

„Gewalt und Präventionsmaßnahmen in der Finanzdienstleistung“

Fokus: Grenzsituationen im Kundengeschäft

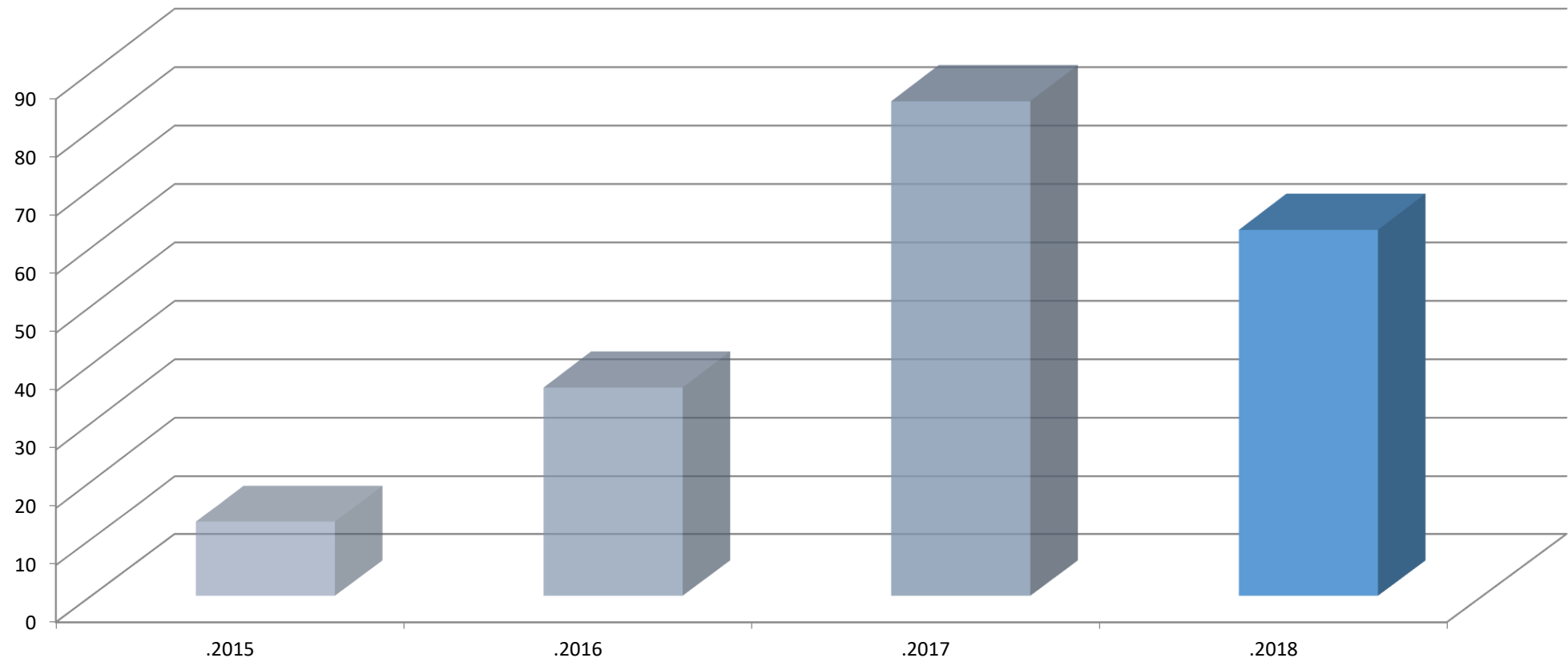
Autor: Ilse Fetik, Betriebsratsvorsitzende Erste Bank

Stand: Oktober 2019

Ausgangssituation

- gemeldete Zwischenfälle mit Menschen, die sich im Zuge der Erledigung von Bankgeschäften verbal und/oder körperlich belästigend bis aggressiv gegenüber MitarbeiterInnen verhalten, nehmen zu; Stand 09/2019: 70
- Dunkelziffer?
- Seit 2017 offizieller Informations- und Entscheidungs-Prozess, Übersicht an Verhaltensempfehlungen, Information und Schulung von Handlungsoptionen, Anpassung der Hausordnung, persönliche Unterstützungsangebote im Anlassfall, regelmäßige Evaluierung und Weiterentwicklung von Prozess und Maßnahmen z.B. Im Hinblick auf Einrichtung einer „Telefonfiliale“

Grenzsituationen im Kundenverkehr



Statistische Daten

- Personenkreis ist in über 90 % der Fälle Kunde der Bank, meist männlich
- oftmals handelt es sich um alkoholisierte Personen
- es gibt nahezu keine religiös motivierte Konfliktsituationen
- Gründe für das Verhalten der Personen liegen hptsl. in der Kontengebarung, Finanzierungsentscheidung
- Sonderfall: besachwaltete Personen

Ausprägung

- persönlich, telefonisch, schriftlich
- Schreien, vulgäre Ausdrucksweise
- Beschimpfung, Beleidigung
- Handzeichen
- Drohungen
- Sachbeschädigung

Varianten

- bei Übergriffen, die Strafdelikt darstellen
 - klar definierter Prozess unter Einschaltung Exekutive und int. Stellen, verfassen einer Anzeige, Beurteilung der Sicherheitslage und Ableitung geeigneter Maßnahmen bis zur Beendigung Kundenbeziehung und Aussprechen Hausverbot
- derzeit keine Stalking-Vorfälle im Sinne des Gesetzes, aber einige Anlassfälle, die sich dazu weiterentwickeln könnten
- komplexer, wenn MitarbeiterInnen sich nicht respektvoll behandelt/belästigt fühlen, dies aber strafrechtlich noch keine gefährliche Drohung darstellt
 - hier ist es ganz wichtig eine mit der GF abgestimmte „rote Linie“ zu definieren, was sich MitarbeiterInnen NICHT gefallen lassen müssen!
 - Kontext Betriebsvereinbarung „respektvoller Umgang am Arbeitsplatz“

Handlungsfelder aktiv und reaktiv

- in AGRU gemeinsam zwischen Verantwortlichen Vertrieb, physischer Sicherheit, Gesundheitszentrum, Betriebsrat erarbeitet
- Definition Rote Linie
- Ableitung klarer Verhaltensempfehlungen
- Aufzeigen von Handlungsempfehlungen
- Schulungs-Maßnahmen von betroffenen Führungskräften und MitarbeiterInnen sowie jährliche Unterweisungen

Handlungsfelder aktiv und reaktiv

- Unterstützungsmaßnahmen im Anlassfall
- Definition Prozess-Ablauf und Verantwortliche
- Dokumentation Einzelfall auf Basis standardisierter Meldevorlagen
- Bewertung Sicherheitslage
- Evaluierung und Weiterentwicklung (z. B. Ombudsstelle, CallCenter, Telefonfiliale)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit