



Ανακοίνωση Νο 78

Αθήνα, 3.4.2026

ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Η ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΘΥΣΙΑΖΕΤΑΙ ΣΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΡΙΘΜΩΝ

Συναδέλφισσες, συνάδελφοι,

Την Παρασκευή 27 Μαρτίου πραγματοποιήθηκε νέα συνάντηση του Προεδρείου του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. με την Διοίκηση, για την εφαρμογή του πελατοκεντρικού μοντέλου στελέχωσης του Δικτύου για τη διετία 2026-2027 που ξεκίνησε την 1^η Απριλίου. Από την πλευρά της Διοίκησης συμμετείχαν οι: Β. Γενική Διευθύντρια Δικτύου κα Αν. Ναζίδου, ο Β. Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής, Αμοιβών, Analytics Ανθρ. Δυναμικού Τ&Ο κ. Κ. Νάκος, η Διευθύντρια Στρατηγικής Δικτύου κα Χ. Δημητρίου, η Διευθύντρια HR Business Partners Δικτύου Καταστημάτων κα Ευ. Ευδαίμων, ο επικεφαλής του Γραφείου Εργασιακών Σχέσεων, δικηγόρος κ. Χ. Βλασσόπουλος, καθώς και στελέχη του HR.

Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε **μετά από πρωτοβουλία** του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. και **σε συνέχεια** αυτής που είχε πραγματοποιηθεί την **29.1.2026**, για το ίδιο θέμα (ανακ. νο. 61/4.2.2026), καθώς υπήρξαν, **δικαιολογημένα**, έντονες διαμαρτυρίες από τους συναδέλφους του Δικτύου, για την εφαρμογή του επικαιροποιημένου μοντέλου.

Στη συνάντηση αναδείξαμε και πάλι τα πολλαπλά λειτουργικά προβλήματα που φέρνει η συνεχιζόμενη μείωση του προσωπικού στο Δίκτυο. **Είναι ενδεικτικό ότι στην πρόσφατη εθελούσια αποχώρηση από το Δίκτυο σημαντικός αριθμός υπαλλήλων και στελεχών που μπορούσαν ακόμη να προσφέρουν αρκετά στην Τράπεζα.**

Ειδικότερα:

- ➔ Επαναλάβαμε για ακόμη μια φορά, ότι **δεν πρόκειται να δεχτούμε** καμιά «έκπτωση» στην εφαρμογή της συμφωνίας Σ.Υ.Ε.Τ.Ε.-Διοίκησης, **που προβλέπει να μην υπάρξει καμία βλαπτική οικονομική μεταβολή** στους συναδέλφους (πχ. προσωποπαγείς θέσεις και chief tellers).
- ➔ Ξεκαθαρίσαμε ότι **δεν θα ανεχτούμε απειλές** για δυσμενείς μετακινήσεις σε συναδέλφους που αποτελούν **δήθεν «πλεονάζον προσωπικό»**, με βάση τα νέα οργανογράμματα.

Ζητήσαμε να υπάρξουν **αυστηρές συστάσεις** στα αρμόδια στελέχη ώστε να σταματήσουν οι περιορισμένες -ωστόσο υπαρκτές- περιπτώσεις **συμπεριφορών** που **προσβάλλουν και υποτιμούν** τους συναδέλφους μας και σχετίζονται κυρίως με την επίτευξη της στοχοθεσίας.

Σε κάθε περίπτωση, ο Σύλλογος θα συνεχίσει να επεμβαίνει, **άμεσα και δυναμικά**, σε κάθε καταγγελία, **όπως έγινε και πρόσφατα σε αντίστοιχες -μεμονωμένες- περιπτώσεις.**

- ➔ **Ζητήσαμε την άμεση επίλυση προβλημάτων** που υπάρχουν σε σχέση με τις **νέες εφαρμογές**, όπως είναι το Cosmos, καθώς και τη **διευθέτηση λειτουργικών ζητημάτων που υπάρχουν**

(ραντεβού, επιβεβαιωτικά έγγραφα, συντονισμός με το Contact Center ώστε να αντιμετωπίζονται τα θέματα με ενιαίο τρόπο κ.α.) λόγω ελλιπούς κεντρικού σχεδιασμού από τις αρμόδιες Διευθύνσεις.

- ➔ Παραθέσαμε στην Διοίκηση συγκεκριμένα στοιχεία και παραδείγματα σε Καταστήματα, όπου η εφαρμογή του πελατοκεντρικού μοντέλου **προβλέπει στελέχωση που δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες και στην πράξη δεν μπορεί να λειτουργήσει.**

Ενδεικτικά:

- Μεγάλα Καταστήματα «τιμωρούνται» με **τεράστια μείωση** προσωπικού (4 έως 6 άτομα).
- Μονάδες που το προσωπικό τους μειώνεται μέχρι και **50%** σε σχέση με το υφιστάμενο.
- Σε Καταστήματα, με **συνεχώς αυξανόμενη** στοχοθεσία στα επιχειρηματικά δάνεια, αφαιρούνται υπάλληλοι από την ομάδα business.
- Σε Κατάστημα, με 25 ραντεβού την ημέρα στους ιδιώτες, **αφαιρούνται δύο** υπάλληλοι από την ομάδα ιδιωτών και καλείται να λειτουργήσει με μόλις **δύο** εργαζόμενους για να εξυπηρετήσουν τα ίδια ή και περισσότερα ραντεβού.
- Σε Κατάστημα που αύξησε **σημαντικά** τα μεγέθη του και για ελάχιστο δεν αναβαθμίστηκε σε ανώτερη κατηγορία, **αφαιρούνται 5 άτομα** στη νέα στελέχωση.

- ➔ Ειδικά στο θέμα **της μείωσης του αριθμού των teller** σε κεντρικά μεγάλα καταστήματα, ακόμα και σε περιοχές που δεν λειτουργεί άλλο ταμείο σε ολόκληρους Νομούς (tellerless Καταστήματα περιφερειακά), **ζητήσαμε να παραμείνει ο αριθμός των tellers ως έχει**, καθώς είναι αδύνατο να ανταποκριθούν στις ανάγκες της πελατείας και τις εργασίες του καταστήματος. Προκαλούνται σοβαρά θέματα ακόμη και **στην ασφάλεια των συναλλαγών** αλλά παράλληλα εντείνεται και η δυσαρέσκεια στην πελατεία.

Αλήθεια, έχουν αναρωτηθεί **ποιος θα αναλάβει τη διαχείριση πελατών** που θα αναγκαστούν να περιμένουν **-χωρίς καμία απολύτως υπερβολή- 1 ή 2 ώρες για να εξυπηρετηθούν** καθώς προβλέπουν έναν μόνο teller ακόμα και σε Καταστήματα που λειτουργούν ως Κέντρα Εφοδιασμού; Έχουν αντιληφθεί ότι υπάρχουν εργασίες του καταστήματος που είναι **χρονοβόρες** και υποχρεωτικά γίνονται μόνο από τους tellers;

Ποιοι θα κληθούν να αντιμετωπίσουν **την οργή των πελατών**; Οι εργαζόμενοι στα Καταστήματα ή αυτοί που **λαμβάνουν τις αποφάσεις** μακριά από την πραγματικότητα του Δικτύου;

- ➔ Τέλος, ζητήσαμε από τη Διοίκηση **να ακούσει και να λάβει σοβαρά υπόψη τις απόψεις** των αρμόδιων στελεχών του Δικτύου και των Διευθυντών των Καταστημάτων προκειμένου **να υπάρξουν αλλαγές και τροποποιήσεις στην εφαρμογή του πελατοκεντρικού**, όπου απαιτείται.

Η Διοίκηση, αφού αναλύσαμε τις θέσεις μας, μας ενημέρωσε ότι ήδη έχει δώσει εντολή στους Διευθυντές για έκδοση ημερήσιας διαταγής **με βάση το υφιστάμενο προσωπικό** που εργάζεται στα Καταστήματα.

Αναγνώρισε ότι υπάρχουν προβλήματα στην εφαρμογή του πελατοκεντρικού και σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη στο Δίκτυο **θα αποκαταστήσει, κατά περίπτωση, στρεβλώσεις και αδυναμίες** που προκύπτουν.

Τέλος συμφωνήθηκε **να γίνει και νέα συνάντηση για ενημέρωση του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε.**

Από την πλευρά μας επισημάναμε ότι **θα αξιολογήσουμε** αυτές τις κινήσεις της Διοίκησης και αναλόγως θα καθορίσουμε τη στάση μας έτσι ώστε, αν χρειαστεί, να αναλάβουμε τις συνδικαλιστικές πρωτοβουλίες που απαιτούνται.

Συναδέλφισσες, Συνάδελφοι,

Δεν θα κουραστούμε να επαναλαμβάνουμε ότι η αντιμετώπιση των θεμάτων της εργασιακής καθημερινότητας για τον Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. αποτελεί κεντρικό στόχο και προτεραιότητα. Ήδη οι πρωτοβουλίες που έχουμε πάρει, ειδικά για το Δίκτυο, και η έντονη πίεση που έχουμε ασκήσει στη Διοίκηση έχουν φέρει αποτελέσματα:

- ✓ Πάνω από 200 προσλήψεις στο Δίκτυο τα τρία τελευταία χρόνια. Κατάρτιση λίστας επιλαχόντων στους διαγωνισμούς για την άμεση κάλυψη των κενών που δημιουργούνται στα Καταστήματα.
- ✓ **Άνοιγμα προκηρύξεων** για όλους όσους εργάζονται στο Δίκτυο για την κάλυψη θέσεων στη Διοίκηση.
- ✓ **Καμία βλαπτική μισθολογική μεταβολή** σε συναδέλφους που λόγω αλλαγής κατηγορίας στο κατάστημα θα έχαναν κλιμάκια ευθύνης. Προστασία των προσωποπαγών θέσεων-στελεχών κλιμακίων ευθύνης και των chief teller.
- ✓ **Συνεχείς παρεμβάσεις** προς τα αρμόδια στελέχη του Δικτύου, όταν γινόμαστε δέκτες παραπόνων από συναδέλφους για αντικανονικές συμπεριφορές Διευθυντικών στελεχών.

Τα έντονα και πολυσύνθετα προβλήματα του Δικτύου δεν μπορούν να λυθούν από τη μια μέρα στην άλλη. Απαιτούν καλή γνώση των εργασιακών θεμάτων, **συνεχή επικοινωνία** με τους εργαζόμενους και **αμφίδρομη ενημέρωση, υπευθυνότητα, επιμονή και αποφασιστικότητα**.

Δεν θα επιτρέψουμε σε κανέναν να υποτιμά τη νοημοσύνη και την αξιοπρέπεια κανενός συναδέλφου. Η Τράπεζα καταγράφει υψηλά κέρδη χάρη στο φιλότιμο, στην αυταπάρνηση και στη συνεχή προσπάθεια των εργαζομένων σε ένα περιβάλλον απαιτητικό, που τις περισσότερες φορές εξαντλεί το προσωπικό και δοκιμάζει τις αντοχές του.

Καλούμε την Διοίκηση να λάβει σοβαρά υπόψη τις θέσεις που, με τεκμηρίωση, κατέθεσε ο Σύλλογός μας, να αντιληφθεί την έκταση των ζητημάτων που έχουν προκύψει, να σκύψει πάνω από τα σοβαρά προβλήματα λειτουργίας στο Δίκτυο και να δώσει άμεσα λύσεις ουσίας.

Ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. συνεχίζει σταθερά και αποφασιστικά στον δρόμο των διαρκών παρεμβάσεων προς την Διοίκηση.

Για το Διοικητικό Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

Ο Γεν. Γραμματέας

Αθανάσιος Ντεκουμές

Κυριάκος Μούτσης

[Πατήστε ΕΔΩ για να συμμετέχετε στην Κοινότητα Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. στο Viber](#)