

Bozen/Marostica, 22/11/2019

NEUES VERTRIEBSMODELL:
WIR HABEN DER BANK GESAGT, WIE SCHLIMM DIE LAGE IST!
KEIN LICHT AM ENDE DES TUNNELS IN SICHT

Werte Kolleginnen und Kollegen,

in den vorherigen Wochen haben die Mitarbeitervertreter von First Uilca und Unisin viele Kollegen in den Zonen, in denen das neue Vertriebsmodell getestet wird, getroffen. Wir haben **uns ihre Sorgen angehört, zusammengefasst und dann der Bank in einem formellen Gewerkschaftstreffen vorgelegt**. In einem ruhigem aber bestimmten Gespräch haben wir alle Probleme erläutert ohne ein einziges zu vergessen.

Wir haben versucht die Entbehrungen und Probleme der Mitarbeiter zu vermitteln, ohne zu verschweigen, dass die Lage sehr ernst ist und dass die Situation ohne dringende Korrekturen zu eskalieren droht.

Es ist für die Kollegen nicht einfach, nach Jahren starker Spezialisierung jetzt auf einmal Kenntnisse in allen Bereichen zu haben die es ihnen ermöglichen, die ihnen zugewiesenen Kunden bestmöglichst zu beraten. Mit Nachdruck haben wir nachhaltige und dauerhafte Lösungen gefordert die es den Mitarbeitern ermöglichen, endlich ein Ende dieser unmöglichen Situation zu sehen, in der sie sich befinden.

Wir werden die Entwicklung dieser Testphase aufmerksam weiterverfolgen. Wir sind der Meinung, dass diese nicht ohne einem zeitlich begrenztem Ende fortgesetzt werden kann. **Es sollte auch überlegt werden, ob man nicht einen mutigen Rückzieher machen und die Figur des Filialleiters aufwerten sollte.**

Hier einige von uns vorgebrachte Forderungen:

- 1) den Personalmangel beheben (infolge der Kündigungen von Kollegen)
- 2) den Kollegen beim Abarbeiten der rückständigen Arbeiten helfen
- 3) die "Verwaltung" der Service-Kunden ändern, die zahlreich in die Filialen stürmen, auch wenn sie de facto dem Contact Center zugewiesen sind.
- 4) die Telefonate, die an die Filialen gerichtet sind, besser handhaben
- 5) in absehbarer Zeit eine gezielte Schulung für die Kollegen abhalten
- 6) die Zuweisung der "Problemkunden" an die Kollegen verbessern
- 7) festlegen, ob die Kollegen, denen eine bestimmte Aufgabe zugewiesen wurde (z. B. Experte Wohnen oder Versicherung) sich ausschliesslich dieser Aufgabe widmen sollen oder ob sie auch die normale Tätigkeit ausführen müssen.
- 8) beschliessen, dass den Teamkoordinatoren keine Kunden zugewiesen werden
- 9) sich bewusst sein, dass innerhalb der Teams die Rolle der Führungskräfte und der Berufsbilder unterschieden werden müssen, um den Vorgaben des Nationalen Kollektivvertrages gerecht zu werden.

Am Ende der Besprechung haben wir hervorgehoben, dass unsere Gewerkschaftsvertretungen und auch viele Kollegen den Wunsch haben, die Situation in einem Treffen mit der Betriebsleitung zu besprechen. **Wir werden daher eine Gewerkschaftsversammlung einberufen und bitten die Betriebsleitung um ihre Teilnahme.** Sollte die Bank aus ihrer Initiative ein Treffen organisieren, würden wir dies sehr begrüßen. Wir werden euch auf dem Laufenden halten.

Die Betriebsinternen Gewerkschaften

FIRST

UILCA

UNISIN