



CFDT (fédérations Banques, Services, Agroalimentaire) CGT (fédérations Banques-Assurances, Finances) FO (Banques)

Campagne syndicale européenne pour le conseil et la vente responsables de produits financiers

La crise financière a rappelé à quel point certaines pratiques en matière de conseil et de vente de produits financiers pouvaient être préjudiciables non seulement aux clients eux-mêmes mais au système financier dans son ensemble et à l'économie en général. Elle a également rendu plus difficile la situation des salariés des banques. Contraints de respecter les objectifs fixés par les directions, ils se sont trouvés en première ligne, et souvent bien seuls, pour affronter le désarroi, la colère, voire les menaces, de certains clients.

En France comme dans les autres pays européens, les syndicats représentant ces personnels constatent que les politiques menées par les banques (objectifs de plus en plus élevés, systèmes de rémunérations...) ne permettent pas de répondre aux réels besoins de la clientèle mais génèrent au contraire des pratiques de vente et de conseil inappropriées tout en accentuant la pression sur les personnels.

UNI-Europa Finance, fédération syndicale européenne du secteur financier, a décidé de prendre une série d'initiatives afin d'infléchir ces pratiques et de promouvoir un modèle d'établissement financier durable, responsable et transparent. Cette campagne débutera le 16 avril par une manifestation devant le siège de la BCE à Francfort, dont l'objectif sera de demander aux régulateurs européens de prendre en compte la nécessité de garantir aux employés de banque la possibilité d'exercer leur métier de manière responsable. Si les consommateurs ont le droit à de bons et loyaux conseils, les salariés des banques doivent avoir le droit et les moyens de leur donner de bons et loyaux conseils.

Fort de leur connaissance des pratiques réelles mises en œuvre dans les banques, les syndicats représentant les personnels bancaires veulent pouvoir être entendus et écoutés sur cette question par les directions des établissements mais également par les régulateurs, tant au niveau national qu'européen, avec lesquels ils jugent indispensable que soit établi un dialogue régulier et structuré.

Nos fédérations françaises, affiliées à l'UNI, partagent pleinement ce point de vue. C'est la raison pour laquelle elles ont sollicité une entrevue auprès du Gouverneur de la Banque de France, président de la nouvelle Autorité de contrôle prudentiel, dont une des missions sera précisément la protection des consommateurs. Nous souhaitons notamment discuter avec lui de la façon dont nos fédérations, représentatives des personnels des banques et des assurances, pourraient être associées d'une manière ou d'une autre aux réflexions et aux travaux de cette Autorité.

Notre métier étant d'être au service des clients, nous devons avoir notre mot à dire sur les moyens d'assurer réellement leur protection.