



Bolzano/Marostica, 16/08/2023

Approfondimento sui temi dell'incontro con la direzione aziendale di Banca Popolare dell'Alto Adige

1) Tema formazione:

1A) **Corsi online bilingui**, ci sono stati dei miglioramenti ma ne mancano ancora parecchi.

Risposta Banca: Per il 2023 l'offerta di formazione in lingua tedesca è stata ampliata notevolmente e continuiamo ad offrire ancora più formazione in lingua tedesca.

1B) molti colleghi si sentono costretti, dalle circostanze, o da una errata culturale aziendale a **svolgere la formazione mentre lavorano**, tra un cliente e l'altro, senza ascoltare realmente il contenuto.

Risposta Banca: La maggior parte dei corsi obbligatori e-learning era già disponibile per marzo per dare la possibilità alla rete di pianificare bene la formazione in forma e-learning. Vogliamo aumentare la formazione in aula e con questo siamo in controtendenza al mercato (che offre sempre di più solo formazione digitale).

1C) formazione preposti: mancano **temi contrattuali sui diritti dei lavoratori**, inoltre manca un **corso di primo soccorso** in azienda.

Risposta Banca: Già nel 2022 abbiamo offerto ai preposti corsi con temi contrattuali e vogliamo rafforzare questo argomento.

Per l'autunno è previsto un pilota "Primo soccorso per tutti" a Bolzano.

2) Doku: ancora introvabili ed incomplete.

Risposta Banca: era necessario dare la priorità alla redazione e all'aggiornamento delle normative secondo la nuova metodologia. Lato piattaforma, sono state analizzate diverse piattaforme, ma nessuna ha soddisfatto le nostre richieste, così è stato deciso di sviluppare la piattaforma in casa con motore di ricerca potente (esterno con intelligenza artificiale), stiamo lavorando su questo cantiere, in futuro le DOKU verranno divise per profili professionali, verranno inserite le domande più frequenti; conosciamo le difficoltà ma dobbiamo fare le cose bene.

3) Telecamere: viene reiterata la richiesta di accedere al controllo del registro di come sono posizionate le Videoriprese nelle filiali.

Risposta Banca: il tema verrà trattato nell' incontro di settembre.

4) Richiesta di incrementare l'organico durante il periodo estivo in alcune filiali situate in zone turistiche.

Risposta Banca: Si sta valutando di inserire una risorsa in più nella Capofila delle filiali più soggette a flussi turistici (ad esempio l'area di Jesolo sarà potenziata).

5) Obiettivi qualitativi: da mesi reiteriamo le richieste di rivedere questo sistema, specie tenendo conto delle variazioni intervenute nel corso dell'anno (obbligo di far firmare un questionario kyc dopo aver aggiornato il documento di riconoscimento del cliente).

Risposta Banca: abbiamo tenuto conto delle richieste pervenute e pertanto sono stati rivisti vari aspetti delle campagne rispetto al 2022, tra queste le principali sono state: allungamento della scadenza da 3 a 5 anni per i kyc riferiti a clienti con rischio basso, l'assenza di alimentazione della campagna kyc a partire dal 30/09, ed infine la recente diminuzione della soglia sulla campagna documento di riconoscimento, dall'85 al 70%.

6) Hardware Banca: valutare la possibilità di "vendere" a un prezzo simbolico hardware vecchia della Banca ai collaboratori che hanno interesse.

Risposta Banca: si può valutare, ma L'Hardware è "vecchio" e quindi il collaboratore non deve assolutamente fare riferimento alla Banca per un eventuale malfunzionamento.

- 7) **Isolotti caffè in sede a Bolzano:** richiesta informazione da parte della Banca sulle voci che riguardano l'eliminazione degli isolotti caffè all'interno dei tre piani della sede. Qualora fosse confermata questa intenzione della banca, come minimo deve essere modificata la "office policy" che non prevede la possibilità di uscire dalla sede per bere il caffè.
Risposta Banca: La Banca è in crescita. In via Macello negli ultimi mesi abbiamo già creato nuovi posti di lavoro. La Banca ha fatto un'analisi come sfruttare meglio ancora i spazi. Potremmo aumentare fino a 40 posti. Attualmente non ne abbiamo bisogno. Il prossimo passo in caso di necessità è l'utilizzo della sala lettura (2° piano) e della zona relax (3. Piano). Se la Banca avesse altro bisogno si pensa all'eliminazione delle isolette caffè. In tal caso viene ampliato al piano terra (installazione di più macchine, ecc.)
- 8) **Certificati casa clima:** richiesta proposta anche ai collaboratori di fornire documentazione casa clima per il proprio mutuo. Valutare possibilità di convenzionamento a condizioni agevolati con un tecnico specializzato per fornire tale documentazione.
Risposta Banca: A un convenzionamento sicuramente sono interessati anche i clienti. Informiamo la Direzione Commerciale.
- 9) La Banca non ha ancora comunicato ai colleghi l'esito della **valutazione sullo stress lavoro correlato e tecnostress**. Inoltre, non sono stati pianificati interventi per rimuovere i fattori per il rischio stress esogeno laddove emerso dal sondaggio. Siamo di fronte ad una grave mancanza di applicazione della legge sulla sicurezza sui posti di lavoro. Nell'area di Venezia/Padova si nota una certa pressione commerciale che deve essere rimossa.
Risposta Banca: La comunicazione verrà fatta settimana prossima. Il ritardo è anche dovuto alla necessità di comunicare gli interventi previsti come per esempio il "Progetto Benessere" (Pilota). Dobbiamo lavorare ad eliminare le fonti ma aiutare anche i collaboratori ad abbassare lo stress che a volte non è solo lavorativo.
- 10) **Chiediamo** un aggiornamento sul **progetto DEI** (diversità, equità e inclusione).
Risposta Banca: Presentazione nell'incontro a settembre.
- 11) **Per** richiedere un **aumento di fido** per un periodo limitato per i collaboratori serve una pratica di fido per i clienti no. Perché?
Risposta Banca: per un aumento di fido anche per i clienti è previsto una pratica di fido. Per l'aumento temporaneo del limite carta di credito il processo per i dipendenti e clienti è differenziato. La Banca sta rivedendo le condizioni per i collaboratori e tiene conto anche di questo. È previsto un confronto con le OO.SS. per la nuova versione.
- 12) **Risoluzione contratto Kita Volksbank:** abbiamo appreso che l'associazione "Tagesmutter" ha mandato disdetta formale per il servizio di Kita. Attendiamo informazioni dalla Banca sul futuro del servizio, eventuali trattative in corso con altre strutture? Pensare di offrire questo servizio anche in altri luoghi.
Risposta Banca: L'associazione "Tagesmutter" ha disdetto il contratto. La Banca è già in contatto con 3 altre associazioni. Il servizio viene garantito anche per il 2024 e anni successivi. Stiamo valutando di offrire questo servizio anche in altri luoghi, p.e. a Marostica.
- 13) **Miglioramento Life Balance collaboratori:** messa a disposizione di un monte ore per dedicare a corsi di lingua italiana e tedesca o di computer. Ci sarebbero anche proposte di corsi organizzati da collaboratori Banca. Per esempio 10 ore.
Risposta Banca: Si può valutare (prossimo CIA), ma anche il collaboratore deve mettere a disposizione parte del suo tempo libero (p.e. principio 50/50)
- 14) **Previbank:** ampliare le somme dell'assicurazione vita, per ora a spese del collaboratore (in altre banche aderenti a Previbank ciò è possibile). In futuro a carico azienda rivedendo le cifre.
Risposta Banca: In fase di analisi – Incontro a settembre.
- 15) **Assegni:** attuale gestione e negoziazione degli assegni bancari e relativa Doku la normativa è stata modificata in silenzio, manca chiarezza nella comunicazione.
Risposta Banca: Abbiamo riscontrato due criticità: a) girate irregolari, da anni la Banca e ben oltre alla media delle banche italiane, bisogna prestare più attenzione, la Banca continua a sensibilizzare anche con formazioni ad hoc; b) la Doku non è stata aggiornata in quanto il processo imposto poco tempo fa dalle funzioni di controllo non risulta gestibile anche in ottica di relazione con i clienti. In data 4 agosto si è svolta

la riunione interna con tutte le funzioni coinvolte (anche con la DC) ed è stato deciso di ripristinata l'operatività precedente. I casi eccezionali verranno gestiti come tali.

- 16) **Mutuo ipotecario collaboratore:** valutare possibili interventi in riferimento alle condizioni ai collaboratori per mitigare l'impatto dall'evoluzione dei tassi di interesse: allungare il piano di ammortamento, prevedere la sospensione della rata, rivedere il tasso di riferimento. Rivedere lo spread per mutuo con una durata oltre i 20 anni. Condividere la nuova proposta con le OO.SS.

16.1) **Fidi ai collaboratori:** concessioni piu' difficili e piu' complesse rispetto a quelle dei clienti. Il forte aumento dei tassi, inoltre, impone di abbassare alcuni dei tassi previsti quando la Bce aveva tassi negativi.

Risposta Banca: Lo sconto del 0,50 sul tasso di riferimento vale sia per clienti che collaboratori, inoltre tutte le regole che valgono per i clienti (allungamento piano di ammortamento, ecc.) vengono applicate anche per i collaboratori, in revisione le condizioni per i collaboratori. Incontro a settembre risposta per spread mutui con durata 30 anni - discussione nuova proposta possibile.

16.1) La Banca sta rivedendo le condizioni per i collaboratori e tiene conto anche dei fidi. È previsto un confronto con le OO.SS. per la nuova versione.

- 17) **Orario apertura filiali:** filiali e filiali capofila fuori dalla provincia di Bolzano offrono consulenza su appuntamento tutti i pomeriggi della settimana. Prevedere anche per le filiali e le capofila della provincia di Bolzano di poter chiudere eventualmente anche un secondo pomeriggio oltre a quello del giovedì per poter dedicare maggior tempo alla formazione o per una maggiore work-life-balance.

Risposta Banca: Le filiali in Alto Adige sono aperte il pomeriggio solo per la consulenza. Per le capofila in città come Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico non fattibile.

- 18) **Smart Working:** in caso di esigenze dovute a eventi atmosferici rilevanti oppure per esigenze particolari personali, laddove possibile, concedere smart working in deroga alle regole attuali.

Risposta Banca: Siamo già molto flessibili, andiamo spesso in deroga per motivi giustificati.

RR.SS.AA. Coordinamenti Aziendali Volksbank

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN