



ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ
ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΕΩΣ 1917

Σοφοκλέους 15, Αθήνα 105 51
τηλ.: 2103349999 (διεπ.: 19999), web site: www.syete.gr, e-mail: syete@otenet.gr

Ανακοίνωση Νο 66

Αθήνα, 09.05.2024

**ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΣΥΕΤΕ-ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ**

Συναδέλφισσες, Συνάδελφοι,

Ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. έχει αναλάβει πρωτοβουλίες σε όλα τα επίπεδα, με συναντήσεις και συνεχείς περιοδείες στους χώρους εργασίας για τα **πολλαπλά ζητήματα και τα σοβαρά προβλήματα της εργασιακής καθημερινότητας** σε Δίκτυο και Διευθύνσεις.

Στο παραπάνω πλαίσιο των πρωτοβουλιών του Συλλόγου μας πραγματοποιήθηκε τη **Μ. Δευτέρα 29.4.2024** συνάντηση του Προεδρείου με τη Διοίκηση για **θέματα του Δικτύου Καταστημάτων** και την **επικαιροποίηση του Πελατοκεντρικού Μοντέλου**. Από την πλευρά της Διοίκησης συμμετείχαν η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, κα Ε. Χατζηγιάννου, η Β. Γενική Διευθύντρια Δικτύου, κα Α. Ναζίδου, ο Β. Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, κ. Γ. Αρμελινός και η Διευθύντρια Στρατηγικής Δικτύου Καταστημάτων, κα Χ. Δημητρίου.

Η Διοίκηση έκανε μια συνοπτική παρουσίαση της επικαιροποίησης του Πελατοκεντρικού, η οποία εμφανίζει τα εξής χαρακτηριστικά:

- ✓ Η κατανομή του προσωπικού στα Καταστήματα έγινε με βάση το **υφιστάμενο** προσωπικό που εργάζεται στο Δίκτυο.
- ✓ Η σχέση θέσεων ευθύνης (Προϊστάμενοι-Υποδιευθυντές-Διευθυντές) με το συνολικό προσωπικό που εργάζεται στο Δίκτυο **παρουσιάζει ελαφρά βελτίωση** συγκρίνοντας με την προηγούμενη επικαιροποίηση, καθώς **αυξάνονται συνολικά οι οργανικές θέσεις από 46% σε 52%**.
- ✓ Υπάρχουν αρκετές δεκάδες **κενές οργανικές θέσεις** για τις οποίες ζητήσαμε από τη Διοίκηση να προχωρήσει **γρήγορα τις διαδικασίες για την κάλυψή τους** (προκήρυξη θέσεων Διευθυντών-Υποδιευθυντών και κάλυψη θέσεων Προϊσταμένων).

Από την πλευρά μας αναδείξαμε για ακόμη μια φορά τα **σοβαρά προβλήματα στην εργασιακή καθημερινότητα του Δικτύου** που προκύπτουν από τον συνδυασμό της εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού, των διαδικασιών κεντροποίησης των εργασιών, τον καταϊγισμό αποφάσεων της Διοίκησης που επιδρούν στο Δίκτυο και φυσικά της συνεχιζόμενης μείωσης του προσωπικού.

Είναι πλέον κοινή διαπίστωση ότι η καθημερινότητα στο Δίκτυο είναι αφόρητη:

- **Κεντροποίηση Εργασιών.** Ως Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. δεν είμαστε απέναντι στην στρατηγική επιλογή για κεντροποίηση εργασιών του Δικτύου. Έχουμε όμως κατ' επανάληψη αναφερθεί στον τρόπο εφαρμογής της Κεντροποίησης και στην ανάγκη **να δοθεί επιτέλους ο αναγκαίος χρόνος και οι απαιτούμενοι πόροι** για την υλοποίησή της. Η κεντροποίηση των εργασιών παρόλο που προχωράει, σε αρκετές περιπτώσεις **δεν μειώνει αντίστοιχα** τον όγκο των εργασιών, καθώς πολλές φορές **«επιστρέφονται» πίσω εργασίες** στα Καταστήματα, ενώ δεν διατίθεται επαρκής χρόνος για εκπαίδευση και αφομοίωση των συστημάτων. Αντίστοιχα είναι και τα προβλήματα στις Διευθύνσεις που έχουν ως βασικό έργο τις κεντροποιημένες εργασίες και την στήριξη του Δικτύου, με βασικό πρόβλημα την **υποστελέχωσή** τους.
- Πολλές από τις back office εργασίες συνεχίζουν να πραγματοποιούνται στο κατάστημα, **αυξάνοντας τον όγκο εργασίας**, με αποτέλεσμα η δυσαρέσκεια της πελατείας να διογκώνεται ενώ ταυτόχρονα η υπομονή των συναδέλφων εξαντλείται.
- Τα **συνεχόμενα και πολλές φορές ΑΣΚΟΠΑ** teams και η καθημερινή «βροχή» των emails απασχολούν το προσωπικό **περιορίζοντας δραστικά τον παραγωγικό χρόνο** και **εξαντλώντας** τους συναδέλφους.
- Η **υπερβολική στοχοθεσία** και η **πίεση** που ασκείται στο προσωπικό ξεπερνάει πολλές φορές τα όρια, συσσωρεύοντας **ψυχολογική πίεση, stress και άγχος** με σοβαρές ψυχοσωματικές συνέπειες στους συναδέλφους.
- **Σύστημα ραντεβού.** Παρόλο που έχει βελτιωθεί αρκετά σε σχέση με πέρυσι, εξακολουθεί να παρουσιάζει αδυναμίες στην υλοποίησή του, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται σοβαρά προβλήματα εξυπηρέτησης της πελατείας, αλλά και σοβαρής καθημερινής επιβάρυνσης στο προσωπικό.

Η Διοίκηση οφείλει να σκύψει με **υπευθυνότητα και σοβαρότητα** σε όλα τα παραπάνω ζητήματα και **να αναλάβει επιτέλους πρωτοβουλίες** σε μία διαφορετική κατεύθυνση, που θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση όλων των παραπάνω σοβαρών προβλημάτων:

- ✓ Διατυπώσαμε ξανά το αίτημά μας για την **ανάγκη επιπλέον προσλήψεων** στο Δίκτυο, όπως άλλωστε είχε δεσμευτεί και σε προηγούμενη συνάντηση. Η Διοίκηση αναφέρθηκε σε σχεδιασμό **20 προσλήψεων** (επιπλέον των 56 που έχουν ήδη υλοποιηθεί) στο Δίκτυο, οι οποίες όμως εμφανώς **δεν επαρκούν** για την κάλυψη των πραγματικών αναγκών. **Ο αριθμός πρέπει να αυξηθεί.**
- ✓ Για μία ακόμη φορά ζητήσαμε να σταματήσει το απαράδεκτο φαινόμενο του αποκλεισμού του προσωπικού του Δικτύου από τις **προκηρύξεις** σε θέσεις στις Διευθύνσεις.
- ✓ Ξεκαθαρίσαμε ότι **δεν περισσεύει κανείς** σε κανένα Κατάστημα. **Δεν τίθεται ζήτημα μετακίνησης** προσωπικού από απομακρυσμένες περιοχές. Σε περίπτωση που προκύψουν ανάγκες για την κεντροποίηση εργασιών με κάλυψη από προσωπικό του Δικτύου, το προσωπικό θα συνεχίσει να εργάζεται σε χώρους εντός των ίδιων καταστημάτων. Άλλωστε είναι ένα μοντέλο που **ήδη λειτουργεί στην πράξη χωρίς προβλήματα και με επιτυχία.**
- ✓ Ζητήσαμε **ορθολογικό σχεδιασμό και εφικτά χρονοδιαγράμματα** για την κεντροποίηση και τα νέα συστήματα ώστε να αποφεύγονται ακραίες καταστάσεις όσον αφορά στις συνθήκες λειτουργίας του Δικτύου.

Συναδέλφισσες, Συνάδελφοι,

Ο Σύλλογός μας **συνεχίζει τις παρεμβάσεις του** εστιάζοντας στα **ζητήματα της καθημερινότητας** που ταλανίζουν τους εργαζόμενους σε **Δίκτυο και Διευθύνσεις**. Αν και πρόκειται για διαφορετικά προβλήματα σε κάθε χώρο, η Διοίκηση **οφείλει να βρει άμεσα τις λύσεις** που θα οδηγήσουν σε «αποσυμπίεση» του κλίματος πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι.

Για το Διοικητικό Συμβούλιο,

Ο Πρόεδρος

Ο Γεν. Γραμματέας

Αθανάσιος Ντεκουμές

Θύμιος Παπαγιάννης