

**Αρ. Πρωτ. 100124-1**

**Προς:**

**Τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς, κύριο Γ. Γεωργόπουλο**

**Τον** **Chief Retail Banking, κύριο** **Β. Κουτεντάκη**

**Τον** **Group Chief Operating Officer, κύριο** **Χ. Μαργαρίτη**

 Αξιότιμοι κύριοι,

 Με αφορμή επισκέψεις του Συλλόγου μας σε καταστήματα που έχουν ξεκινήσει να λειτουργούν με τη νέα δομή, μεταφέρουμε προς εσάς, με την επιστολή μας αυτή, διαπιστώσεις και προβλήματα, επί των οποίων πρέπει να επιληφθείτε, αφενός για την καλύτερη λειτουργία των καταστημάτων, κυρίως όμως για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων σε αυτά.

 Πιο αναλυτικά:

1. Σε κάποια καταστήματα, παρατηρείται ότι η θέση εργασίας είναι σε διαφορετικό όροφο από τη θέση εξυπηρέτησης, χωρίς την ύπαρξη ανελκυστήρα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη χρήση σκάλας από τους εργαζόμενους, πολλές φορές την ημέρα, με αποτέλεσμα τη σωματική τους επιβάρυνση.

2. Οι εργαζόμενοι έχουν εφοδιαστεί με ασύρματο ακουστικό, προκειμένου να μη χάνουν κλήσεις. Ωστόσο είναι εξαιρετικά κουραστικό να το έχουν διαρκώς στο αφτί και πρέπει να αντικατασταθεί με κάποιο πιο πρακτικό. Πρέπει επιπλέον να ερευνηθεί εάν υπάρχουν συνέπειες (π.χ. ακτινοβολία) από τη διαρκή εξάρτησή του.

3. Διαπιστώσαμε θέματα εργονομίας σε διάφορα καταστήματα. Τόσο οι απόσταση αλλά και το ύψος της θέσης εργασίας στα σημεία συνάντησης, δεν είναι εκείνα που προβλέπονται για την υγεία των εργαζομένων (προβλήματα στη μέση, τα πόδια και στον αυχένα).

4. Η χρήση του laptop για οθόνες του συστήματος, είναι ακατάλληλη, γιατί είναι πολύ μικροί και δυσδιάκριτοι οι χαρακτήρες.

5. Καθίσταται εξαιρετικά δύσκολο να μετακινείται ο εργαζόμενος στα meeting points, έχοντας μαζί του όλα τα απαραίτητα προς εξυπηρέτηση του πελάτη και το laptop. Είναι πολύ πιθανό να προκληθεί ζημιά από πτώση και ο κάθε εργαζόμενος έχει «χρεωμένο» επάνω του ένα laptop.

6. Οι διαφοροποιήσεις σε ανοιχτά και κλειστά σημεία συναντήσεων με τους πελάτες, δημιουργούν προστριβές μεταξύ των συναδέλφων, σε σχέση με το ποιος θα τα χρησιμοποιεί. Στην ήδη υφιστάμενη πίεση για στόχους, προστίθεται η αντιμετώπιση του πελάτη, αφού κάθε εργαζόμενος θέλει η εξυπηρέτηση που παρέχει, να δείχνει στον πελάτη ότι είναι κάτι ξεχωριστό.

7. Δημιουργούνται εσωτερικές συγκρούσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους, για διαδικαστικές εργασίες που δεν αφορούν στο παραγωγικό τμήμα του κάθε ρόλου.

8. Κατά τη διάρκεια των αλλαγών και μέχρι να προσαρμοστεί το πελατειακό κοινό, οι εργαζόμενοι βρίσκονται διαρκώς εκτεθειμένοι σε παράπονα από τους πελάτες (πολλά από αυτά γίνονται μέσω των καναλιών επικοινωνίας), αλλά και επιθέσεις κατά την ώρα εργασίας, που οφείλονται στον εκνευρισμό από τη δυσκολία εξυπηρέτησης. Η Τράπεζα οφείλει να προστατέψει τους εργαζόμενους, παρέχοντάς τους αφενός τα εργαλεία ώστε να εξυπηρετούν άρτια, αλλά και την απόλυτη κάλυψη έναντι παραπόνων που δεν οφείλονται σε κακή εξυπηρέτηση, αλλά στη μεγάλη αλλαγή.

9. Ο χώρος που βρίσκονται τα γραφεία των εργαζομένων, στερείται απομόνωσης. Έτσι καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη η τηλεφωνική επικοινωνία, αλλά και η εργασία, λόγω του ότι με τη διάταξη των γραφείων δεν υπάρχει ιδιωτικότητα.

10. Είναι αναγκαίο να υπάρχει μεγαλύτερη διευκόλυνση στη φορητότητα. Πιο συγκεκριμένα, πυκνά σημεία φόρτισης, μεγάλες οθόνες που θα συνδέεται το laptop, χώρος όπου θα μπορούν να παραμένουν τα υπόλοιπα αναγκαία του εργαζόμενου για την εξυπηρέτηση του πελάτη, εκτυπωτές, φωτοτυπικά και scanner.

11. Στα σημεία που έχουν τοποθετηθεί τα μηχανήματα εξυπηρέτησης δεν υπάρχει διασφάλιση απορρήτου συναλλαγών, καθώς δημιουργείται μεγάλη συμφόρηση με αποτέλεσμα οι πελάτες που περιμένουν εκεί να έχουν πλήρη ακουστική και οπτική πρόσβαση στους πελάτες που εξυπηρετούνται και βρίσκονται πολύ κοντά τους.

12. Oι συναλλαγές που γίνονται με τον ταμία από απόσταση, εάν ο πελάτης επιλέξει να μη χρησιμοποιήσει το τηλέφωνο, ακούγονται δημοσίως.

13. Είναι απαραίτητη η παρουσία meeter greeter όλη την ημέρα προς εξυπηρέτησης του κοινού.

14. Εξακολουθεί να υφίσταται μεγάλο έλλειμα στην ουσιαστική κεντροποίηση των εργασιών. Σε αυτό να προστεθεί και το ότι πολλές ταμιακές συναλλαγές δε μπορεί να εξυπηρετηθούν από τα αυτόματα σημεία εξυπηρέτησης.

15. Τα καταστήματα στα οποία δεν έχουν γίνει ακόμα οι εργασίες ανακαίνισης, λειτουργούν με το νέο μοντέλο, χωρίς όμως οι εργαζόμενοι σε αυτά να έχουν καταρτιστεί αναλόγως, χωρίς να τους χορηγούνται τα απαραίτητα για τη νέα λειτουργία και χωρίς να είναι έτοιμο το πελατειακό κοινό να την υποδεχθεί.

16. Η διακοπή χρήσης αριθμών σειράς προτεραιότητας για εξυπηρέτηση, δημιουργεί προστριβές μεταξύ των πελατών και καλούνται οι εργαζόμενοι να τις διευθετούν.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις, τις οποίες έχουμε καταγράψει από τις επισκέψεις μας στους χώρους εργασίας, αποτελούν μια πρώτη καταγραφή την οποία θα συνεχίσουμε να επιτελούμε προκειμένου να απαλειφθούν οι δυσκολίες. Χρήζουν όμως αμέσων ενεργειών από την πλευρά σας.

 Σας καλούμε λοιπόν σε συνάντηση, προκειμένου να δοθούν λύσεις στα προβλήματα αυτά. Παράλληλα να διαμορφώσουμε μια ενεργητική επικοινωνία στην εξέλιξη της αλλαγής των καταστημάτων, την ανάπτυξη και τις διορθώσεις όπου και όταν αυτές απαιτούνται.

**Για το Διοικητικό Συμβούλιο,**

**Ο Πρόεδρος               Ο Γεν. Γραμματέας**

Στέλιος Μουλακάκης  Βάιος Νάκος