



BERICHT AAN DE LEDEN



FEEDBACK ONDERNEMINGSRAAD

Twee weken terug hebben we met het gemeenschappelijk vakbondsfront in een brief aan de werkgever gevraagd om **enkele belangrijke dossiers** ten gronde te bespreken en dringend duidelijkheid te scheppen. We denken hierbij vooral aan **de toekomst van de bank, het heropenen van kantoren en de 'Never Ending Story' rond KYC.**

Hierbij alvast een **samenvatting van het belangrijkste nieuws, de aanpassingen en verduidelijkingen die deze voormiddag op de Ondernemingsraad werden voorgesteld.**

Voor alle duidelijkheid: dit is niet ons verhaal, maar de voorstelling van de werkgever. Onze reacties hierop volgen nog...

Strategische visie en prioriteiten

Onze CEO stelt dat we strategisch gezien met de juiste zaken bezig zijn. Hij bedankt alle medewerkers voor hun drive en inzet tijdens deze zeer uitzonderlijke situatie. Naast een gezondheidscrisis is het ook een ernstige economische crisis, die we samen aankunnen mits flexibiliteit.

Het positieve signaal is dat er **geen ontslagen** zullen komen. Maar anderzijds moeten ook de kosten beheerd worden en de **werkgever vraagt ons om samen hard te blijven werken...**

De **prioriteiten op vandaag blijven het Unite-verhaal, KYC en de Corona-crisis.**

Onze systemen zijn nog niet klaar om KYC op een efficiënte manier aan te pakken, maar deadlines moeten wel gehaald worden. Daarom zal er nog steeds hulp nodig blijven om dit tot een goed einde te brengen.

COVID19 blijft een dreiging en de gezondheid van iedereen is belangrijk. Mede daarom zal een **deel van de kantoren terug open gaan, maar nog niet allemaal.**

Stand van zaken en toekomst KYC

Het is niet nieuw te zeggen dat de toezichthouder de financiële instellingen continu opvolgt. Het wettelijk kader, de economische en sociale verantwoordelijkheden van de bank, het tegengaan van witwaspraktijken en de risico's van het niet naleven van alle regels maken van KYC een belangrijk en blijvend gegeven. Daarom zal ING verdere

acties nemen om KYC te verankeren binnen het bedrijf! **KYC is here to stay en moeten we volgens de directie zien als een integraal deel van onze job...**

Via de 6 werkstromen van het KYC programma zal worden aangestuurd op verbeteringen inzake KYC, vanuit zowel 1^e als 2^e lijn.

Om de medewerkers te helpen worden er **nieuwe ondersteunende tools** ontwikkeld die in de loop van 2020 allemaal in productie zouden moeten gaan. Ook op het niveau van proces- en content-ondersteuning wordt er beloofd om voor **meer efficiëntie** te zorgen.

Op het vlak van **File Enhancement** zijn we volgens de directie in alle segmenten 'on track' om de regulatory deadline te halen. Al blijft Midcorps & Institutionals wel een aandachtspunt waar nog extra acties moeten worden ondernomen. De prio 2 & 3 dossiers zouden in Q4 worden opgestart en ook volgend jaar nog verder lopen...

De bank haalt deze objectieven mede dankzij de steun en inzet van een 200-tal collega's uit het commerciële net en Client Services! **Deze steun zal echter ook de komende periode (nog minstens één jaar!) nodig blijven!**

Om de collega's tijdens deze 'tijdelijke missie' zo goed als mogelijk te integreren en te ondersteunen zal men extra maatregelen nemen. Dit houdt o.a. in dat **thuiswerk de norm zal blijven**, maar dat er ook een uitbreiding zal komen van het aantal werklocaties (voor bv. coaching en opleiding). De bestaande '**discretionaire bonus**' van **€500 per 3 maanden** zal ook verder van toepassing blijven (+ €250 voor de andere collega's in het kantoor). Die premies voor de tijdelijke missie worden steeds uitbetaald in april van het volgende jaar.

Ondertussen bouwt de bank verder aan een **structurele KYC organisatie**, terwijl de ING Groep investeert in KYC skills en ook een globaal learning program zal lanceren (samen met een erkende professionele organisatie, ACAMS).

Corona-crisis & Back to Office

Kort samengevat kunnen we stellen dat de bank het nodig acht om **ons op een evenwichtige en flexibele manier in te zetten**, dit om een antwoord te bieden aan de huidige crisis en de uitdagingen van vandaag. Die uitdagingen zijn '**veiligheid in tijden van Corona**', **KYC** (zie hierboven), het **gedrag van onze klanten** (gedwongen richting digitaal), maar ook de **druk op de resultaten** (inkomsten zijn gedaald en kosten gestegen in Q1 t.ov. vorig jaar).

Hoe zat het met de maatregelen in de kantoren?

Van de 190 statutaire kantoren waren er op 16 maart slechts 56 beperkt open en enkel op afspraak. Sinds 11 mei werd de lijst met essentiële transacties uitgebreid en sinds 18 mei werd er gewerkt met 62 kantoren die volle dagen open zijn op afspraak (geen late opening of zaterdag).

Wat vanaf volgende week?

Plan van de directie is om vanaf 25 juni het **aantal open kantoren te verhogen naar 117 statutaire kantoren** (waaronder ook 13 Privalis, 1 non-residents en 4 Advice

Points) en 315 zelfstandige. Daarnaast wil men **2 'implants' kantoren te Brussel definitief sluiten!**

De openingsuren zouden worden **uitgebreid naar de late openingsuren, nog steeds op afspraak**. Het maximaal aantal klanten in het kantoor blijft gelijk aan het aantal aanwezige plexiglas beschermingswanden.

Remote Advice zal worden verbeterd en ziet men voor de toekomst als een essentieel kanaal dat het face-to-face kanaal in de kantoren moet aanvullen (en-en-verhaal dus). De processen zullen de komende maanden worden verbeterd om een betere klant- en medewerker-ervaring te bekomen. In de zomer zullen kick-offs en coaching sessies worden georganiseerd voor zowel managers als bankiers. Face-to-face blijft wel belangrijk bij sleutelmomenten.

Tijdelijke versterking blijft en wordt uitgebreid

Zoals reeds aangehaald bij het topic KYC plant men om de **'tijdelijke en vrijwillige versterking door "front" medewerkers' te verlengen EN ook uit te breiden naar andere noden**.

Op vandaag staan 5.300 bankiers (1.700 Remote, 2.100 in statutaire kantoren en 1.500 bij zelfstandige agenten) in direct contact met de klanten. Er zou **in totaal nood zijn aan 275 – 335 FTE** aan tijdelijke versterking uit het statutaire net (op vandaag al 170)! Er wordt hierbij een opsplitsing gemaakt op basis van 3 uitdagingen:

- **KYC:** daar wil men de tijdelijke versterking optrekken van 140 FTE naar 155 – 165 FTE.
- **Klantengedrag:** dit zorgt er voor dat er ook versterking nodig is bij enkele Super Circles binnen Client Services (vooral Daily Banking & Lending). Hier wil men zo spoedig mogelijk van 30 FTE naar 70 à 90 FTE gaan.
- **Kostvermindering:** om de kosten te verminderen wil men het aantal externe medewerkers reduceren binnen Client Services & Tribes COO. Daarom is men op zoek naar een versterking van 50 à 80 FTE in de volgende 6 maanden.

Zoals al eerder gemeld blijven dezelfde organisatorische afspraken van toepassing. Het principe is dat het **huidige werkrooster behouden** blijft en dat er geen avond of zaterdagprestaties zullen gevraagd worden. Ook de **reeds geplande vakantiedagen blijven voor iedereen behouden!**

We constateren dus dat er ook na volgende week **nog steeds 73 statutaire kantoren gesloten** zullen blijven, zogezegd omwille van veiligheid (COVID19). Daarnaast merken we een **duidelijke shift van personeel uit het kantorennet richting remote**. Daarom heeft **ACV Puls** expliciet de vraag gesteld of deze kantoren gesloten zullen blijven. De directie kon hier geen sluitend antwoord op geven en stelt dat dit in de toekomst verder zal worden bekeken...

We houden jullie uiteraard verder op de hoogte!



Bezoek je ook onze **website:** www.acv-puls-ing.be

Syndicale groeten van alle **ACV Puls** militanten



ACV maakt het verschil!