



“OPEN END”-TREFFEN MIT DEM TOP MANAGEMENT UNSERER BANK

Am Donnerstag, 14. Januar 2021, ist die Bank ihrer Zusage vom 6. Oktober letzten Jahres nachgekommen und hat zu einem weiteren Treffen mit den Gewerkschaften ohne zeitliche Begrenzung eingeladen. Wir sind dieser Einberufung sehr gerne gefolgt und haben von 15.00 Uhr bis 20.30 Uhr an der Sitzung mit **Präsident Lukas Ladurner, Generaldirektor Alberto Naef und der Personaldelegation, bestehend aus Georg Mair am Tinkhof, Christian Unterkircher und Deborah Segatti**, teilgenommen, in der uns der neue Strategieplan "Sustainable 2023", erstellt in Zusammenarbeit mit einem Advisor, und der allgemeine Schulungsplan 2021 vorgestellt wurden, gefolgt von einer breiten und offenen Ausführung.

Das Top Management hat in der Tat die Rolle der Gewerkschaften anerkannt und nachvollzogen, dass es möglich, nützlich und konstruktiv ist, die von Gewerkschaftsvertretern vorgebrachten Forderungen der Mitarbeiter ohne einen zwischengeschalteten Filter anzuhören.

Wie "bei einem Hochwasser führenden Fluss", aber in einer absolut konstruktiven und völlig anderen Atmosphäre im Vergleich zur vorherigen Führungsspitze, haben wir sehr detailliert die von unseren Mitgliedern mitgeteilten Probleme aufgelistet, mit denen sie bei ihrer täglichen Arbeit konfrontiert sind:

- **unterbesetzte Filialen mit negativen Auswirkungen auf die Servicequalität gegenüber den Kunden;**
- **überholte, unangemessene und wenig effiziente IT-Anwendungen;**
- **Verschwendungen von Energien und Ressourcen (Zeit und Papier) aufgrund ungeeigneter Prozesse;**
- **hohe Arbeitsrhythmen, die manchmal an der Belastbarkeitsgrenze liegen, besonders in den kleineren Filialen;**
- **zu ehrgeizige Ziele, die dem Kontext nicht immer angemessen sind;**
- **Berufsbilder, die noch definiert werden müssen;**
- **kritische Situationen und schwierige Beziehungen zu den Aktionären;**
- **die jüngsten Probleme im Zusammenhang mit den neuen Pellegrini-Essensgutscheinen.**

Die Bank hat die Stimme der Gewerkschaften vernommen. Ein **gutes Betriebsklima** muss Tag für Tag und in jeder Aktion verfolgt werden, die darauf abzielt, die besten Lösungen für eine breite Anerkennung und Aufwertung der menschlichen Werte zu finden. Die vom neuen Strategieplan 2021/2023 angepeilten Ergebnisse können nur unter Einbeziehung aller Mitarbeiter erreicht werden. Das muss das Leitmotiv sein.

Dafür ist die **korrekte Anerkennung der Berufsbilder** und der entsprechenden Einstufungen sehr wichtig, aber auch spezielle Aufmerksamkeiten, welche andere Banken bereits vorgesehen haben, wie das **Zugeständnis von Urlaubstagen/bezahlten Freistellungen** für das gezeigte Engagement im Jahr 2020 in Zusammenhang mit der Covid-Pandemie. Unter dem Gesichtspunkt der Flexibilisierung der Arbeitszeit zur Bewältigung familiärer Verpflichtungen, im Einklang mit einer

persönlichen Zeiteinteilung, haben wir den Antrag gestellt, auch nach dem - leider noch andauernden - gesundheitlichen Notfall, die **Mittagspause auf eine halbe Stunde verkürzen** zu können.

Neben der richtigen Aufmerksamkeit den Menschen gegenüber, ist es auch notwendig, diese auf die Technologie zu richten, sowohl nach außen was die Kunden betrifft, als auch nach innen für klare Lösungen, die darauf abzielen, die Betriebsabläufe und Arbeitsprozesse zu verbessern und effizienter zu gestalten. Wir haben deutliche Beispiele aufgezeigt für Abläufe, die viel zu umständlich und zeitraubend sind. Gerade in der Filiale **brauchen wir schlankere Prozeduren und Arbeitsprozesse**, um wichtige Zeit für die Verkaufstätigkeiten freizumachen. Es ist auch notwendig, den **Personalstand dort zu verstärken, wo Bedarf besteht**.

Bei der Vorstellung des Strategieplans und des Schulungsprogramms zeigte die Bank große Bereitschaft, **angemessene Lösungen für die verschiedenen Probleme zu finden**, auch mit der Umsetzung des vorgestellten Plans.

Für den Vertrieb werden Coaching-/Tutoring-Programme vorgesehen, um die **Beratungskompetenz in allen unseren Einzugsgebieten auf homogene Weise zu erhöhen**, mit dem Ziel, den bürokratischen Aufwand zu reduzieren und Multiplikatoren einzusetzen, die in der Lage sind, die *Best Practices* an alle Mitarbeiter weiterzugeben.

Bei den Investitionen in die IT wird neben SEC, dessen Vertrag mit Ende 2023 ausläuft, auch in andere externe Software investiert, um den Service am Kunden zu verbessern. Accenture hat dazu beigetragen, viele der von der Bank aufgezeigten Lücken zu schließen sowie auch jene, die von der Aufsichtsbehörde beanstandet wurden, um mit unseren Mitbewerbern am Markt wieder mithalten zu können. Es gilt nun, die Anstrengungen weiter zu verstärken, um den Mitarbeitern schnelle, intuitive und unmissverständliche Softwareprogramme zur Verfügung zu stellen.

In Bezug auf die Schulung, erstreckt sich der Plan über einen Zeithorizont von 18 Monaten, um den Vertrieb nicht übermäßig mit Pflichtschulungen, Urlaubsplänen und individuellen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu belasten. Darüber hinaus wird versucht, eine **ausgewogene Mischung zwischen Webinar- und E-Learning-Kursen** zu finden, wobei die Gewerkschaften weiterhin darum ersuchen, **nach Möglichkeit auch Aula-Schulungen für Kleingruppen anzubieten**. Dies ist ein wichtiges Thema mit hohen Erwartungen vonseiten der Gewerkschaft. Die **Aus- und Weiterbildung muss korrekt in Anspruch genommen werden können**.

Weiters haben wir um Folgendes ersucht:

- **eine stärkere Spezialisierung bestimmter Berufsbilder im Vertrieb anzustreben** (360°-Beratung ist nicht mehr realistisch und auch nicht umsetzbar);
- **die Figur eines "Jolly" im Vertrieb einzuführen, um Abwesenheiten von anderen Kollegen abzudecken** und eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern zu gewährleisten, die einen angemessenen Kundenservice garantieren;
- **die „Qualitätszirkel“ wiedereinzuführen**, wo sich die Gewerkschaft bereit erklärt hatte, die Anfragen der Mitarbeiter anonym zu sammeln und sie mit den Vorgesetzten zu diskutieren, um die Arbeit effizienter zu gestalten;
- **Die Berufsbilder klar und anreizend zu beschreiben**, um einen Beitrag zur Spezialisierung der Mitarbeiter zu leisten und aus der Logik herauszutreten, wo jeder alles erledigen muss;
- **bestimmte berufliche Fähigkeiten stärker hervorzuheben**, durch Schaffung angemessener Berufsbilder und entsprechender Einstufungen, beispielsweise für die Sachbearbeiter im Corporate, die Kollegen im Contact Center, die Experten Wohnen und die Versicherungsexperten, um auch ihnen die richtige Zeit für ihre Arbeit in den ihnen zugewiesenen Rollen zuzugestehen;

- **ab sofort und auch zukünftig jene Kollegen zu ersetzen, die in Pension gehen oder aus dem Betrieb ausscheiden**, ohne diese Phasen zur Verringerung des Personalstands auszunutzen;
- **einige Urlaubstage/bezahlte Freistellungen jenen Mitarbeitern zuzugestehen**, die während der Pandemie dem Risiko durch Publikumskontakt ausgesetzt waren und nicht in Smart Working arbeiten konnten;
- **bald zu einem Smart Working Abkommen zu gelangen**, das auch von den Mitarbeitern im Vertrieb genutzt werden kann;
- **schnell und endgültig die Schwierigkeiten mit den elektronischen Pellegrini-Essensgutscheinen zu lösen**, im Besonderen ihre Zahlungsmöglichkeiten deutlich zu erhöhen oder den Lieferanten zu wechseln;
- **eine offizielle Intervention der Volksbank zusammen mit Sparkasse und Raiffeisen anzustreben**, um Bankangestellte in die Kategorie der „systemrelevanten Berufe“ mit entsprechendem Schutz aufzunehmen.

Der **neue Strategieplan steht in klarem Gegensatz zu anderen Banken, da er ein Wachstum von innen vorsieht** und nicht allein durch den Zukauf von Filialen. Die Strategie *Stand Alone* bleibt bestätigt und wir können **unserem Geschäftsmodell treu bleiben**, entgegen den Behauptungen der vergangenen Jahre über ein notwendiges Wachstum um jeden Preis. **Die Rentabilität einer Regionalbank hängt nicht von ihrer Größe ab!**

Es ist daher das gemeinsame Ziel, **unsere Arbeit pragmatisch fortzusetzen, mit Gelassenheit und in absoluter Transparenz (Fair Play)**, auch wenn wir uns bewusst sind, dass das makroökonomische Umfeld sehr angespannt ist und die kommenden Jahre durch die negativen Auswirkungen der Pandemie geprägt sein werden.

Die Geschäftsleitung hat bestätigt, dass die **Mitarbeiter das größte Kapital sind, sowie das wichtigste und unverwechselbare Element**, zusammen mit unserer konstanten Präsenz im Einzugsgebiet und der Nähe zu unseren Kunden. Beim Thema Neuaufnahmen wird besonderes Augenmerk auf junge Mitarbeiter gelegt, die sich in einen normalen Generationswechsel einfügen werden.

Die Atmosphäre, in der dieses Treffen stattgefunden hat, haben wir sehr geschätzt und es wurde uns die notwendige Zeit eingeräumt, um die Anliegen der Mitarbeiter zu besprechen. **Wir werden weiterhin ein wachsames Auge auf die konkreten Arbeitsverbesserungen haben, die wir für uns alle erreichen können.**

Bozen, 18. Jänner 2021

**Die Betriebsräte in der Volksbank
FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN**