SUD - SOLIDAIRES
Groupe Banques Populaires - Caisses d'Epargne
SECTION LOIRE-CENTRE
2 rue Lavoisier 45140 INGRÉ Code courrier interne : PSX 45
Email : sud.loirecentre@free.fr **Tél :** 02.38.41.52.84
Site internet : www.sudbpce.com **Facebook :** SUD-Solidaires BPCE

Orléans, le 15 Octobre 2018

Quand nos patrons jouent à pigeon vole !

BPCE épinglé par « 60 millions de consommateurs » qui dénonce la trouvaille très juteuse des Caisses d'Epargne : elle consiste à prendre en référence le solde de fin de journée du compte bancaire pour traiter les opérations débitrices des dernières 24 heures. Si le compte termine la journée dans le rouge, la banque considère alors que tous les paiements de la journée sont en incident, y compris ceux qui se situaient dans le vert au moment où ils ont été effectués ! Simple et … très rémunérateur.

« Prélever des frais d'incident sur une opération qui ne provoque pas d'incident, cela s'appelle une facturation sans objet. C'est donc une pratique illégitime, et selon notre interprétation, illégale. Il revient désormais au gendarme du secteur bancaire, l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), de se prononcer sur ces méthodes », estime 60 millions de consommateurs.

Face au tollé provoqué par les révélations de "60 Millions de consommateurs", le groupe mutualiste a annoncé qu'il allait modifier sa tarification des "commissions d'intervention" en cas de découvert. **Et pourtant, votre syndicat *Sud*-Solidaires dénonce cette situation depuis des mois, depuis sa mise en place en novembre 2017, mais la direction a toujours fait la sourde d'oreille !**

Une activité lucrative pour les dirigeants de Loire Centre, mais pour *Sud*-Solidaires une activité qui détériore la relation client !
Pour nos collègues en contact avec nos clients (en face à face ou à distance), ces frais ont aussi pour effets secondaires de dégrader leurs conditions de travail, la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.
Nos collègues, qui disposent de marges de manœuvre très limitées, en subissent pourtant les conséquences directes au quotidien : augmentation des incivilités, manifestations d'humeur, dans un climat social déjà alarmant sur lequel *Sud*-Solidaires ne cesse d'alerter la direction.

Réponse de la direction en réunion de DP et de CE : Notre système est légal, pourquoi le changer !

Et que dire de l'image de marque de l'entreprise qui se dit « Socialement responsable » … En spoliant les plus précaires ???

L'enquête « 60 millions de consommateurs » force la direction à réagir :
Contrairement à d'autres sujets (salaires, conditions de travail, effectifs), la direction de BPCE et de la CELC ont réagi au quart de tour et ont donc mis en place dans l'urgence une stratégie pour répondre aux contestions de notre clientèle, le fameux, le fabuleux argumentaire ! Gérer cette situation de crise nécessite une intelligence humaine développée mais aussi une parfaite connaissance de la situation, le moins que l'on puisse dire, c'est que l'argumentaire de la direction confronté à la réalité du terrain est plus que dévoyé. Si le client régularise sa situation dans la journée, il ne fait pas l'objet de tarification … C'est bien connu une grande partie des clients dans le rouge régularisent le jour même !!! Ben voyons !!!
Au-delà de la qualité humaine des commerciaux qui fait la bonne réputation de notre entreprise, les raisons d'un tel décalage ont considérablement mis dans l'embarras l'ensemble de la force de vente et égratigné un peu plus l'image de l'entreprise.

Mesdames et Messieurs les dirigeants, « réinventez-vous », appliquez les valeurs que vous affichez fièrement : l'exemplarité, l'humain et la solidarité …

Vos représentants Sud-Solidaires : Daniel GEORGELIN - Isabelle LEFEBVRE - Damien PINSAULT - Florence MOULIE - Tristan GUERIN - Lydie MILCENT - Alain QUESNE - Daniel MIHALYI - Cécile GAMBERT - Philippe RENAUS.
Retrouvez toutes nos expressions via l'intranet : Mon Entreprise / Site des Organisations Syndicales / Sud-Solidaires