

Migratie bpostbank naar BNP Paribas Fortis: problemen en chaos

Nieuws dinsdag 2 april 2024

22 januari 2024 was het D-day voor bpostbank, de migratie naar BNP Paribas Fortis (BNPPF) werd een feit. Technisch gezien is deze overgang zo goed als vlekkeloos verlopen. Retail (Channels & Banking) had echter het aantal klanten, dat naar de kantoren zou komen in verband met de installatie van de app en met alle daarbij horende problemen, zwaar onderschat en dat werd dan ook toegegeven.

In het paritair comité van februari hebben we de problemen en de chaos bij Channels & Banking aangekaart en werd onder druk van de vakbonden een reeks beslissingen genomen.

Er kwam een mix van tijdelijke interne en externe versterkingen: collega's van Channels & Banking, van ex-Postinfo, van MPO, van job mobility en ook nog bijkomende externen. Een deel daarvan is de voorbije weken al ingesprongen en dit wordt voortgezet. Deze mensen kunnen helpen bij de uitleg van de app en kunnen inspringen bij de pakjesverdeling.

Alle medewerkers van Channels & Banking kregen ter compensatie een halve dag verlof, die in de teller zonder limiet wordt opgeladen. Uiteraard worden eventuele overuren ook correct vergoed. Met BNPPF wordt bekeken hoe de bankcoaches kunnen worden ingezet om ter plaatse de kennis bij te spijkeren.

Er werd met de supportdiensten ICT en Service Operations ook bekeken hoe de technische stabiliteit (toestellen, kabels) in de kantoren kan worden verhoogd.

Ondertussen zijn we enkele weken verder en de situatie blijft schrijnend. Daarom trokken we weer aan de alarmbel bij Jan Smets, directeur Channels & Banking. Dit kan zo niet verder! De medewerkers hebben schrik om zaken verkeerd te doen omdat ze geen tijd hebben om de massa info met instructies door te nemen. Klanten verliezen hun begrip en worden agressief. Velen van jullie zitten begrijpelijk op hun tandvlees.

We kregen massaal veel feedback, waarmee we naar het Paritair Subcomité van Channels & Banking trokken. We eisten in gemeenschappelijk vakbondsfront om eerst alle problemen in verband met BNPPF op te lijsten en te bespreken, alvorens aan de oorspronkelijke agenda te beginnen. Het management van Channels & Banking ging hiermee akkoord.

Uit deze besprekingen is een lijst van 39 pijnpunten voortgekomen. In een wekelijks terugkerende meeting volgen we de evolutie van die lijst op. Er wordt hard gewerkt om deze zo gauw mogelijk op nul te krijgen.

Weet dat ACOD Post het been stijf houdt tot alle problemen van de baan zijn en jullie terug op een normale manier kunnen werken. We houden u uiteraard verder op de hoogte.

