

Projet enregistrement prise d'ordres et conseil au client par téléphone

* Avis *

Le projet a pour objectif, pour BDDF, d'appliquer la **réglementation MIF 2** (Marchés d'Instruments Financiers), entrée en vigueur depuis le 3 janvier 2018. Une réglementation qui impose d'enregistrer tous les appels entrants et sortants concernant les prises d'ordres et les conseils au client.



FO Banques BNP Paribas craint que ce projet fasse augmenter la courbe des **incivilités**.

FO Banques BNP Paribas vous a fait part d'un certain nombre d'**inquiétudes**.

Par exemple, la gestion dédiée du téléphone partagé. Comment le salarié va-t-il être choisi ?

Qu'en sera-t-il en cas de congé ou maladie du responsable de cet appareil ?

Contrairement aux mobiles dédiés, ceux qui seront partagés auront des numéros masqués. Quel comportement aura le client ? Cela risque de dégrader, une fois de plus, notre **NPS** (Net Promoter Score).

Alors que vous prônez inlassablement la réduction des **coûts**, le prix complet de cet équipement nous semble démesuré. Il est important de rappeler aux salariés qu'une seule solution n'a été retenue par contrainte de temps.

Les élus **FO Banques BNP Paribas** donnent un avis défavorable pour la mise en place de ce projet



Smartphone



Internet

Françoise ROUX - Éric LEGER - Jean-Marc RUELLE
32 rue de Clignancourt 75018 Paris ACI : CSDRCA
Tél : 01 40 14 38 24 - Fax : 01 40 14 60 05
Mail : paris_irp_delegation_nationale_force_ouvriere@bnpparibas.com



Facebook



Twitter

