



Ανακοίνωση Νο 71

Αθήνα, 1.8.2024

## ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. - ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ

Συναδέλφισσες, Συνάδελφοι,

Από τις συνεχιζόμενες επισκέψεις κλιμακίων του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. στους χώρους εργασίας αλλά και μέσα από την καθημερινή επικοινωνία μας με πλήθος συναδέλφων, η εργασιακή καθημερινότητα έχει αναδειχθεί ως ένα από τα σημαντικότερα θέματα, αν όχι το σημαντικότερο, που απασχολούν σήμερα τους εργαζόμενους στην Εθνική Τράπεζα. Ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. έχει επισημάνει το πρόβλημα μέσα από τις ανακοινώσεις του, ωστόσο δεν μένει εκεί, καθώς έχει ήδη αναλάβει πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της αναζήτησης **λύσεων**.

Τη **Δευτέρα 22 Ιουλίου 2024**, μετά από πρωτοβουλία του Συλλόγου μας, πραγματοποιήθηκε συνάντηση του Προεδρείου του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. με τη Διοίκηση της Τράπεζας για το θέμα της **εργασιακής καθημερινότητας**. Από την πλευρά της Διοίκησης συμμετείχαν η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, κα Ε. Χατζηγιάννου, ο Β. Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, κ. Γ. Αρμελινός και ο Επικεφαλής του Γραφείου Εργασιακών Σχέσεων, κ. Χ. Βλασσόπουλος.

Στη διάρκεια της συνάντησης, ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. ανέδειξε συνολικά το θέμα και παρουσίασε αναλυτικά τις επιμέρους πτυχές μαζί με τις προτάσεις του.

### Έλλειψη Προσωπικού

Οι πρόσφατες προσλήψεις 56 νέων συναδέλφων καθώς και οι επικείμενες 20 που έχουν προκηρυχθεί για τα Καταστήματα, αν και είναι προς τη σωστή κατεύθυνση, **δεν καλύπτουν τα κενά** που υπάρχουν (ακόμα και με βάση το επικαιροποιημένο Πελατοκεντρικό). Ζητήσαμε την **αύξηση των προσλήψεων** και την επέκταση του διαγωνισμού και για κενές θέσεις σε **Καταστήματα της Περιφέρειας**. Η Διοίκηση της Τράπεζας υποστήριξε ότι θέμα των προσλήψεων είναι υπό διαρκή επανεξέταση. Μία απάντηση που προφανώς δεν μας καλύπτει.

### Εσωτερικές Προκηρύξεις

Παράλληλα με το θέμα έλλειψης προσωπικού στα Καταστήματα -κάτι που αποτελεί αποτέλεσμα των επιλογών της Τράπεζας- οι εσωτερικές προκηρύξεις για θέσεις εργασίας σε Μονάδες Διοίκησης εξακολουθούν, πλην ελάχιστων εξαιρέσεων, **να αποκλείουν** τους συναδέλφους που προέρχονται από τα Καταστήματα, με το επιχείρημα ότι υπάρχει κίνδυνος να στερηθεί μαζικά το Δίκτυο από πολλά ικανά και έμπειρα στελέχη.

Τονίσαμε ότι εάν η Διοίκηση δεν επιθυμεί να αποψιλωθεί το Δίκτυο από στελέχη τότε το πρώτο που θα πρέπει να κάνει είναι **να εξετάσει, στην ουσία και σε βάθος, τους λόγους** για τους οποίους οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο **επιθυμούν διακαώς να μετακινηθούν** σε Μονάδες της Διοίκησης. **Οφείλει να αναθεωρήσει πολιτικές και αποφάσεις** που είναι μακριά από την πραγματικότητα που βιώνει το Δίκτυο. Αποφάσεις που λαμβάνονται τόσο από τη Διοίκηση, όσο και από διάφορες Διευθύνσεις, χωρίς όμως πολλές φορές να υπολογίζουν ή να αντιλαμβάνονται

τον τρόπο που επηρεάζουν τη λειτουργία του Δικτύου. Χρειάζεται λοιπόν να δοθούν τα **κατάλληλα κίνητρα** και να διαμορφωθεί ένα **εργασιακό περιβάλλον** στα Καταστήματα που **θα αποσυμπιέσει** την κατάσταση.

Πλέον έχουμε φτάσει στο σημείο ακόμα και σε εργαζόμενους Διευθύνσεων που επιλέχθηκαν με τις εσωτερικές προκηρύξεις, Διευθυντές να «βάζουν βέτο» για τη μετακίνησή τους, στερώντας ακόμα και σε αυτούς τη δυνατότητα εξέλιξής τους.

Με «αστυνομικά» μέτρα και απαγορεύσεις όχι μόνο δεν λύνονται τα προβλήματα, αντιθέτως επιτείνεται το αίσθημα απογοήτευσης και αδικίας στους εργαζόμενους.

### **Ωράριο - Κάρτα Εργασίας - Τηλεργασία**

---

Η Κάρτα Εργασίας είναι εδώ και δύο χρόνια μέρος της καθημερινότητάς μας. Παρά την εφαρμογή της και τις επίσημες οδηγίες της Τράπεζας για την ορθή χρήση της (η Διοίκηση επανέλαβε ότι έχει δοθεί σαφής εντολή για τήρηση του ωραρίου), η πραγματικότητα είναι ότι πολλοί συναδέλφοι, λόγω του όγκου της εργασίας, των ασφυκτικών χρονοδιαγραμμάτων και των πιεστικών στόχων εξωθούνται καθημερινά σε εργασία πολύ πέρα από το **θεσμοθετημένο ωράριο**.

Ζητήσαμε να **συνδεθούν τα συστήματα** της Τράπεζας με την ψηφιακή κάρτα εργασίας, ώστε η πρόσβαση σε αυτά να γίνεται **μόνο** εφόσον προηγουμένως ο εργαζόμενος έχει «χτυπήσει» την κάρτα του για είσοδο και αντιθέτως να μην επιτρέπεται η πρόσβαση όταν ο εργαζόμενος έχει «χτυπήσει» την κάρτα για έξοδο, είτε εργάζεται στον χώρο εργασίας, είτε τηλεργάζεται.

Η πιστή τήρηση του ωραρίου εργασίας είναι **ευθύνη της Διοίκησης** και οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για τη διασφάλισή του, **όχι προσχηματικά αλλά ουσιαστικά**.

Καλούμε τους εργαζόμενους να τηρούν απαρέγκλιτα το ωράριο εργασίας και να **ενημερώνουν άμεσα** τον Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. σε κάθε περίπτωση παραβίασής του.

### **Teams, e-mails**

---

Για άλλη μια φορά επισημίσαμε την **κατάχρηση** τόσο των τηλεδιασκέψεων μέσω teams, όσο και τον καθημερινό «βομβαρδισμό» από δεκάδες e-mails, μονίμως (!) ύψιστης προτεραιότητας. Επαναλάβαμε ότι τα **συνεχόμενα -είτε εκτός ωραρίου είτε τις ώρες εξυπηρέτησης της πελατείας** (για τα Καταστήματα)- και πολλές φορές **άσκοπα teams** και η καθημερινή «βροχή» των e-mails απασχολούν υπερβολικά το προσωπικό **περιορίζοντας δραστικά τον παραγωγικό χρόνο** και **εξαντλούν** τους συναδέλφους.

Συμφωνήθηκε με τη Διοίκηση να **υπάρξει διαβούλευση**, ώστε ειδικά για τις τηλεδιασκέψεις να **υπάρξει πολιτική ορθής χρήσης** και να **μπουν κανόνες**.

### **Στοχοθεσία - καθημερινή πίεση - ραντεβού**

---

Επαναλάβαμε για άλλη μια φορά τη θέση μας σχετικά με τους υπερβολικούς στόχους που τίθενται, την πίεση στα έργα (όλα επείγοντα...), τα ασφυκτικά χρονοδιαγράμματα, αλλά και με το διαρκές «κυνήγι» προς τους εργαζόμενους (teams, συμπλήρωση excel, τηλέφωνα), συχνά με τρόπο που **ξεφεύγει από τα όρια επαγγελματισμού και συναδελφικότητας**.

Ομοίως, με τα ραντεβού στα Καταστήματα, αν και το σύστημα έχει βελτιωθεί σε σχέση με την αρχική εφαρμογή του, εξακολουθούν να παρουσιάζονται δυσλειτουργίες που αφενός προκαλούν εύλογη δυσαρέσκεια στην πελατεία λόγω των καθυστερήσεων και αφετέρου προσθέτουν επιπλέον πίεση στους συναδέλφους προκειμένου να επιτυγχάνεται ο μέγιστος

αριθμός ραντεβού. Παράλληλα, δεν συνυπολογίζεται η **πραγματική-καθημερινή στελέχωση** των Καταστημάτων (αποσπάσεις, άδειες, ασθένειες, έκτακτες εργασίες, κτλ.) για τον καθορισμό των διαθέσιμων slots.

Επίσης, στα Καταστήματα διαπιστώνουμε ότι **δεν λαμβάνεται υπόψη** ο χρόνος που τελικά «απορροφούν» λοιπές «μη παραγωγικές» εργασίες που είναι ιδιαίτερα **χρονοβόρες** αλλά αναγκαίες τόσο για την εύρυθμη λειτουργία του Καταστήματος (έλεγχος, ταμειακή διαχείριση, ανεφοδιασμοί και συμφωνία ΑΤΜ και λοιπών μηχανημάτων εξυπηρέτησης, κλπ) όσο και για την ασφάλεια των συναλλαγών και την εξυπηρέτηση της πελατείας με τις ιδιαιτερότητές της.

## **Stand-by**

Λόγω τις πολυπλοκότητας του θέματος και της μη ύπαρξης ξεκάθαρα και αναλυτικού πλαισίου, συμφωνήθηκε να διαμορφωθεί ένα **πλαίσιο κανόνων** όπου θα αποτυπώνονται σαφώς τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εργαζόμενων όταν βρίσκονται σε stand-by (αφορά κυρίως εργαζόμενους των Διευθύνσεων Πληροφορικής), **μετά από διαβούλευση** με τον Σ.Υ.Ε.Τ.Ε.

*Συναδέλφισσες, Συνάδελφοι,*

Το ζήτημα της εργασιακής καθημερινότητας είναι πολύπλευρο, με διαφορετικές αιτίες και ένταση ανά χώρο εργασίας. Είναι ωστόσο εμφανές ότι πρόκειται για ζήτημα που αφορά στο σύνολο του προσωπικού και, για το λόγο αυτό, και θέμα **πρώτης προτεραιότητας** για το Σύλλογό μας.

Η Διοίκηση οφείλει επιτέλους να αντιληφθεί ότι η καθημερινότητα που βιώνουν οι εργαζόμενοι - **και συνεχώς χειροτερεύει με αποκλειστική ευθύνη της**- **δεν συνάδει** με την εικόνα ενός σύγχρονου, κερδοφόρου οργανισμού που σέβεται τους ανθρώπους του, το σημαντικότερο «κεφάλαιο» της Τράπεζας όπως και **η ίδια συχνά διακηρύττει**.

Ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. θα συνεχίσει αμείωτη την προσπάθειά του με διαρκείς παρεμβάσεις σε όλα τα επίπεδα. Αναμένουμε από την Τράπεζα να επιδείξει την απαιτούμενη βούληση και, μέσα από διάλογο και διαβούλευση να δώσει **άμεσα τις λύσεις** εκείνες που **θα ανακουφίζουν και θα βελτιώνουν στην πράξη** την καθημερινότητα των εργαζόμενων τόσο στο Δίκτυο Καταστημάτων όσο και στις Διευθύνσεις.

**Για το Διοικητικό Συμβούλιο**

**Ο Πρόεδρος**

**Ο Γεν. Γραμματέας**

**Αθανάσιος Ντεκουμές**

**Θύμιος Παπαγιάννης**