



Πρόταση Προοπτικής

Ανεξάρτητη Αριστερή Κίνηση Εργαζομένων Εθνικής

Καλώς ήρθατε στην έρημο του πραγματικού: το νέο μοντέλο εργασίας στο Δίκτυο καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας

Μια νέα ζοφερή πραγματικότητα καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε οι συνάδελφοι στα καταστήματα της ΕΤΕ. Οι συνεχείς πιέσεις για στόχους σε όλες τις υπηρεσίες έχουν γίνει ένας αφόρητος, σχεδόν ωριαίος έλεγχος. Ασφυκτικά e-mail των περιφερειακών διευθυντών, καθοδηγούμενα από τον Γενικό Δ/ντή Δικτύου, κ. Παυλινέρη, πέφτουν βροχηδόν και καταλήγουν να δημιουργούν ένα κλίμα ατομικής στοχοθεσίας και εν τέλει τρομοκρατίας.

Όλα όσα πανηγύριζε ο ΣΥΕΤΕ ότι απέτρεψε είναι εδώ: το πελατοκεντρικό μοντέλο, οι ατομικοί στόχοι, η εξάλειψη ωραρίου, η κυριαρχία των - ακριβοπληρωμένων και με αδιαφάνεια τοποθετημένων - manager αποτυπώνονται στα παρακάτω:

1. Δημιουργία νέας ομάδας Ιδιωτών στα καταστήματα, μέσω της οποίας καλούνται όλοι να ενημερώνουν και τηλεφωνικά συνεχώς εκατοντάδες πελάτες ημερησίως για τα προϊόντα της τράπεζας. Κυριαρχούν τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα για την προώθηση των οποίων μεταλλασσόμαστε σε ασφαλιστικούς πράκτορες. Το νέο μοντέλο επιβάλλει στον υπάλληλο να επιδιώκει πάση θυσία τις ασφάλειες παντός είδους και ΑΚΟΥΣΟΝ ΑΚΟΥΣΟΝ να αποδεικνύει ότι προσπάθησε κρατώντας αρχείο με όλες τις προσφορές ασφαλιστηρίων που ΔΕΝ πέτυχε. Με πρόσφατη εγκύκλιο γινόμαστε μεσάζοντες ασφαλιστικών προγραμμάτων για εταιρείες συμφερόντων ΕΤΕ (η μία εταιρεία -ΝΡ Ποσειδών- κοστολογεί φθηνότερα από την «επίσημη» Εθνική Ασφαλιστική). Αναπόφευκτα καταλήγουμε να γινόμαστε φορτικοί στους πελάτες απαιτώντας τα ασφαλιστήριά τους. Την ίδια στιγμή, ειδικοί συνεργάτες εγκαλούν συναδέλφους μας γιατί σε ρυθμίσεις δανείων δεν δίνουν στους πελάτες ασφάλιση δανείου!

2. Οι στόχοι γίνονται πλέον άπιαστοι και εξωπραγματικοί. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η κάρτα ΑΓΡΟΤΗ με την οποία οι υπάλληλοι των Αθηνών καλούνται να βρουν δεκάδες αγρότες (είναι γνωστές τοις πάσι οι αγροτικές καλλιέργειες στο κέντρο της πόλης). Ύστερα από αφόρητες πιέσεις, το φιάσκο αποκαλύφθηκε και βαρύνει τους εμπνευστές των προϊόντων αυτών. Επίσης, οι απίθανοι στόχοι για τις Ρυθμίσεις Στεγαστικής /Καταναλωτικής, που διαμορφώνονται σε αναλογία του χαρτοφυλακίου δανείων και καρτών που κάποτε πίεζαν να πουλάμε. Ας αναλάβει η Τράπεζα τις ευθύνες της για τις αλόγιστες χορηγήσεις του παρελθόντος και τη μείωση του εισοδήματος των δανειοληπτών (που θυσιάστηκε στο βωμό των ανακεφαλαιοποιήσεων) και ας ζητήσει τις εισηγήσεις μας για διαγραφές δανείων αντί για εισπράξεις και ρυθμίσεις «παρά του μη έχοντος».

3. Οι εκκρεμότητες λόγω έλλειψης προσωπικού στις υπηρεσίες καταναλωτικής/ στεγαστικής αλλά και χορηγήσεων επιχειρήσεων είναι τέτοιες που το ωράριο έχει γίνει πλέον ανέκδοτο. Ούτε την ασφάλεια των υπαλλήλων δε σκέφτεται η διοίκηση που τους επιτάσσει να δουλεύουν μέχρι αργά το βράδυ. Από την άλλη, στο όνομα της ασφάλειας, ο εφοδιασμός των ATM κάθε μέρα με οδηγίες να γίνεται εκτός ωραρίου καταντάει καψόνι, καθώς και πάλι οι συνάδελφοι την πληρώνουν για την έλλειψη υπαλλήλων για την ομαλή διεκπεραίωση. Οι δε θέσεις ταμείων έχουν μειωθεί στο έπακρο μετά και την πρόσφατη εθελουσία (που συνεχίζεται σιωπηρά και τελειωμό δεν έχει) ενώ η διοίκηση έχει επιβάλει το μοντέλο του αναπληρωτή για να μην κατοχυρώνεται η θέση, το επίδομα, η valeur κλπ. Τα κενά καλύπτονται με συνεχείς προσπάθειες, ανοίγοντας τρύπες για να μπαλώσουν άλλες. Μειώθηκαν και οι οργανικές θέσεις (υποδιευθυντών) κατά 30% περίπου σε αρκετά καταστήματα, όπως διαπιστώσαμε με τις πρόσφατες προκηρύξεις/τοποθετήσεις.

4. Η νέα τελευταία έμπνευση με βάση e-mail περιφερειακών και οδηγίες διευθυντών είναι κάθε μέρα 2 και πλέον υπάλληλοι από το κατάστημα να βγαίνουν έξω προς άγρα πελατών κυρίως για POS. Γίναμε και πλασιέ!

5. Στις ρυθμίσεις δανείων, την “καυτή πατάτα” όλων των τραπεζών, θεσπίστηκε μπόνους (!), επιστρέφοντας στην παλιά κλασική συνταγή με το τυρί και τη φάκα. Οι συνάδελφοι πιέζονται να τηλεφωνούν στους πελάτες που έχουν ήδη δεχθεί χιλιάδες τηλέφωνα κι από τις εταιρείες με αποτέλεσμα το αλαλούμ να μην έχει τέλος.

6. Η αξιολόγησή μας, πρώτα με το satisfaction panel , και μετά με τηλέφωνα στους πελάτες καταρχήν των premium, αλλά και όσων κάνουν αίτημα ρύθμισης. Οι πελάτες δέχονται ερωτήσεις αν έμειναν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση. Αλήθεια, όταν περιμένουν μερικές ώρες στα ταμεία λόγω έλλειψης teller (όπως προαναφέραμε), όταν κλείνει το κατάστημα που τους εξυπηρετούσε, όταν βλέπουν άδεια γραφεία, πώς θα αξιολογούν και ποιος θα την πληρώνει; Άλλαξε το σύστημα αξιολόγησης και δεν το μάθαμε;

7. Ακόμα και τα εγκυκλίως προβλεπόμενα δεν τηρούν οι διοικούντες, όπως την εφαρμογή της εγκυκλίου του 2008 για τους premium (απονομή κινητρών). Δεκάδες συνάδελφοι αντιλήφθηκαν το παραμύθι και ότι κακώς μπήκαν στη λογική να κυνηγάνε στόχους και πελάτες, να χαραμίζουν ωράριο και άδειες, να εργάζονται σε φοβερή πίεση γιατί δήθεν θα ανταμειφθούν.

8. Σε συγχωνεύσεις καταστημάτων, οι συνάδελφοι που θα κληθούν να δουλέψουν με εντατικοποίηση, πακετάρουν για πολλές μέρες, κουβαλούν κούτες μέσα σε βρώμικα υπόγεια και σκάλες, συνήθως μετά το ωράριό τους. Γίναμε και χαμάληδες! Και μετά εργάζονται με τις κούτες μέσα στο κατάστημα, σε μια εξαιρετική εικόνα καταστήματος προς τους πελάτες.

9. Το βραχιολάκι των 10 ευρώ. Μοναδικής έμπνευσης προϊόν ειδικά τώρα που στην κρίση απορρίπτονται χιλιάδες αιτήσεις πιστωτικών καρτών. Για να μη σχολιάσουμε το “κιτς” του πράγματος.

10. Το διαρκές χαμόγελο. Σε άλλο e-mail περιφερειακού διοίκησης αναφέρεται ότι πρέπει να εξυπηρετούμε πάντα με το χαμόγελο στα χείλη. Προφανώς ο κύριος αυτός στον καιρό της κρίσης δεν έχει σκοτούρες (αφού την πίεση την τρώνε οι από κάτω) και βρίσκεται στον κόσμο της χαράς. Τον προσκαλούμε μια ωραία ημέρα να αναλάβει μια μόνο υπηρεσία στο κατάστημα.

Οι εύλογες σκέψεις μας είναι οι εξής:

- Καταλαβαίνουν οι εμπνευστές των προϊόντων που απευθύνονται; Καταλαβαίνουν άραγε το μέγεθος της κοινωνικής καταστροφής και της απύθμενης απελπισίας των εργαζομένων, των ανέργων και των συνταξιούχων; Ή επειδή ο δικός τους μισθός είναι αρκετά υψηλός, ζουν σε έναν άλλο κόσμο;

- Σε ποια σύμβαση ακριβώς υπογράψαμε ότι θα είμαστε πλασιέ, ασφαλιστικοί πράκτορες, εκβιαστές και κατά συρροήν ψεύτες; Να σημειωθεί προς τη διοίκηση ότι ο λόγος που αυτή τη στιγμή η τράπεζα κρατιέται ακόμα είναι εξαιτίας του ήθους που έχουν επιδείξει οι συνάδελφοι. Η νέα αυτή πραγματικότητα του μοντέλου «πώληση πάση θυσία» δημιουργεί έναν εργασιακό κανιβαλισμό άνευ προηγουμένου. Οι πελάτες θα βλέπουν τους υπαλλήλους και θα στρίβουν..

- Αυτό το ασφυκτικό μοντέλο της ωριαίας παρακολούθησης στόχων οδηγεί τον υπάλληλο στην τρέλα, όχι μόνο γιατί δεν προλαβαίνει να ανταποκριθεί στις παράλογες απαιτήσεις αλλά γιατί τελικά τον βάζει να συμπληρώνει και να ενημερώνει ένα σωρό άχρηστα εργαλεία καταναλώνοντας το μισό του εργασιακού του χρόνου να δίνει ραπόρτο για τις εξελίξεις.

Είναι σαφές ότι η διοίκηση προωθεί για τα καταστήματα το «μοντέλο-τελατίνι». Ένας εύκαμπτος υπάλληλος έτοιμος να ανταποκριθεί στις πιο παράλογες απαιτήσεις -και πωλητής και πλασιέ και ελεγκτής και διεκπεραιωτής και πάντα με το χαμόγελο στα χείλη. Αυτό το μοντέλο που παραβλέπει συνεχώς τον ανθρώπινο παράγοντα και δημιουργεί αδίστακτους εργαζόμενους ρομπότ δεν θα το υπηρετήσουμε. Ήδη οι εντατικοί ρυθμοί μας εξουθενώνουν και λειτουργούν σε βάρος της σωματικής και ψυχικής μας υγείας.

Καλούμε τους συναδέλφους:

να μας καταγγείλουν οποιαδήποτε αυθαιρεσία είτε σε θέματα ωραρίου είτε σε θέματα που άπτονται του εργασιακού τους αντικειμένου

να μην ανέχονται εξευτελιστικές οδηγίες και εντολές

να αντισταθούν στο διευθυντικό δικαίωμα και να αρνηθούν οποιαδήποτε παραβίαση της εργασιακής μας σχέσης.

Η εργασία μας είναι η εξυπηρέτηση της πελατείας, και τίποτα παραπάνω. Στην κατάσταση αυτή οφείλουμε όλοι να προβάλλουμε τις αντιστάσεις μας, μη αποδεχόμενοι υπέρβαση ωραρίου και μάλιστα χωρίς καταγραφή του. Να μην παραιτούμαστε από τις συλλογικές κατακτήσεις του παρελθόντος και να προτάξουμε τις διεκδικήσεις μας για πρόσληψη μόνιμου προσωπικού.

Προειδοποιούμε τη Διοίκηση να σταματήσει αυτήν την κατρακύλα της πίεσης προς το δίκτυο, διαφορετικά θα αρχίσουμε να καταγγέλλουμε ονόματα (περιφερειακών, διευθυντών κ.α.) και διευθύνσεις.

Ο ΣΥΕΤΕ θα παραμείνει για ακόμα μια φορά ανεπαρκής; Θα αφήσει και πάλι στο έλεος της διοίκησης τους συναδέλφους; Ας προσπαθήσει έστω για μια φορά να προκαλέσει συνελεύσεις στα καταστήματα, να ακούσει τα παράπονα των συναδέλφων και να πράξει τα αυτονόητα, αντί να κάνει αγοραπωλησία θέσεων-ψήφων.

Εμμένουμε ακόμα και τώρα στους δύσκολους καιρούς της κρίσης να παλεύουμε για ένα αξιοπρεπή εργασιακό βίο χωρίς συνεχείς παρακολουθήσεις, πιέσεις και καταπατήσεις των εργασιακών δικαιωμάτων μας.

**Πρόταση προοπτικής
Ανεξάρτητη Αριστερή Κίνηση Εθνικής Τράπεζας**