

longue durch KI ersetzt werden. Andererseits spielt die Digitalisierung aber sicher eine wichtige Rolle ...

Bamberger: Digitalisierung geht für mich Hand in Hand mit Kundenorientierung. Digitalisierung ermöglicht uns, den steigenden Kundenansprüchen hinsichtlich Qualität und Zeit der Abwicklung gerecht zu werden. Dadurch hat sich natürlich in manchen Bereichen das Tätigkeitsprofil der Mitarbeiter verändert. Buchungen werden nicht mehr händisch durchgeführt, die Aufgaben haben sich mehr Richtung Kontrolle und Korrektur verschoben. Es entstehen neue Berufsbilder, und bestehende Berufsbilder gewinnen an Bedeutung wie z.B. IT-Entwickler, Daten- und Prozess-Analysten, Compliance-Beauftragte und viele mehr.

Monika Nadizar-Fritz: Kunden wissen es zunehmend auch in der Kreditabwicklung zu schätzen, neben den bekannten analogen Wegen auch digitale Alternativen zur Verfügung zu haben. Dies gilt selbst dann, wenn sie diese Möglichkeit gar nicht oder nicht intensiv nutzen. Vieles ist selbstverständlich geworden.

Für uns als Dienstleister ermöglicht Digitalisierung effizientere und schnellere Abwicklungen und mittlerweile auch verstärkt papierloses Arbeiten, z.B. durch die vermehrte Nutzung digitaler Signaturvarianten; allerdings können wir auch feststellen, dass unterschiedliche Digitalisierungsgrade – je nachdem, mit wem oder für wen man eine Dienstleistung erbringt – uns immer wieder vor große Herausforderungen stellen.

medianet: Immer mehr Betriebe haben Schwierigkeiten, offene Stellen zeitnah zu besetzen. Ist Fachkräftemangel im Finanzdienstleistungssektor ein Thema? Welche Schwerpunkte setzen die VB Services im Recruiting?

Nadizar-Fritz: Wie in vielen Branchen ist es auch für uns im Bereich der Finanzdienstleistungen nicht einfacher geworden, Fachkräfte zu finden – einerseits haben sich, wie es meine Kollegin schon erwähnt hat, die Jobanforderungen verändert und andererseits auch die Erwartungen von Bewerbern, insbesondere im Hinblick auf Work-Life-Balance, flexible Arbeitszeit, Freizeitgestaltung. Wir setzen im Umgang mit unseren Mitarbeitern auf Begegnung auf Augenhöhe, Freiraum mit Gestaltungsmöglichkeit und Zukunftsfitness durch Flexibilität. Der Volksbanken Verbund verfügt auch über eine Akademie mit einem breiten Ausbildungsangebot für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

medianet: Welche Rolle spielt das Homeoffice, das durch die Pandemie stark in den Fokus gerückt ist?

Nadizar-Fritz: Das Arbeiten ohne Anwesenheit im Büro ist sehr positiv im Unternehmen angekommen. Remote Work erhöht die Flexibilität, spart Anfahrtswege und somit Zeit, erleichtert kleine Erledigungen des Alltags und vieles mehr. Eine Umfrage bei uns hat gezeigt, dass der Großteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese erhöhte Flexibilität sehr zu schätzen weiß.

medianet: Lehre oder Studium – gibt es generell Unterschiede hinsichtlich der Karriere- bzw. Aufstiegsmöglichkeiten in Ihrem Unternehmen bzw. im Finanzdienstleistungssektor generell und welche anderen Faktoren als die Ausbildung spielen für den beruflichen Aufstieg noch eine wesentliche Rolle?

Bamberger: Die VB Services beschäftigt um die 420 Mitarbeiter in allen Bereichen der Produktabwicklung von Kredit zu Anlageprodukten und Zah-

lungsverkehr sowie im Kundenservice-Center. Bei den Karriere-Möglichkeiten zählt nicht die Ausbildung, sondern die Leistung und der persönliche Einsatz. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter in der persönlichen Weiterentwicklung mit vielen internen Schulungsangeboten. Für manche Experten-Funktionen in zentralen Einheiten kann ein Studium von Vorteil sein. Für eine berufliche Weiterentwicklung spielen aber neben Ausbildung und Qualifikation die sogenannten Soft Factors eine wesentliche Rolle: Empathie, Kundenorientierung, Lösungskompetenz, offen sein für Neues, die Fähigkeit zum vernetzten Denken – das ist am Ende des Tages entscheidend.

medianet: Wie hoch ist der Frauenanteil in Ihrem Unternehmen auf den verschiedenen Ebenen? Gibt es spezielle Angebote, um karrierebewusste Frauen zu motivieren und zu unterstützen?

Nadizar-Fritz: Wir haben – das ist nicht ganz untypisch für Abwicklungseinheiten – mit über 75 Prozent einen sehr hohen Frauenanteil. Was mich aber besonders freut, ist, dass mehr als 50 Prozent unserer Führungskräfte Frauen sind. Dies verteilt sich über alle Führungsebenen, beginnend bei uns Geschäftsführerinnen bis hin zur Gruppenleiterbene.

Im Volksbankenverbund gibt es seit einigen Jahren ein sehr engagiertes Frauenförderungsprogramm, welches Mitarbeiterinnen in Führungspositionen, aber auch Kolleginnen, die sich in diese Richtung entwickeln wollen, bei ihrer persönlichen und fachlichen Entwicklung unterstützt. Neben dem WoMentoring-Programm und Fachvorträgen gibt es Talentelehrgänge für Interessierte. Dies alles führt auch dazu, dass sich ein aktives Frauennetzwerk bildet.

medianet: Karriere ist für Frauen – vor allem, wenn sie Kinder haben – nach wie vor schwieriger als für Männer. Was sind die wesentlichen Gründe dafür und mit welchen Maßnahmen kann diese Ungleichheit am ehesten beseitigt werden?

Bamberger: In der Gesellschaft ist immer noch das Bild verankert: Sobald ich eine Führungsposition in einem Unternehmen anstrebe, habe ich keine Zeit mehr für meine Kinder. Dies ist jedoch primär eine Frage der Einteilung und Organisation. Ich hatte das Glück, dass ich immer ein berufliches Umfeld hatte, in dem meine Leistung und meine Ergebnisse gezählt haben, und ein privates Umfeld, in dem ich die notwendige Unterstützung erhalten habe. Flexibilität ist für mich der Schlüssel – ich nehme mir bewusste Zeiten für meine Familie und arbeite manchmal lieber am Abend.

Nadizar-Fritz: Einer der wesentlichsten Gründe liegt meiner Wahrnehmung nach immer noch darin, dass in Karrierefragen bei Frauen häufig eine Entscheidung ‚für oder gegen Familie‘ mitschwingt. Dieses Entweder/Oder sollte es nicht geben.

Im Volksbanken Verbund hatte ich den Vorteil, dass selbstverantwortliche Arbeitsgestaltung und auch Führen in Teilzeit mitgetragen und unterstützt wurden. Mit guter Organisation und natürlich auch Unterstützung durch die Familie ist vieles zu schaffen.

medianet: Wie stehen Sie zu einer verpflichtenden Quote?

Bamberger: Wir sind alle einem sogenannten ‚Unconscious Bias‘, einer unbewussten Voreingenommenheit, ausgesetzt. Das bedeutet, wenn in einer stark männerdominierten Branche eine Stelle zu besetzen ist, werden weibliche Bewerber skeptischer betrachtet. Der Einfluss solcher Stereotype wurde in unzähl-