

## **1. Déclaration FO HSBC concernant l'opération FDJ**

Alors que les salariés dans les agences HSBC sont une fois de plus au bord de la crise de nerfs dans le cadre de l'opération FDJ, ils ont reçu ce matin un message de la Direction qui semble ne pas comprendre pourquoi il y a dans les autres banques un Raz de Marée qu'on ne retrouve pas chez HSBC.

LA Direction ne semble pas avoir connaissance de leurs conditions de travail.

Aussi, FO interpelle la Direction sur les conditions scandaleuses dans lesquelles les RM doivent agir :

### **1. Pour rappel :**

Il y a peu de temps nous avons passé des mois à clôturer en masse les comptes titres de nos clients qui se sont vu facturer subitement 7€ par semestre des comptes titres qui étaient à 0 suite à des opérations de privatisation

Cette opération a généré une forte quantité de réclamations

### **2. Notre tarification :**

- 7€ par semestre de frais de tenue de compte
- 15 € minimum par semestre de droits de garde

Soit des frais annuels de 44 € :

De ce fait, les RM, responsables et soucieux de maintenir une bonne relation client, ne peuvent inciter des clients à ouvrir un compte titres s'il ne devait y avoir dans un futur proche que des titres FDJ.

La Direction n'a concédé l'exonération des droits de garde sur 18 mois que le jour J de la commercialisation. Les RM n'ont pu anticiper la suspension partielle de ce frein à la vente.

### **3. Nos process :**

Dans le cadre d'une vente responsable, les RM qui abordent le sujet avec les clients qui n'ont pas de compte titres le font d'une manière globale et font un entretien de fonds. Il ne s'agit pas d'une vente à l'accueil.

Quand ils le peuvent l'objectif est de se servir de cette opération pour initier le client aux opérations financières, car les frais bancaires n'auraient pas de sens sur une seule ligne de titres.

Cela peut déboucher sur une ouverture de PEA :

- **Jour 1 : 1er entretien avec le client : ouverture d'un PEA :**

=> il faut effectuer un profil investisseur, remplir manuellement la CIF, la convention PEA, ouvrir le compte dans HFE, faire signer et parapher plus d'une centaine de pages au client et lui proposer un deuxième RDV à J+2. Si tout va bien 1 h d'entretien avec le client si tout va bien

=> une fois le client parti, il faut remplir une fiche de vérification, faire vérifier le dossier par une AT, saisir la demande d'ouverture dans PLATINE, scanner les documents, les insérer dans PLATINE et attendre que le compte titre soit ouvert.

- **Jour 3 (si le client est libre): 2ème entretien avec le client :**

=> faire un virement pour approvisionner le PEA du montant de la souscription.

A noter, dans d'autres banques, le virement vers le PEA se fera automatiquement par débit du compte chèque en fonction du nombre de titres attribués. (Crédit agricole par exemple)

Les clients ne sont pas obligés de mobiliser une somme qui ne sera peut-être pas utile pour cette opération.

Constat effectué par les RM au cours de cette opération : le virement est effectué valeur JOUR sur le PEA, mais notre système ne permet pas de saisir l'ordre FDJ. Il faut attendre le lendemain et donc...

Convoquer le client pour un 3ème entretien, s'il est libre !

- **Jour 4 (si le RM est encore souriant et que le client est toujours libre et surtout sympa) : 3ème entretien client**

⇒ souscription de l'ordre FDJ.

A noter, important : nous ne sommes en Jour 4 que qu'à partir de mardi, car lundi nous avons découvert que même pour la souscription FDJ, HSBC est la seule banque qui fait faire aux clients un virement du montant de la souscription + 3% pour une marge d'erreur !!!  
Si le client a effectué un virement de 500 € pour 500 euros de FDJ, l'ordre ne passe pas.  
Impossible de biaiser en diminuant le montant de l'ordre de 3% puisque qu'il faut un multiple de 100 !

⇒ donc, en supposant que cet écueil ait été évité, saisie de l'ordre FDJ.  
Et là, il reste au RM à prier pour que le client n'ait pas réclamé un calendrier et qu'il n'ait pas eu à servir l'argumentaire sur la sauvegarde des arbres parce que la saisie d'un ordre FDJ génère l'édition de 138 pages !!!

**Alors FO Déclare que Oui, HSBC est distributeur de la privatisation FDJ  
Mais oui aussi, certains RM ont pensé à porter un Brassard FDJ pour expliquer au client que NON nous ne sommes pas capables de répondre aux demandes clients.**

Il reste 4 jours effectivement. Cela signifie que les ventes qui ont été débutées en début de semaine vont commencer à produire leur effet, mais cela signifie aussi que pour le client qui souhaite des FDJ dans un PEA, il reste à peine 1 jour !

Les RM sont toujours motivés, pour garder la face vis à vis de leurs clients; ils sont toujours mobilisés car ils sont payés pour cela; mais une chose est certaine : **HSBC ne les enthousiasme pas et même les empêche de travailler !**

**Alors peut-être que c'est la concurrence qui va encaisser les importantes commissions sur les souscriptions, mais c'est au grand désespoir des RM et surtout ce n'est pas de leur fait !**

**A chacun de se remettre en question !**

