατί μειώνεται η ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία. Όταν επιστρέφουν στο σπίτι, το παιδί τους δεν τους ρωτάει αν ήταν αποδοτικοί σήμερα στην εργασία, αλλά πώς πέρασαν.

Η κρίση του καπιταλισμού οδηγεί ακριβώς σε αυτήν την εξέλιξη: το κεφάλαιο προσπαθεί να την ξεπεράσει αυξάνοντας την εκμετάλλευση των εργαζομένων και το ποσοστό των ανέργων, αλλά τα κέρδη δεν επιστρέφουν και βουλιάζει ακόμη περισσότερο σε αυτήν. Και όσο και αν προσπαθούν να ρίξουν στάχτη στα μάτια του κόσμου, στήνοντας με ανακοινώσεις προς το προσωπικό της Τράπεζας την επιτυχία σε διαγωνισμούς του τύπου *“Βραβείο “Diamond”, για την Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα 2017”*, η πραγματικότητα αποκαλύπτεται κάθε ημέρα στους εργαζομένους και στους πελάτες της Τράπεζας



Δείκτης Παραγωγικότητας Εργαζομένων



Δείκτης Ικανοποίησης Εργαζομένων

Φυσικά εμάς δεν μας ενδιαφέρει καθόλου το πώς θα ξεπεράσει η Τράπεζα την κρίση της γιατί γνωρίζουμε ότι αυτό θα γίνει πάνω στην καμπούρα των εργαζομένων. Αυτό που μας ενδιαφέρει πολύ όμως είναι η μεθοδευόμενη ατομική στοχοθεσία και η σύνδεση αμοιβής - παραγωγικότητας. Αρνούμαστε να δεχτούμε το κανιβαλικό κλίμα συνεχούς ανταγωνισμού με τον διπλανό μας που προσπαθεί να προωθήσει η Διοίκηση. Η τραπεζική δουλειά δεν είναι δουλειά σούπερ μάρκετ όσο και αν θέλουν να μας πείσουν γι' αυτό. Ο έλεγχος και η τήρηση των προβλεπομένων αν κρίνεται αντιπαραγωγικός από τα «στελέχη της αγοράς» για εμάς είναι ύψιστο θέμα προστασίας πάνω απ' όλα των εργαζομένων και φυσικά και των συμφερόντων της Τράπεζας.

Κύριοι της Διοίκησης, σπέρνετε ανέμους και θα θερίσετε θύελλες. Τα σχέδιά σας θα μπλοκαριστούν από τους ίδιους τους εργαζόμενους. Υπάρχει τρόπος η Διοίκηση να αλλάξει πολιτική προς τους εργαζόμενους, εφαρμόζοντας αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας, επαρκή στελέχωση, αυξήσεις στους μισθούς, σεβασμό στο ωράριο και μείωσή του λόγω των νέων τεχνολογιών, επιπλέον παροχές (πχ ασφάλιση, υγεία κλπ).

Συνάδελφοι, συναδέλφισσες

Οι μεταξύ μας σχέσεις καταρρέουν. Η Διοίκηση επιλέγει να οξύνει ακόμη περισσότερο την κατάσταση, διαλύοντας το δίκτυο καταστημάτων, ελπίζοντας ότι έτσι θα μπορέσει να κάμψει τα εργασιακά δικαιώματα, προσβλέποντας σε μεγαλύτερα κέρδη. Είναι ανιστόρητοι και επικίνδυνοι. Αντισταθείτε στη πελατοκεντρική στρατηγική του **“Διείρει και βασίλευε”** και αγωνιστείτε για να προστατέψετε ο ένας τον άλλο.

Ούτε μια ώρα αδήλωτη και απλήρωτη υπερεργασία και υπερωριακή απασχόληση. Ούτε μια υποχώρηση στην προσπάθεια του εργοδότη να μας αφαιρέσει τις παροχές που έχουμε κατακτήσει με αγώνες δεκαετιών. Ούτε μια συναίνεση στην κάλυψη των αντικειμένων απασχόλησης κενών θέσεων από τους ίδιους που φορτώνονται πολλά αντικείμενα, χωρίς νέες προσλήψεις. Εδώ και τώρα καταγγελία και δημοσιοποίηση κάθε απάνθρωπης συνθήκης εργασίας και εργοδοτικής αυθαιρεσίας. Είμαστε συνυπεύθυνοι για την κατάσταση που θα επικρατήσει.

Συσπειρωθείτε - Διεκδικήστε - Αντισταθείτε