



Bozen/Marostica, 16/08/2023

Einblick in die Themen des Treffens mit der Südtiroler Volksbank

1) Fortbildung:

1A) **Deutschsprachige Onlinekurse**, Es gab einige Verbesserungen, aber viele davon fehlen noch.

Antwort Bank: Für das Jahr 2023 wurde das Angebot an Deutsch-Sprachtrainings deutlich erweitert und wir bieten weiterhin noch mehr Deutsch-Sprachtrainings an.

1B) Viele Kollegen fühlen sich aufgrund der Umstände oder einer falschen Unternehmenskultur **dazu gezwungen, die Schulung während der Arbeitszeit** zwischen einem Kunden und einem anderen durchzuführen, ohne wirklich auf den Inhalt zu hören.

Antwort Bank: Die meisten verpflichtenden E-Learning-Kurse standen bereits im März zur Verfügung, um dem Vertrieb die Möglichkeit zu geben, Schulungen in E-Learning-Form gut planen zu können. Wir wollen die Präsenzs Schulung steigern und widersprechen damit dem Markttrend (der zunehmend nur noch digitale Schulungen anbietet).

1C) Schulung der Führungskräfte: es fehlen Vertragsfragen zu Arbeitnehmerrechten und es fehlen auch Erste-Hilfe-Kurse.

Antwort Bank: Bereits im Jahr 2022 haben wir Vorgesetztenkurse zu Vertragsthemen angeboten und wollen dieses Thema stärken. Für den Herbst kann in Bozen im Zuge eines Pilotprojekts „Erste Hilfe für alle“ sich jeder bereits anmelden.

2) Doku: noch unauffindbar und unvollständig.

Antwort Bank: Es war notwendig, der Ausarbeitung und Aktualisierung von Vorschriften gemäß der neuen Methodik Vorrang einzuräumen. Auf der Plattformseite wurden mehrere Plattformen analysiert, aber keine davon entsprach unseren Anforderungen, daher wurde beschlossen, die Plattform intern mit einer leistungsstarken Suchmaschine (extern mit künstlicher Intelligenz) zu entwickeln. Zukünftige DOKUs werden nach Berufsprofilen unterteilt, die am häufigsten gestellten Fragen werden eingefügt; Wir kennen die Schwierigkeiten, aber wir müssen die Dinge gut machen.

3) Kameras: Die Anforderung, auf die Registersteuerung zuzugreifen, wie die Videoaufzeichnungen in den Filialen positioniert werden, wird wiederholt.

Antwort Bank: Das Thema wird im Treffen von September besprochen.

4) Antrag auf Aufstockung der Belegschaft während der Sommersaison in einigen Filialen in touristischen Gebieten.

Antwort Bank: Wir erwägen die Aufnahme einer zusätzlichen Ressource in der Hauptfiliale der Filialen, die am stärksten von Touristenströmen betroffen sind (z. B. wird die Region Jesolo gestärkt).

5) Qualitative Ziele: Seit Monaten erhalten wir immer wieder Anfragen zur Überprüfung dieses Systems, insbesondere unter Berücksichtigung der im Laufe des Jahres eingetretenen Änderungen (Verpflichtung zur Unterzeichnung eines KYC-Fragebogens nach Aktualisierung des Ausweisdokuments des Kunden).

Antwort Bank: Wir haben die eingegangenen Anfragen berücksichtigt und daher verschiedene Aspekte der Kampagnen im Vergleich zu 2022 überprüft, die wichtigsten waren: Verlängerung der Frist von 3 auf 5 Jahre für KYCs in Bezug auf Kunden mit geringem Risiko, das Fehlen der Bereitstellung der KYC-Kampagne ab dem 30.09. und schließlich die kürzliche Senkung des Schwellenwerts für die Ausweisdokument-Kampagne von 85 auf 70 %.

6) Bankhardware die Möglichkeit prüfen alte Bankhardware zu einem symbolischen Preis an interessierte Mitarbeiter zu „verkaufen“

Antwort Bank: Grundsätzlich möglich, aber die Hardware ist „alt“ und daher darf sich der Mitarbeiter auf keinen Fall wegen einer möglichen Fehlfunktion an die Bank wenden.

- 7) **Kaffee-Lounge im Hauptsitz Bozen** Informationsanfrage an die Bank zu den Punkten im Zusammenhang mit der Streichung der Kaffeeseiten in den drei Etagen des Hauptsitzes. Sollte sich diese Absicht der Bank bestätigen, muss zumindest die „Office-Policy“ geändert werden, die nicht die Möglichkeit vorsieht, das Büro zum Kaffeetrinken zu verlassen.

Antwort Bank: Die Bank wächst. In der Schlachthofstrasse haben wir in den letzten Monaten bereits neue Arbeitsplätze geschaffen. Die Bank hat eine Analyse durchgeführt, wie die Flächen noch besser genutzt werden können. Wir könnten die Sitzplätze auf bis zu 40 erhöhen. Wir brauchen es derzeit nicht. Der nächste Schritt bei Bedarf ist die Nutzung des Lesesaals (2. OG) und des Ruhebereichs (3. OG). Wenn die Bank andere Bedürfnisse hat, wird über die Beseitigung der Kaffeeseiten nachgedacht. In diesem Fall wird der Pausenbereich im Erdgeschoss erweitert (Einbau weiterer Maschinen etc.)

- 8) **Klimahaus-Zertifikate:** Die Anfrage ist den Mitarbeitern das Klimahauszertifikat vorzubringen. Wir fragen die Möglichkeit eine Konvention mit vergünstigten Konditionen mit spezialisierten Technikern zu machen die die entsprechende Dokumentation bereitstellen sollen.

Antwort Bank: an einer Konvention sind auch Kunden interessiert, wir werden die Direktion Vertrieb involvieren.

- 9) Die Bank hat den Kollegen das **Ergebnis der arbeitsbedingten Stress- und Technostress-Bewertung** noch nicht mitgeteilt. Darüber hinaus waren keine Interventionen zur Beseitigung exogener Stressrisikofaktoren geplant, sofern diese in der Umfrage identifiziert wurden. Wir sind mit einem gravierenden Mangel an Durchsetzung des Arbeitssicherheitsgesetzes konfrontiert. Im Raum Venedig/Padua besteht ein gewisser kommerzieller Druck, der beseitigt werden muss.

Antwort der Bank: Die Mitteilung erfolgt nächste Woche. Die Verzögerung ist auch auf die Notwendigkeit zurückzuführen, die geplanten Interventionen wie das „Wellness-Projekt“ (Pilotprojekt) zu kommunizieren. Wir müssen daran arbeiten, die Ursachen zu beseitigen, aber auch den Mitarbeitern helfen, Stress zu reduzieren, der manchmal nicht nur arbeitsbedingt ist.

- 10) **Wir bitten um ein Update zum DEI-Projekt (Inklusion)**

Antwort Bank: Das Thema wird beim Treffen im September besprochen.

- 11) Um eine **Krediterhöhung** für einen begrenzten Zeitraum für Mitarbeiter zu beantragen, benötigt man einen Kreditantrag, hingegen für Kunden nicht. Warum?

Antwort Bank: Für eine Krediterhöhung ist auch ein Kreditantrag für Kunden vorgesehen. Für die vorübergehende Erhöhung des Kreditkartenlimits ist der Prozess für Mitarbeiter und Kunden differenziert. Die Bank prüft die Konditionen für die Mitarbeiter und berücksichtigt diese auch. Ein Vergleich mit den Gewerkschaften zu diesem Thema ist jedoch vorgesehen.

- 12) **Auflösung Vertrag mit KITA:** Wir haben erfahren, dass der Verein „Tagesmutter“ eine formale Kündigung des Dienstes der Kita ausgesprochen hat. Wir warten auf Informationen der Bank über die Zukunft des Dienstes und auf laufende Verhandlungen mit anderen Strukturen. Denkt die Bank auch darüber nach, diesen Service auch an anderen Orten anzubieten?

Antwort Bank: Der Verein „Tagesmutter“ hat den Vertrag gekündigt. Die Bank steht bereits mit drei weiteren Anbietern in Kontakt. Der Service ist auch für das Jahr 2024 und die Folgejahre garantiert. Wir überlegen, diesen Service auch an anderen Orten anzubieten, z.B. in Marostica.

- 13) **Verbesserung Life Balance für Mitarbeiter:** Bereitstellung mehrerer Stunden für Italienisch- und Deutschkurse oder Computerkurse. Es gäbe auch Vorschläge für Kurse, die von Baken Mitarbeitern organisiert werden. Zum Beispiel 10 Stunden.

Antwort Bank: Es kann ausgewertet werden (nächster CIA), allerdings muss der Mitarbeiter auch einen Teil seiner Freizeit zur Verfügung stellen (z. B. das 50/50-Prinzip).

- 14) **Previabank :** Erweiterung der Summen der Lebensversicherung, vorerst auf Kosten des Mitarbeiters (bei anderen Banken, die zur Previabank gehören, ist dies möglich). Zukünftig auch auf Bankseite mit Überarbeitung der Beträge.

Antwort Bank: Das Thema wird beim Treffen im September besprochen.

- 15) **Schecks :** Bei der derzeitigen Verwaltung und Verhandlung von Bankschecks und damit verbundenen Dokus wurde die Gesetzgebung stillschweigend geändert, es mangelt an Klarheit in der Kommunikation.

Antwort Bank: Wir haben zwei kritische Probleme festgestellt: a) Unregelmäßige „girate“, da die Bank seit Jahren und weit über dem Durchschnitt der italienischen Banken liegt, müssen wir dies mehr Aufmerksamkeit schenken, die Bank sensibilisiert weiterhin das Bewusstsein, auch durch Ad-hoc-Schulungen; b) Die Doku wurde nicht aktualisiert, da der von den Kontrollfunktionen kürzlich auferlegte Prozess auch aus Sicht der Kundenbeziehung nicht umsetzbar ist. Am 4. August fand die interne Sitzung mit allen beteiligten Funktionen (auch mit der KD) statt und es wurde beschlossen, die vorherige Vorgangsweise wiederherzustellen. Ausnahmefälle werden als solche behandelt.

- 16) **Hypodarlehen für Mitarbeiter:** Mögliche Eingriffe im Hinblick auf die Konditionen für die Mitarbeiter bewerten, um die Auswirkungen der Zinsentwicklung abzumildern: den Tilgungsplan verlängern, die Aussetzung der Rate vorsehen, den Referenzzinssatz überprüfen. Überprüfung des Spread für Hypotheken mit einer Laufzeit von mehr als 20 Jahren. Den neuen Vorschlag mit den Gewerkschaften besprechen und teilen.

16.1) **Kredite an Mitarbeitern** : schwierigere und komplexere Zugeständnisse als an die Kunden. Darüber hinaus erfordert der starke Anstieg der Zinssätze eine Senkung einiger der Zinssätze, die geplant waren, als die EZB negative Zinssätze hatte.

Antwort Bank: Die Ermäßigung von -0,50 auf den Referenzzinssatz gilt sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter. Alle anderen Zusatzregeln (Verlängerung Tilgungsplan usw.) werden auch für die Mitarbeiter angewandt. Ein Treffen zu den Spreads für Darlehen mit 30 Jahren ist für September angesetzt – ein neuer möglicher Vorschlag ist in Ausarbeitung.

16.1) Die Bank prüft die Konditionen für Mitarbeiter und berücksichtigt auch die der Kreditlinien. Ein neuer Vorschlag mit den Gewerkschaften ist vorgesehen und in Ausarbeitung.

- 17) **Öffnungszeiten der Filialen:** Filialen und Hauptfilialen außerhalb der Provinz Bozen bieten jeden Nachmittag der Woche Beratung nach Vereinbarung an. Wir beantragen, dass die Filialen und Hauptfilialen in der Provinz Bozen zusätzlich zum Donnerstag einen zweiten Nachmittag schließen können, um mehr Zeit für die Ausbildung oder für eine bessere Work-Life-Balance aufwenden zu können.

Antwort Bank: Die Filialen in Südtirol sind nur nachmittags für die Beratung geöffnet. Für die Hauptfilialen in Städten wie Bozen, Meran, Brixen, Bruneck nicht realisierbar.

- 18) **Smart Working:** Bei Bedarf aufgrund erheblicher atmosphärischer Ereignisse oder bei besonderen persönlichen Bedürfnissen ist Smart Working nach Möglichkeit als Ausnahme von den geltenden Regeln zuzulassen.

Antwort Bank: Wir sind bereits sehr flexibel und machen aus berechtigten Gründen oft Ausnahmen.

**RR.SS.AA. Betriebsräte-Koordinierung Volksbank
FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN**