



29/06/2022

SUPERBONUS: WIR SIND NOCH AUF HOHER SEE!!

Die Bank hat auf unsere Fragen von der Mitteilung vom 21/06/2022 geantwortet. Von diesen Antworten können wir ableiten, dass sie die Probleme der mangelnden Kontrollen im Hauptsitz der Bank in Bezug auf die eingegebenen Anfragen, nicht zentral lösen wollen, alles bleibt in den Händen der Filialberater.

Wenn die Gewerkschaft ein Thema auf dem Tisch bringt das akut und kompliziert ist aber die Bank in offensichtlicher Defensive geht, dann ist das wirklich schade, und führt leider zu einer Verschlechterung der Beziehungen mit den Gewerkschaften. Viele Kollegen haben jetzt schon, Probleme mit den Kunden, und noch mehr werden in Zukunft auf der Beziehungsebene nachkommen.

Auch muss gesagt werden, dass nach einer genaueren Überprüfung die Antworten der Bank vorwiegend die Bank schützt als die einzelnen Mitarbeiter.

ANTWORTEN DER BANK UND GEGENANTWORT DER GEWERKSCHAFTEN:

1. SCHADLOSHALTUNGSBRIEF:

- **Antwort der Bank:** Die Bank, als erste Verantwortliche gegenüber den Kunden, sieht keine Notwendigkeit einen Schadlosbrief für die Kollegen die mit dem Superbonus gearbeitet haben zu schreiben.
Wir sind überzeugt, dass die Mitarbeiter ihre Arbeit, wie immer, sehr gut geleistet haben, und dass Jeder die Regeln befolgt hat und sich an die Doku 1891 gehalten hat.
Insbesondere, mit der Doku 1891 sind die ganzen Argumente genau diszipliniert worden, und es sind klare und ajournierte Anweisungen bezüglich der Verwaltung und Abwicklung der Anfragen gegeben worden.
- **Gegenantwort der Gewerkschaften:** Wir sind der Meinung, dass es ein Fehler ist, die Mitarbeiter die mit dem Superbonus vertraut werden, nicht schadlos zu halten, vor allem weil das Problem aufgrund fehlender interner Kontrollen passiert ist. Wir denken insbesondere sich hinter der Doku nr. 1891 zu vergraben, die jedoch unzählige Male aktualisiert wurde, und den

betroffenen Mitarbeiter keine Zeit gab jederzeit die richtige Vorgangsweise zu erkennen.

2. MITTEILUNG AN DIE KUNDEN DIE IHR INTERESSE GEZEIGT HABEN

- **Antwort der Bank:** In der oben genannten Doku 1981 ist bereits das E-Mail-Muster des Textes der für interessierte Kunden bestimmten Mitteilung eingefügt. Es bleibt den einzelnen Beratern überlassen, ob sie die Mitteilungen in Papierform oder per E-Mail oder auf die Art und Weise, die sie für angemessen und geeignet halten, an die Kunden sendet. Wir wissen, dass viele Kollegen bereits Kontakt zu ihren Kunden aufgenommen haben. Wir vertrauen darauf, dass dieser Handlungsspielraum, der den Kollegen gelassen wird, die beste Lösung ist, um das Problem angesichts der Beziehung, die sie zu einzelnen Kunden haben, so "persönlich" wie möglich zu lösen.
- **Gegenantwort der Gewerkschaften:** Das E-Mail-Modell kam verspätet an und die Kollegen waren gezwungen, autonom und uneinheitlich für die gesamte Bank zu antworten, manchmal sogar gezwungen aufgrund der mehrfachen Anfragen von Kunden. **Das Versenden von Mitteilungen auf zentralisierter Ebene hätte den Vorteil gehabt, den guten Willen der Mitarbeiter deutlich zu machen**, die die Zusicherungen der Zentrale an die Kunden weitervermittelt haben, nämlich dass "wir über ausreichende Steuerkapazitäten verfügen", und dann doch einen Rückzieher machen mussten.

3. LÖSCHUNG DER EINGEGEBEN KUNDEN – ANFRAGEN

- **Antwort der Bank:** Die Sperrung der Anfrage muss durch eine vorherige Mitteilung des Beraters an den Kunden vorweggenommen werden, um eine ordnungsgemäße Verwaltung der Beziehung zu gewährleisten. Eine zentralisierte Verwaltung des Prozesses würde zu einer unvermeidlichen Belastung des Prozesses und einer besonders komplexen Verwaltung von Anfragen führen.
- **Antwort der Gewerkschaften:** Die Gewerkschaften hatten darum gebeten, dass die Löschung der Akte in der „EY“-Plattform nicht aus organisatorischen Gründen, sondern aus Gründen der Führungsverantwortung und zur Sicherstellung der Rollentrennung zentral durch die Bank erfolgt.

4. PERSÖNLICHE ANFRAGEN DER MITARBEITER

- **Antwort der Bank:** Bezüglich der bereits auf der Plattform erfassten Anfragen von Mitarbeitern werden diese wie Kundenanfragen behandelt. **Die noch nicht eingegebenen Anfragen von Mitarbeitern werden von Fall zu Fall unter Berücksichtigung der Steuerkapazität der Bank beurteilt. Solche Fälle müssen so schnell wie möglich über die NL-Leiter gemeldet werden.**

- **Antwort der Gewerkschaften:** Die Gewerkschaften weisen darauf hin, dass einige Kollegen die Bearbeitung von Kundenakten bevorzugt haben, da sie glaubten, dass es keine Probleme mit der Steuerkapazität gebe. **Die Offenheit seitens der Bank in dieser Frage, freut uns, ist jedoch sehr subtil. Wir werden es dann in den konkreten Fakten sehen sobald die Mitarbeiter eingeben werden.**

5. AUSNAHMEKONDITION FÜR MITARBEITER

- **Antwort der Bank:** Der Verkaufspreis wurde aufgrund der veränderten Marktbedingungen, insbesondere der Zinsentwicklung, angepasst. Für dieses Produkt waren niemals Preisausnahmen für Kunden und Mitarbeiter vorgesehen, und diese Entscheidung wird bestätigt.
- **Antwort der Gewerkschaft:** Wie normale Kunden behandelt. Nichts mehr!

6. BUDGET 2022

- **Die Antwort der Bank:** Da dem Superbonus keine kommerziellen Ziele zugewiesen wurden, weisen wir darauf hin, dass dieses Produkt eine Gelegenheit zur kommerziellen Entwicklung bot, indem es vielen Filialen die Möglichkeit gab, neue Konten und neue Kredite zu eröffnen. Nur in dieser letzten Periode gab es strukturelle Schwierigkeiten auf nationaler Ebene, für die derselbe Gesetzgeber Lösungen zur Beseitigung dieser Beschränkungen untersucht. Daher gibt es keine signifikanten Auswirkungen auf die Erreichung der Ziele für 2022.
- **Antwort der Gewerkschaft:** Wir wissen alle, dass der Superbonus keine kommerziellen Ziele hatte. Es gibt jedoch viele dutzend Kollegen, die viel Zeit in diese Tätigkeit investiert haben (zu Ungunsten von anderen kommerziellen Aktivitäten), da dies die Akquisition, die Zunahme der Beschäftigung vorangetrieben und eine (stärkere) Bindung zum Kunden geschmiedet hätte. Der zufriedene Kunde dieser Vergünstigungen von „seiner Bank“ hätte bei Freunde und Bekannte gut von uns gesprochen hätte (Schwungradeneffekt). Jetzt wird genau das Gegenteil passieren. Die Stunden, die damit verbracht wurden, das Produkt zu verstehen, es den Kunden zu erklären, die Dokumentation zu besorgen, zu Besprechungen mit Eigentumswohnungen zu gehen, waren Zeitverschwendung und der Mundpropaganda-Effekt wird funktionieren, aber im Gegenteil, um schlecht über die Bank und deren Berater zu sprechen.

7. ANDERE LÖSUNGEN ZUR FORDERUNGSABTRETUNG

- **Antwort der Bank:** Seit einiger Zeit werden Kontakte zu institutionellen Kunden und Partnern aufgenommen, um allfällige Kreditvergabe zu prüfen. Wir möchten betonen, wie von der Presse angegeben, dass es möglich erscheint, dass der Gesetzgeber während der Umsetzung des Gesetzesdekrets 50/2022 (Gesetzesdekret „Beihilfen“) Lösungen evaluiert, die den Kauf von Steuergutschriften durch Banken freischalten.
- **Antwort der Gewerkschaft:** Wir warten die Entwicklungen ab, hoffen aber, dass innerhalb des Unternehmens an einer internen Lösung gearbeitet wird.

8. ZEITWEILIGE ÜBERBRÜCKENDE KREDITLINIE

- **Antwort der Bank:** Der Betreff wurde in Doku 1891 Punkt 4.1 aktualisiert, wie von der Direktion Kredit gefordert, in Anbetracht der aktuellen Situation wird es als

angemessen erachtet, das Vorliegen des vom Kunden unterschriebenen Vorvertrages bereits im Vorvertrag vorzusehen bzw. in der Phase der der Kreditlinienpraxis.

- **Antwort der Gewerkschaft:** Die Unterzeichnung eines Vorvertrags, der die Bank schon vor der Bonitätsprüfung bindet, verkompliziert das Problem zusätzlich. Wenn nach Unterzeichnung des Vorvertrages (der ja auch die Bank bindet) die Kreditanfrage abgelehnt wird, wäre die Enttäuschung des Kunden noch größer und er hätte diesmal nicht nur eine „Absichtserklärung“ in der Hand die die Bank und den Berater aus rechtlicher Sicht schützt, aber auch eine vorläufige Zusage des Kreditinstituts.

Ende Juni 2022 laufen die Erhöhungen der Pendler- und Fahrtkostenpauschale aus, im März 2022 beschlossen, fordern wir natürlich nicht nur eine Verlängerung um mindestens weitere 3 Monate, sondern auch eine weitere Erhöhung.

RR.SS.AA. Gewerkschaftskordinierungen Volksbank

FIRST/CISL – UILCA - UNISIN