



Engagiert und achtsam durch die Krise **Corona-Report Banken-Arbeitswelt**

April 2021



Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf unsere Lebens- und Arbeitswelt sind enorm. Viele Menschen fühlen sich ganz allgemein belastet und verunsichert, hinzu kommen für die meisten Beschäftigten grundlegend veränderte Arbeitsbedingungen: Wer erstmals oder verstärkt im Homeoffice arbeitet, muss sich ebenso auf neue Umstände einstellen wie Beschäftigte, deren Tätigkeiten sich auch in Pandemiezeiten nur im Büro, Betrieb oder in der Filiale erledigen lassen. Der Wandel der Arbeitswelt, den wir in den Banken schon seit Jahren als besonders dynamisch erleben, hat im zurückliegenden Jahr den Turbo eingelegt.

In diesen bewegten Zeiten machen die Ergebnisse unserer jüngsten Beschäftigtenbefragung Mut. Seit 2010 erheben wir repräsentativ, wie zufrieden, gesund und motiviert die Beschäftigten im privaten Bankgewerbe sind – und selten waren die Ergebnisse so positiv wie in diesem Jahr. Nicht bei jedem Thema und für alle Beschäftigten, aber ganz überwiegend. Viele Aspekte schätzen die Beschäftigten sogar so gut ein wie noch nie seit Beginn unserer Erhebungen – etwa die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, den Teamgeist, wichtige Führungsfragen und auch die Vergütung. Trotz insgesamt erhöhter Anforderungen empfinden die Bankbeschäftigten mehr Spaß an der Arbeit und eine höhere Anerkennung als im Vorjahr. Und sie fühlen sich psychisch und körperlich ebenso gesund wie vor zwölf Monaten.

Es zeigt sich: In schwierigen Zeiten ziehen Banken-Arbeitgeber und Belegschaften an einem Strang. Die Krise hat das Commitment, den Zusammenhalt und die Leistungsbereitschaft aller Beteiligten spürbar erhöht. Und während der Pandemie hat sich eindrucksvoll bestätigt, dass die Banken gute und verantwortungsvolle Arbeitgeber sind. Der schon vor Corona fortschreitende Wandel hin zu einer auf Respekt, Vertrauen und Verantwortung basierenden Führungs- und Unternehmenskultur trägt jetzt Früchte – ein Erfolgsprinzip, das sich auf den gesamten Bereich der wissensbasierten Dienstleistungen übertragen lässt.



Besonders aufschlussreich sind die Ergebnisse dieses Reports auch deshalb, weil sie den unmittelbaren Vergleich von alter und aktueller Arbeitswelt ermöglichen: Die vorherige Befragung stammt aus dem Februar 2020, also unmittelbar vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie; die aktuelle Befragung lief inmitten des zweiten Lockdowns im Februar 2021. Gerade einmal ein Jahr liegt zwischen einem Zustand hoher (teilweise noch ungenutzter) Flexibilität und einem Zustand höchster (manchmal auch überstrapazierter) Flexibilität.

Beide Zustände wird es nach der Pandemie in dieser Form wohl nicht mehr geben, sondern eine neue ausgewogene Mischung, die sich sowohl die Beschäftigten als auch die Führungskräfte wünschen; auch das belegt unsere aktuelle Erhebung. Die Arbeitswelt der Zukunft wird hybrid, und sie erfordert noch mehr Vertrauen, Eigeninitiative und Kreativität. Es wird noch stärker als bislang darauf ankommen, differenzierte Lösungen für bestimmte Arbeitsbereiche und Tätigkeiten zu finden. Die Ergebnisse dieses Reports stimmen uns zuversichtlich, dass die Banken diese Herausforderung gut bewältigen und daraus entstehende Chancen nutzen werden.

AGV Banken | April 2021

A Arbeitszufriedenheit und Gesundheit in Corona-Zeiten

04 | Commitment, Tätigkeit und Arbeitsumfeld, Erreichbarkeit

09 | Vergütung

10 | Zusammenarbeit, Führung, Arbeitsorganisation und -autonomie

14 | Personalentwicklung, Weiterbildung

16 | Gesundheit, Leistungsfähigkeit und Prävention

19 | Präsentismus

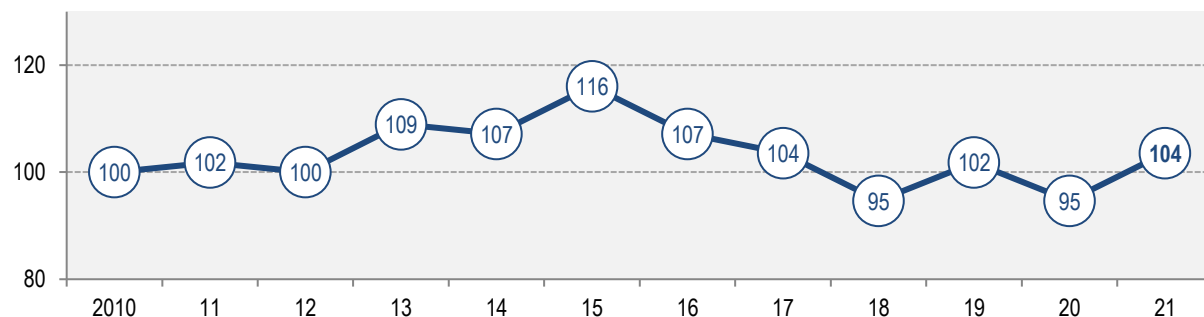
Commitment | Engagiert durch die Krise: Zufriedenheit und Verbundenheit der Beschäftigten im Corona-Jahr gestiegen

Während der Pandemie hat sich das Commitment der Beschäftigten im privaten Bankgewerbe deutlich erhöht. Auch die bereits hohe Gesamtzufriedenheit ist nochmals gestiegen: 85 Prozent der Beschäftigten sind mit ihrer Arbeit zufrieden.

Indikatoren der Arbeitszufriedenheit | privates Bankgewerbe

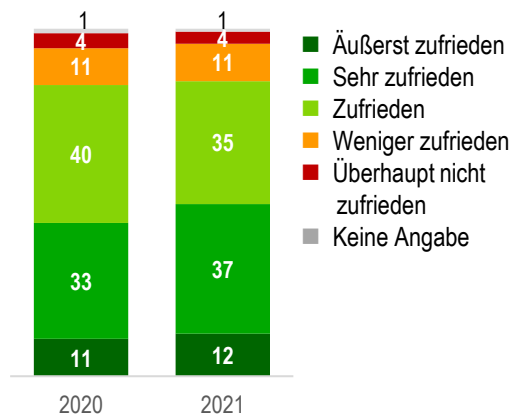
Commitment-Index

(Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, Wiederbewerbung, Motivation Arbeitskollegen, Wettbewerbsfähigkeit)
Index 2010 = 100



Gesamtzufriedenheit

in % der Beschäftigten



Gesamtzufriedenheit

Index 2010 = 100; Top 2 (äußerst / sehr zufrieden)



(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

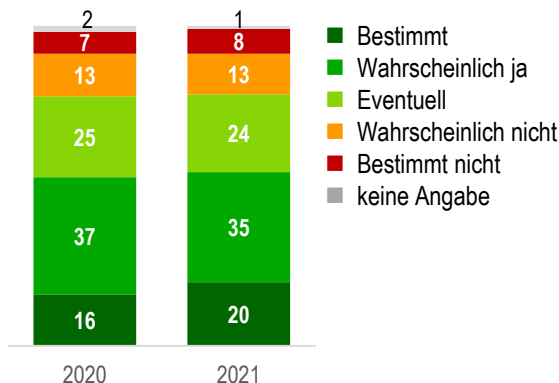
Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Die Bankbelegschaften bewerten die Attraktivität ihrer Arbeitgeber gegenüber dem Vorjahr deutlich besser: Acht von zehn Beschäftigten können sich eine Weiterempfehlung ihres Arbeitgebers oder eine Wiederbewerbung vorstellen, die Wettbewerbsfähigkeit ihres Unternehmens bewerten sogar 86 Prozent positiv.

Indikatoren der Arbeitgeber-Attraktivität | privates Bankgewerbe

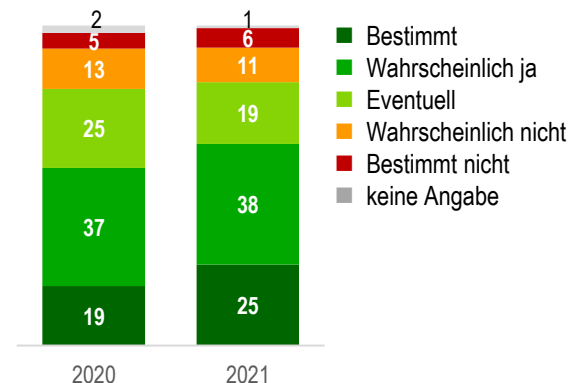
Weiterempfehlung des Arbeitgebers

in % der Beschäftigten



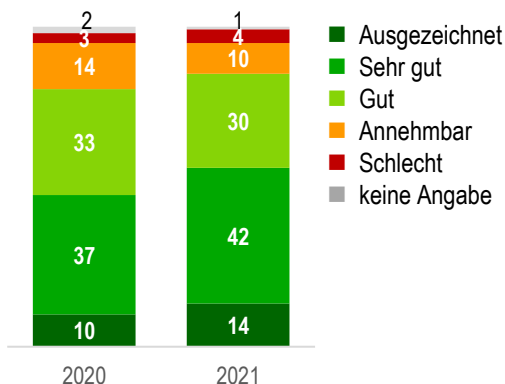
Wiederbewerbung beim Arbeitgeber

in % der Beschäftigten



Wettbewerbsfähigkeit des Arbeitgebers

in % der Beschäftigten



Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021)

Tätigkeit / Arbeitsumfeld | Flexibel durch schwierige Zeiten: Arbeitszeiten und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben so gut bewertet wie nie

Die ohnehin gute Bewertung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben hat 2021 einen neuen Höchststand erreicht. Drei Viertel der Bankbeschäftigten beurteilen sie positiv, nur 7 Prozent negativ. Auch die Arbeitszeitregelungen und die Unterstützung des Arbeitgebers für eine bessere Vereinbarkeit werden so gut bewertet wie noch nie. Insgesamt gelingt dadurch die Abgrenzung zwischen Beruf und Privatleben weiterhin gut – trotz verstärkter Arbeit im Homeoffice während der Pandemie.

Bestehende Arbeitszeitregelungen
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)

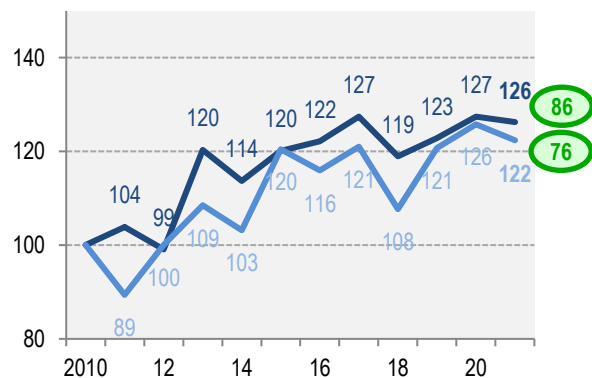


Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Trennung von Beruf und Privatleben
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)

- Fähigkeit, private Probleme aus Beruf herauszuhalten
- Fähigkeit, berufl. Probleme aus Privatleben herauszuhalten



Angebote des Arbeitgebers für eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

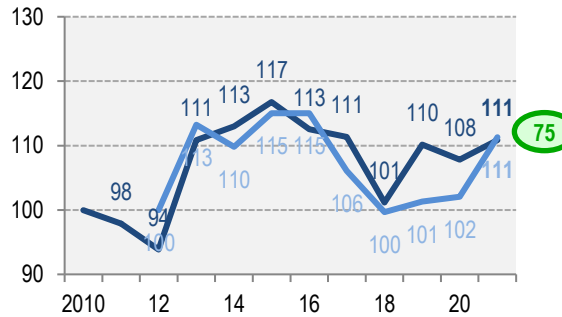
Tätigkeit / Arbeitsumfeld | Hoher Wohlfühlfaktor trotz leicht gestiegener Arbeitsbelastung – Deutlich höhere Anerkennung der Arbeit

Selten haben sich die Bankbeschäftigten bei ihrer Arbeit so wohl gefühlt wie zurzeit, obwohl sie – wenig überraschend in Pandemie-Zeiten – ihre Arbeitsbelastung als etwas stärker empfinden und verfügbare Zeit und Ressourcen sowie die Zielerreichung etwas schlechter bewerten als im Vorjahr (wenngleich auf weiterhin hohem Niveau). Doch trotz schwieriger Umstände haben ebenso viele Beschäftigte wie im Vorjahr Spaß an ihrer Arbeit – wohl auch, weil sie dafür hohe Wertschätzung genießen: Drei Viertel der Beschäftigten empfinden Anerkennung für ihre Tätigkeit, erheblich mehr als im Vorjahr.

Spaß und Anerkennung bei der Arbeit

Index 2010 = 100; Top 2

- Spaß an der Arbeit
- eigene Arbeit bringt Anerkennung



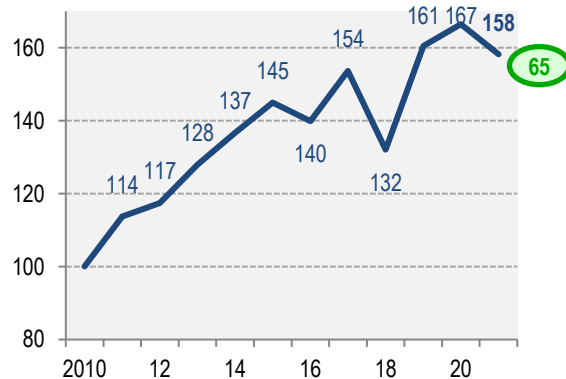
Wohlfühlen am Arbeitsplatz

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Ausreichend Zeit und Ressourcen

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Angemessene/erreichbare Ziele

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Angemessene Arbeitsbelastung

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



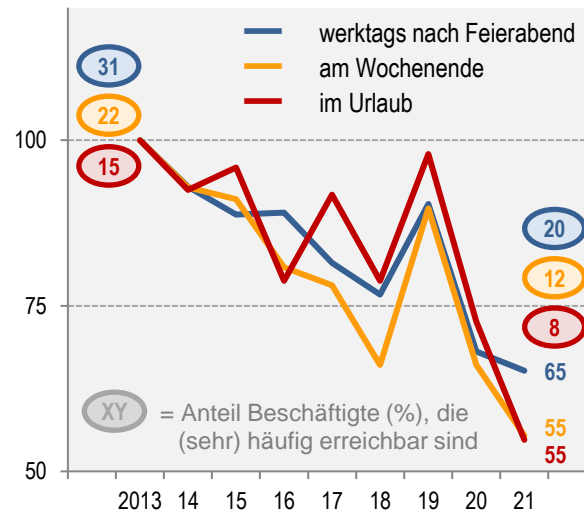
(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

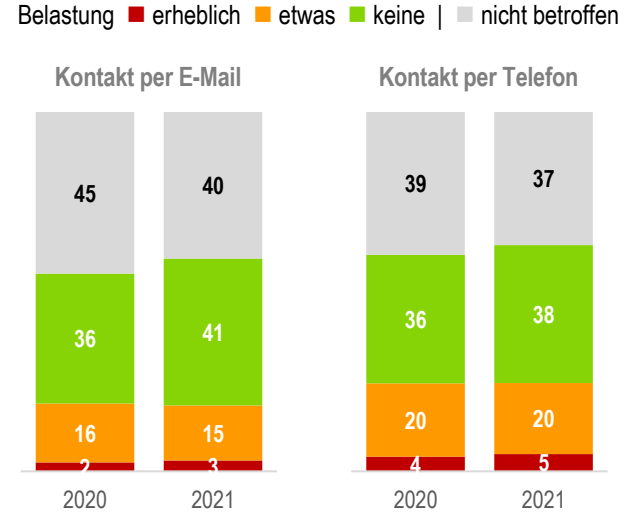
Erreichbarkeit | Zunehmender Respekt vor dem Feierabend: Ausmaß an Erreichbarkeit sinkt weiter, Arbeit zu unüblichen Zeiten leicht rückläufig

Das bereits über Jahre rückläufige Ausmaß an Erreichbarkeit außerhalb üblicher Arbeitszeiten ist während der Pandemie nochmals deutlich gesunken. Und im Vergleich zu den Vorjahren betrachten es weniger Beschäftigte als Belastung, wenn sie außerhalb üblicher Arbeitszeiten kontaktiert werden. Zugleich ist das Ausmaß an Arbeit werktags nach Feierabend und an Wochenenden stabil bis leicht rückläufig. Das spricht trotz erhöhter Arbeitsanforderungen in Krisenzeiten für ein erhöhtes Maß an Achtsamkeit und Respekt, um eine möglichst gute Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben zu ermöglichen.

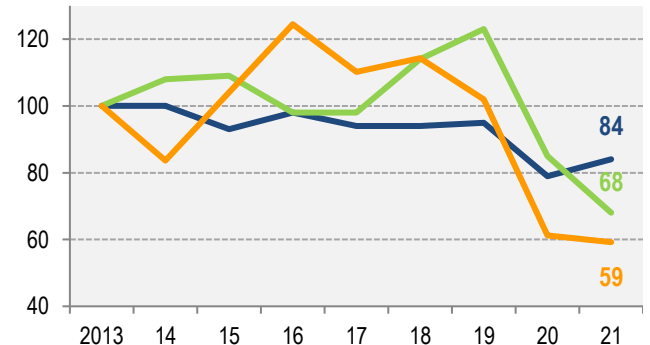
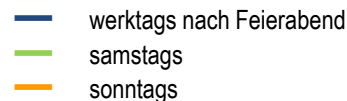
Anteil der Beschäftigten, die (sehr) häufig erreichbar sind (per E-Mail oder telefonisch)
Privates Bankgewerbe; Index 2013 = 100



Anteil der Beschäftigten, die sich durch Erreichbarkeit (nicht) belastet fühlen
Privates Bankgewerbe, in % der Beschäftigten



Arbeit außerhalb üblicher Zeiten
Privates Bankgewerbe Top Two (sehr häufig / häufig); Index 2013 = 100



Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Vergütung | Vergütung als so angemessen und gerecht bewertet wie noch nie – bei etwas erhöhtem Arbeitsaufwand

Obwohl sich der Arbeitsaufwand für die Bankbeschäftigten in der Pandemie etwas erhöht hat, fühlen sie sich besonders gerecht und angemessen vergütet; beide Werte erreichen im langjährigen Vergleich Höchststände. Nur etwa 10 Prozent der Belegschaften sind mit ihrer Vergütung nicht zufrieden.

(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Angemessene Bezahlung für die Arbeitsleistung

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



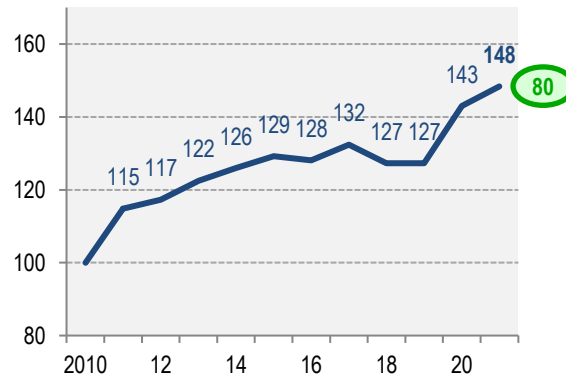
Gerechte Bezahlung im Vergleich zu anderen Unternehmen

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



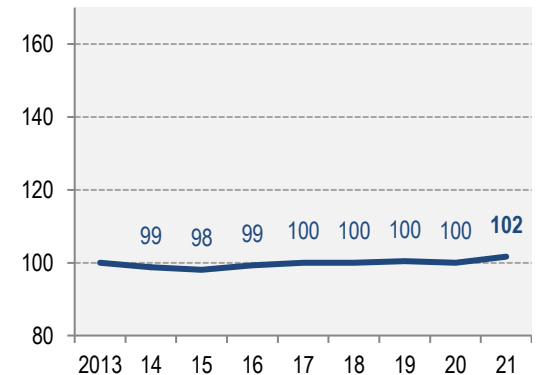
Betriebliche Altersversorgung

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Gesamtarbeitszeit (inkl. Überstunden)

Index 2013 = 100



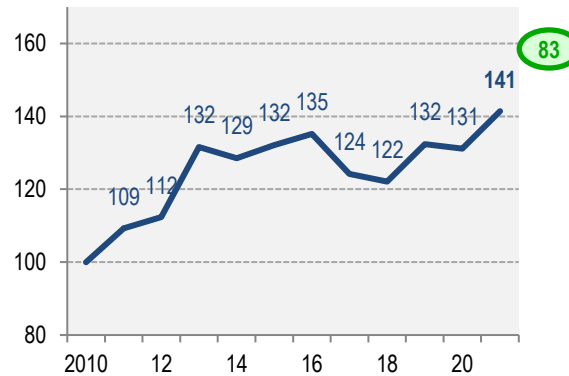
Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Die Krise schweißt zusammen: Die Bankbeschäftigten bewerten die meisten Team-Aspekte deutlich positiver als in den Vorjahren, teilweise so gut wie noch nie. Das gilt insbesondere für Teamgeist, Zusammenhalt, Einsatz- und Verantwortungsbereitschaft. Diese Aspekte werden jeweils von rund 80 Prozent der Beschäftigten oder mehr positiv beurteilt.

XY = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

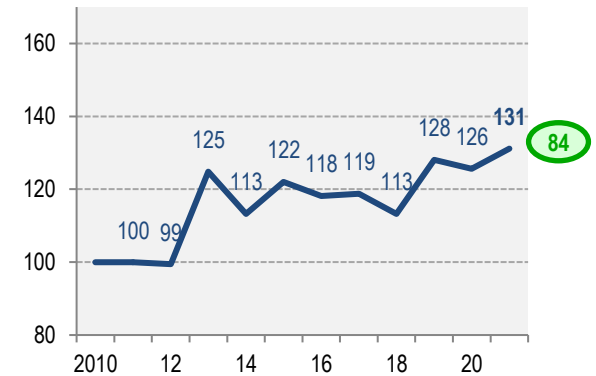
Teamgeist und Zusammenhalt

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



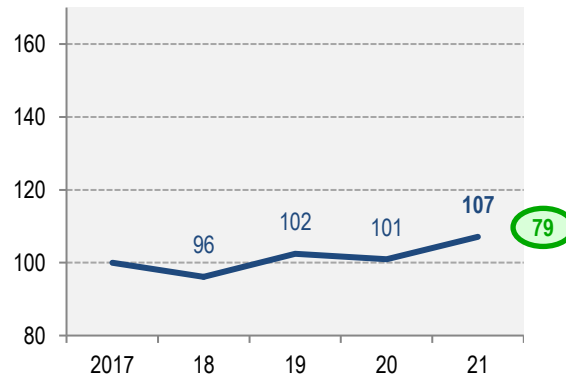
Einsatzbereitschaft der Kolleg(inn)en

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



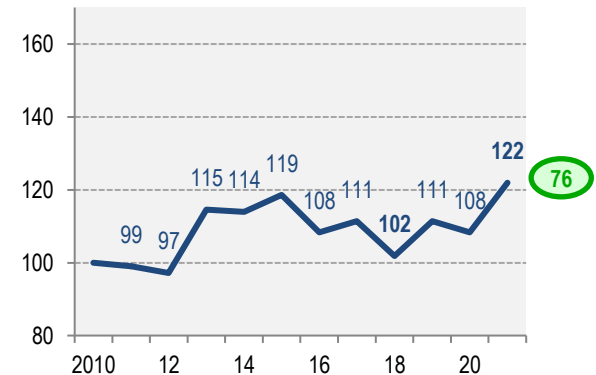
Übernahme von Verantwortung durch Teammitglieder

Index 2017 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Motivation der Arbeitskolleg(inn)en

Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



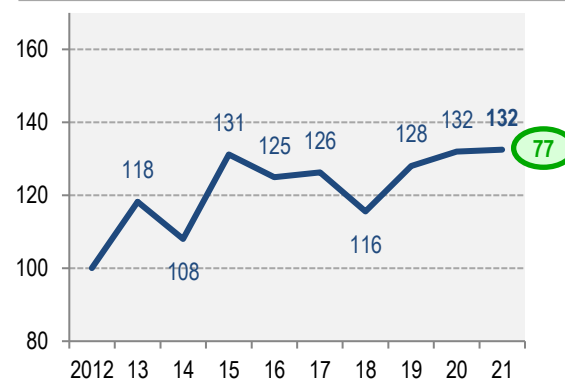
Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Die Krise stellt Führungskräfte vor besondere Herausforderungen, die sie offenbar gut bewältigen: Die Beschäftigten beurteilen fast alle Führungs-Aspekte besser als im Vorjahr. Bestnoten im langjährigen Vergleich geben sie bei Vorbildrolle, Vertrauensverhältnis, respektvollem Umgang und Kritikfähigkeit. So fühlen sich weit über 80 Prozent der Beschäftigten respektvoll behandelt, mehr als drei Viertel empfinden hohe Wertschätzung für ihre Arbeit und sehen ihre Führungskraft als gutes Vorbild. Deutlich gestiegen ist die Bereitschaft der Führungskräfte, sich mit kritischen Rückmeldungen auseinanderzusetzen.

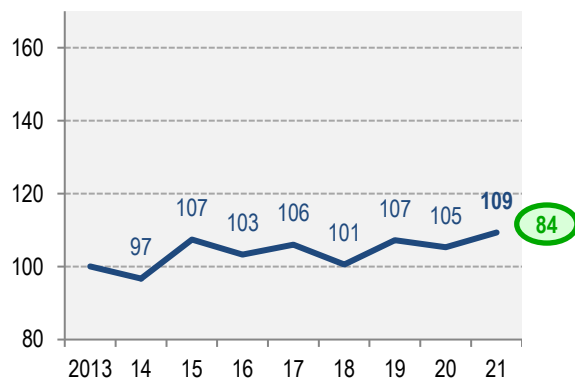
Vorbildrolle (zuverlässig, glaubwürdig, ehrlich)
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



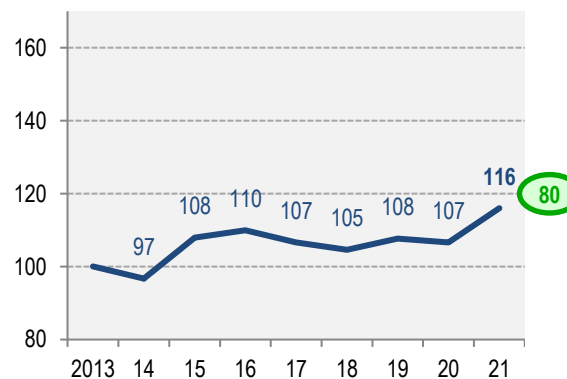
Anerkennung der eigenen Arbeit
Index 2012 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



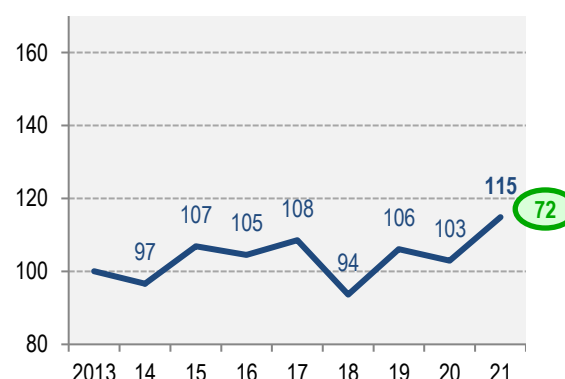
Respektvoller Umgang
Index 2013 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Vertrauensverhältnis
Index 2013 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Umgang mit kritischen Rückmeldungen
Index 2013 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

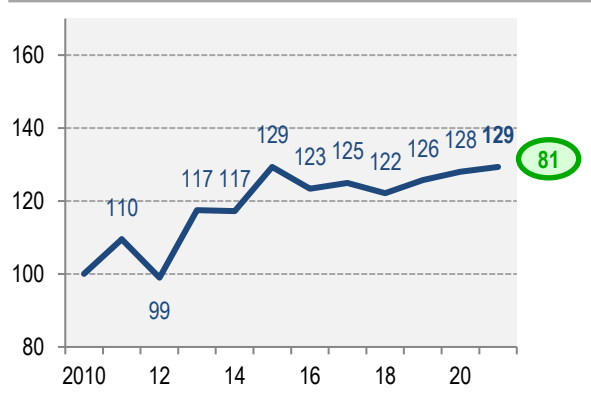
Die Banken haben die Umstellung ihrer Arbeitsorganisation auf zunehmend dezentrale und virtuelle Prozesse gut gemeistert. Die Bewertung von Zuständigkeiten und Verantwortung fällt etwas besser aus als im Vorjahr, die Team-Organisation durch die Führungskräfte erhält sogar Bestnoten: Fast 80 Prozent der Beschäftigten äußern sich zufrieden mit diesem Aspekt.

Dazu dürfte auch beitragen, dass die inzwischen weit verbreiteten agilen Arbeitsmethoden – über 40 Prozent der Beschäftigten setzen diese mindestens gelegentlich ein – auch in dezentralen Arbeitsstrukturen funktionieren: Agil Arbeitende geben überwiegend an, dass ihre Arbeitsmethoden im Homeoffice besser funktionieren als im Büro / Betrieb.

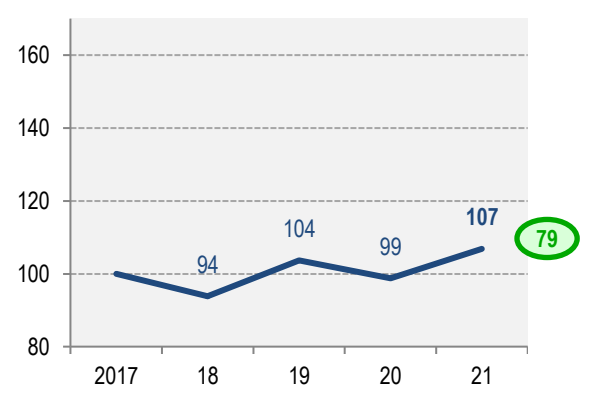
(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Klare Zuständigkeits- und Verantwortungsregelungen
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



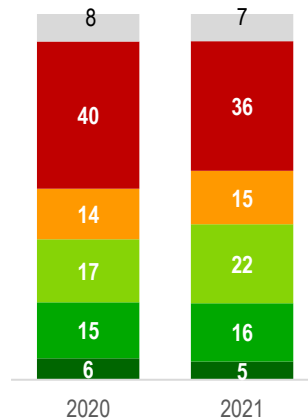
Team-Organisation
Index 2017 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Agile Arbeitsformen | Privates Bankgewerbe

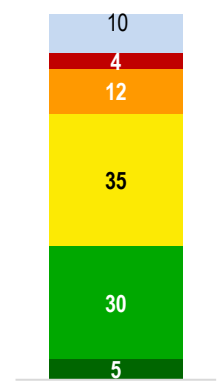
Einsatz agiler Arbeitsmethoden
in % aller Beschäftigten

- immer
- häufig
- gelegentlich
- selten
- nie
- keine Angabe



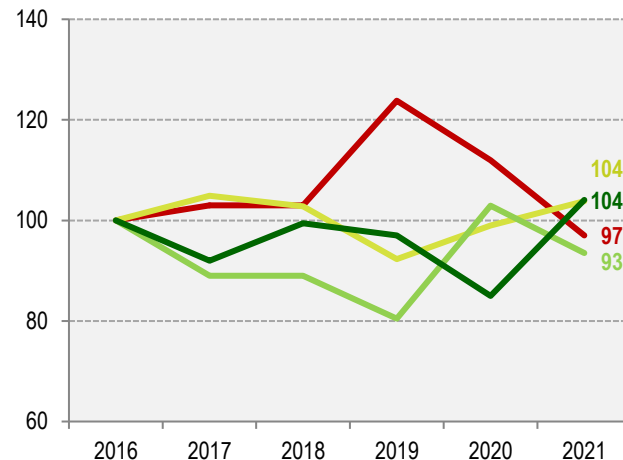
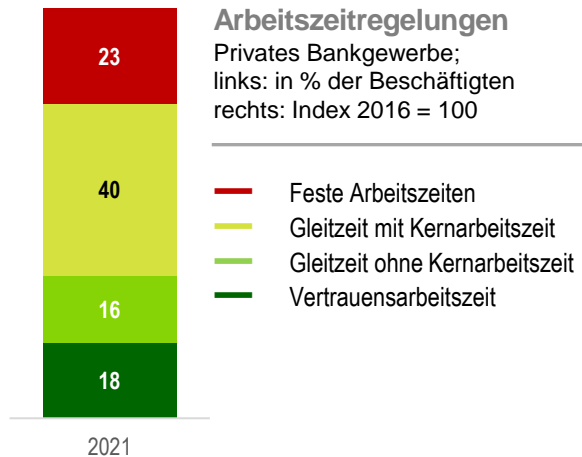
Bewertung agiler Arbeitsmethoden im Homeoffice vs. Büro / Betrieb
in % der Beschäftigten, die nach agilen Methoden arbeiten; 2021

- erheblich besser
- besser
- teils / teils
- schlechter
- erheblich schlechter
- keine Auswirkung



Arbeitsautonomie | Mehr Flexibilität und Freiheit für Innovationen, etwas weniger Entscheidungsspielräume

Das ohnehin hohe Ausmaß an Arbeitszeitflexibilität im Bankgewerbe hat sich in der Pandemie noch einmal erhöht: Nur noch weniger als ein Viertel hat vorgegebene Arbeitszeiten, der Anteil der Beschäftigten mit Vertrauensarbeitszeit ist zuletzt deutlich auf 18 Prozent gestiegen. Ebenfalls verbessert hat sich die Möglichkeit, innovative Wege auszuprobieren. Lediglich die Entscheidungsspielräume sind etwas geringer geworden – auf weiterhin hohem Niveau.



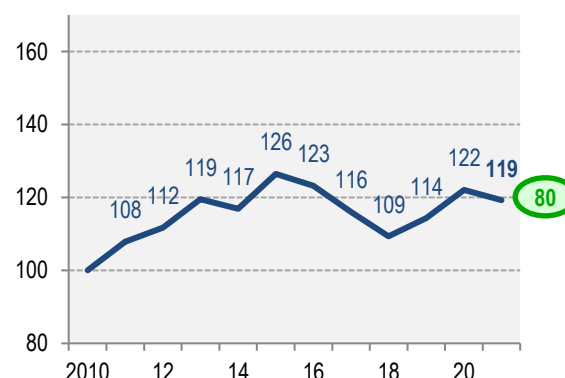
Freiheit, innovative Wege auszuprobieren
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Umgang mit innovativen Ideen
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Entscheidungsspielräume
Index 2010 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

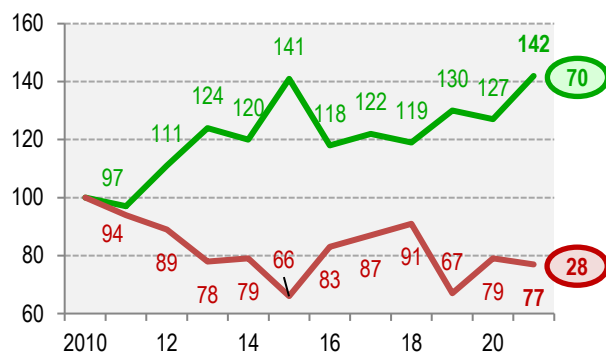
Indikatoren der Personalentwicklung | Privates Bankgewerbe

Langfristige Arbeitsplatzsicherheit

Index 2010 = 100

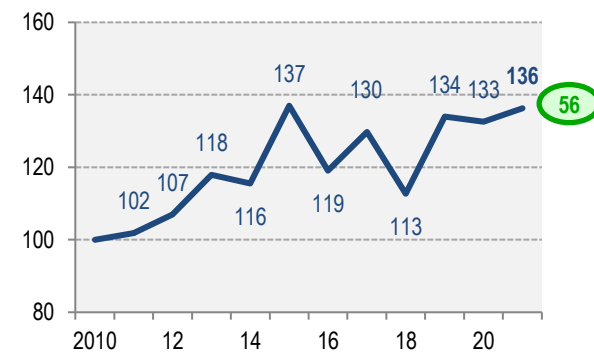
Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut)

Bottom 2 (annehmbär/schlecht)



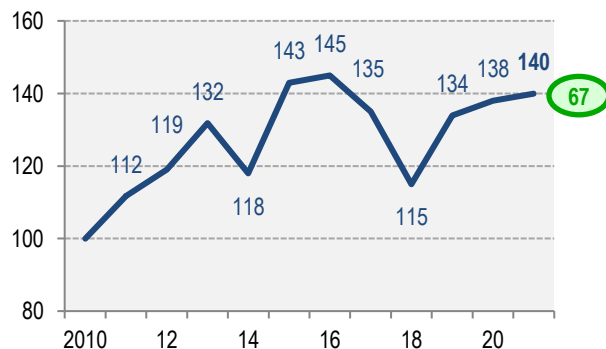
Karriereplanung/Aufstiegsmöglichkeiten

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut); Index 2010 = 100



Unterstützung der beruflichen Weiterentwicklung

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut); Index 2010 = 100



Die professionelle Bewältigung der Corona-Krise in den Banken hat offenbar positive Auswirkungen auf die Zukunftsaussichten der Beschäftigten: Trotz anhaltender Umbrüche in der Branche inklusive Personalabbaumaßnahmen bewerten zumindest Teile der Belegschaften ihre Arbeitsplatzsicherheit und ihre Aufstiegsmöglichkeiten besser als im Vorjahr. Und auch bei vermehrt dezentraler Arbeit in virtuellen Teams fühlen sich die Beschäftigten in ihrer beruflichen Entwicklung weiterhin gut unterstützt.

(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver / negativer Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Weiterbildungs-Indikatoren | Privates Bankgewerbe

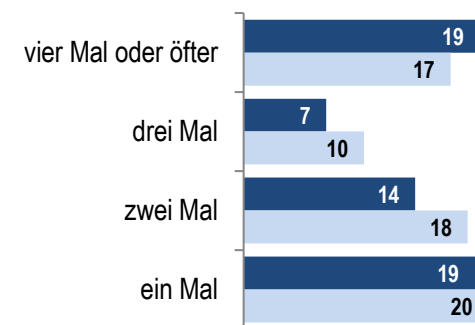
Möglichkeit, an beruflicher Weiterbildung teilzunehmen

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut); Index 2010 = 100



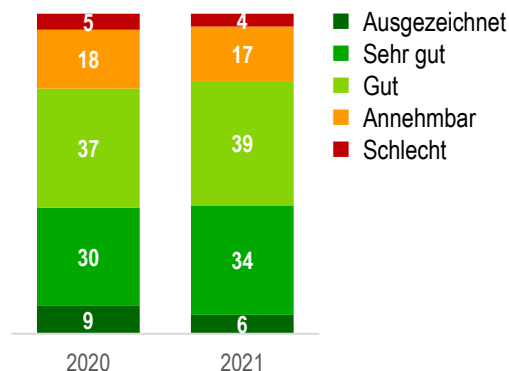
Berufliche Weiterbildung: Teilnahme-Häufigkeit (in %)

■ 2021 ■ 2020



Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen

in % der Weiterbildungs-Teilnehmer/innen



Der Umfang an Weiterbildung ist im Corona-Jahr etwas zurückgegangen – vermutlich auch, weil Weiterbildung in Pandemiezeiten weitgehend auf Präsenzs Schulungen verzichten muss. Dennoch bewerten unverändert zwei Drittel der Beschäftigten ihre Weiterbildungsmöglichkeiten positiv, und auch die Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen bleibt auf sehr hohem Niveau: Acht von zehn Beschäftigten, die an betrieblicher Weiterbildung teilgenommen haben, bewerten die Maßnahmen positiv.

(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

Gesundheit und Leistungsfähigkeit | Acht von zehn Beschäftigten fühlen sich fit und leistungsfähig – und stark genug für die nächsten Jahre

Die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Bankbeschäftigten hat sich trotz vielfältiger Herausforderungen gegenüber dem Vorjahr nicht wesentlich verändert und bleibt damit auf hohem Niveau: Deutlich über 80 Prozent schätzen sich als fit und leistungsfähig ein und bewerten ihre (auch psychische) Gesundheit als gut oder sehr gut. 80 Prozent der Beschäftigten können sich vorstellen, ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter auszuüben.

(XY) = Anteil Beschäftigte mit positiver / negativer Bewertung

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

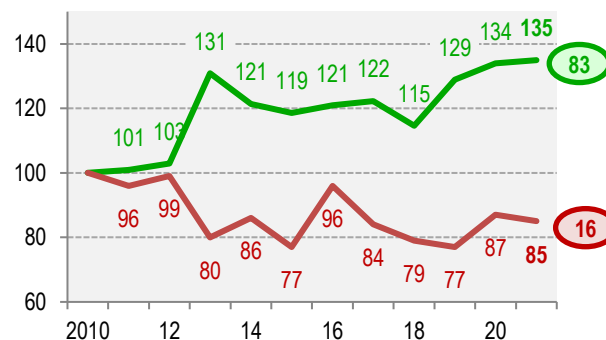
Gesundheits- und Belastbarkeits-Indikatoren | Privates Bankgewerbe

Gesundheitszustand insgesamt

Index 2010 = 100

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut)

Bottom 2 (annehmbar/schlecht)

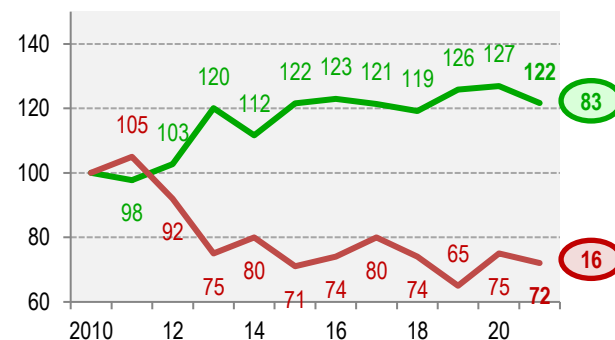


Psychische Verfassung

Index 2010 = 100

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut)

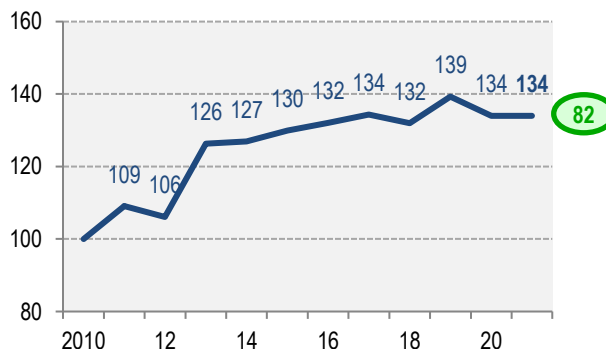
Bottom 2 (annehmbar/schlecht)



Umgang mit Termin-/Leistungsdruck

Top 2 ausgezeichnet/sehr gut

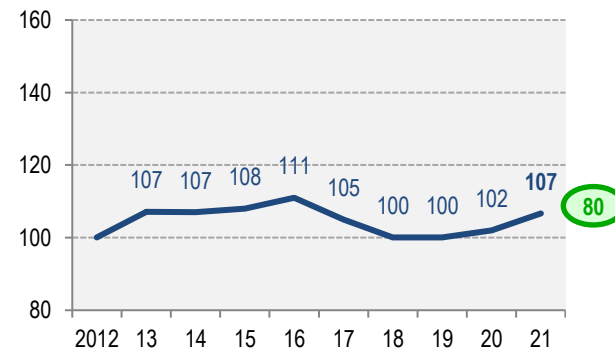
Index 2010 = 100



Tätigkeit bis zum Rentenalter

Top 2 (ausgezeichnet/sehr gut)

Index 2012 = 100



Beschwerden / Prävention | Ausmaß an Gesundheitsbeschwerden stabil bis rückläufig, Bestnoten für Präventionsangebote auch im Homeoffice

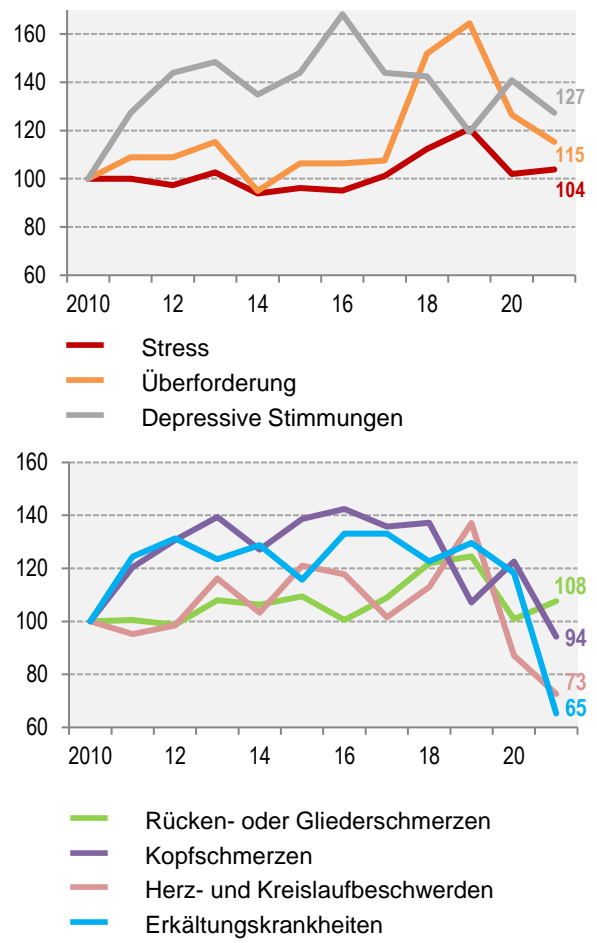
Das Ausmaß an Gesundheitsbeschwerden ist insgesamt konstant und damit unauffällig, bei einzelnen Beschwerden sogar rückläufig. Dazu gehören auch psychische Beschwerden wie Überforderung und depressive Stimmungen, die sich ohnehin auf niedrigem Niveau bewegen. Erkältungskrankheiten sind durch vermehrte Arbeit im Homeoffice und Kontaktbeschränkungen erwartungsgemäß stark rückläufig.

Zur insgesamt positiven Entwicklung trägt auch die hohe Qualität der betrieblichen Präventionsangebote bei, die von den Beschäftigten so gut bewertet werden wie noch nie. Insbesondere Angebote zur Vermeidung von / zum Umgang mit Stress bewerten die Beschäftigten heute doppelt so gut wie vor zehn Jahren. Und drei Viertel der Bankbelegschaften beurteilen die Angebote ihres Arbeitgebers zur gesundheitsgerechten Arbeitsgestaltung im Homeoffice positiv. Hinzu kommt, dass sich gute Arbeitsgestaltung und -organisation nachweislich positiv auf Gesundheit und Leistungsfähigkeit auswirken – zwei Aspekte, die von den Bankbeschäftigten aktuell besonders gut bewertet werden.

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

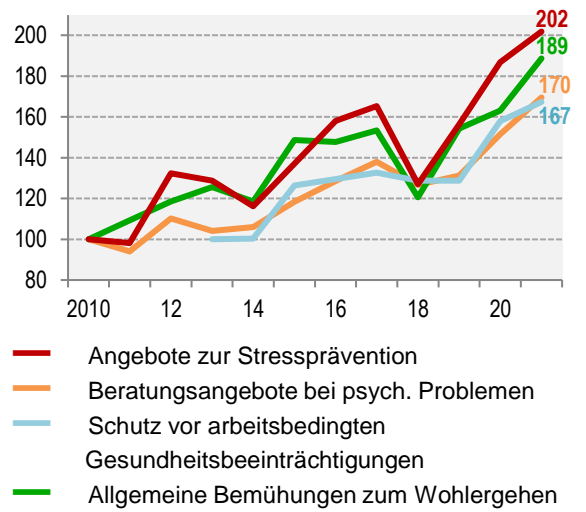
Entwicklung ausgewählter Gesundheitsbeschwerden

Index 2010 = 100; Top 2 (sehr häufig / häufig)

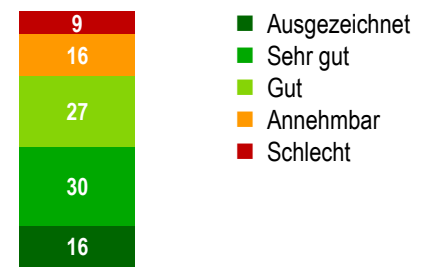


Bewertung von Präventionsangeboten des Arbeitgebers

Index 2010 / 2013 = 100; Top 2 (ausgezeichnet / sehr gut)



Arbeitgeber-Angebote zu gesundheitsgerechter Arbeitsgestaltung im Homeoffice in % der Beschäftigten; 2021

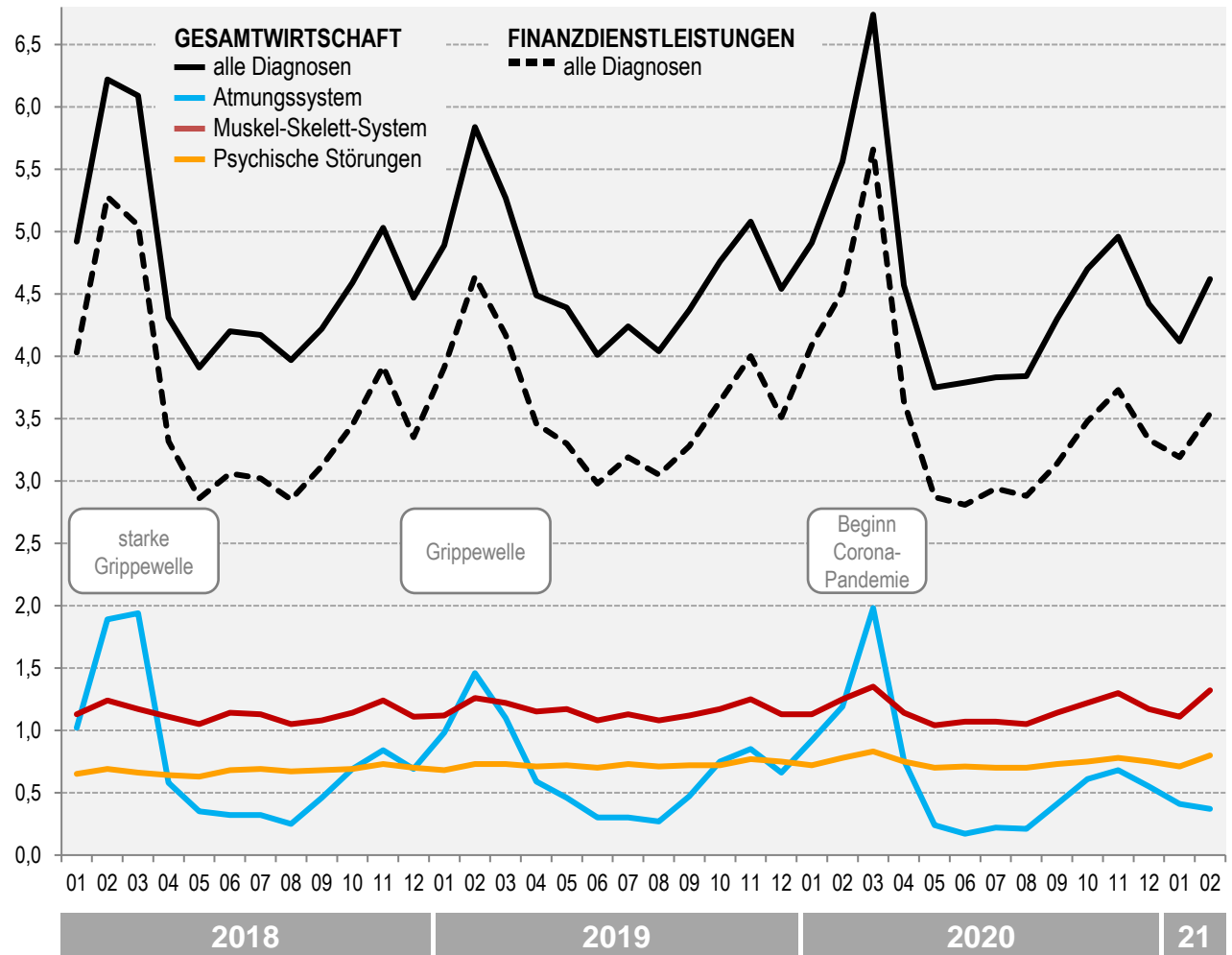


Krankenstand | Arbeitsunfähigkeit in Corona-Zeiten: Kreditgewerbe stabil um ein Viertel unter dem Durchschnitt

Das Krankheitsgeschehen während der Pandemie folgt im Wesentlichen dem Verlauf der Vorjahre – mit zwei Ausnahmen: Zu Beginn der ersten Welle im Frühjahr 2020 stiegen die Krankmeldungen stark an, was auf eine höhere Sensibilisierung der Beschäftigten schließen lässt, bereits bei leichten Erkältungssymptomen nicht zur Arbeit zu gehen. Und insgesamt liegt die Arbeitsunfähigkeit wegen Atemwegserkrankungen inzwischen deutlich niedriger als in den Vorjahren, was sich auf verschärfte Hygienemaßnahmen und einen hohen Anteil von Arbeit im Homeoffice zurückführen lässt. Dagegen hat sich unmittelbar Corona-bedingte Arbeitsunfähigkeit im Jahr 2020 nach Statistiken der Krankenkassen kaum auf den Krankenstand ausgewirkt.

Das Krankheitsgeschehen im Kreditgewerbe bewegt sich stabil um etwa ein Viertel unter dem Niveau der Gesamtwirtschaft und ist damit als unauffällig einzustufen.

Krankenstände Januar 2018 bis Februar 2021 | Arbeitsunfähigkeit in % aller Beschäftigten



Quelle: BKK-Dachverband

Präsentismus | Ausmaß an Arbeit trotz Krankheit weiter rückläufig, im Homeoffice besonders selten

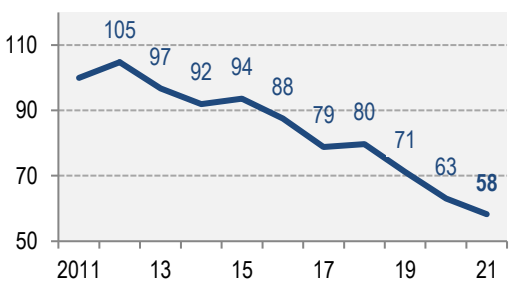
Die Annahme, Arbeit trotz Krankheit (Präsentismus) sei im Homeoffice besonders ausgeprägt, bestätigt sich im privaten Bankgewerbe nicht: In der Branche ist Präsentismus bereits seit Jahren rückläufig, und dieser Trend hat sich auch im Corona-Jahr fortgesetzt. Zugleich liegt das Ausmaß an Präsentismus bei den Beschäftigten im Homeoffice unter dem Durchschnitt, bei Homeoffice-Neulingen während der Pandemie sogar deutlich darunter. Bei den Gründen für Präsentismus stehen aktuell Kollegialität und Verantwortungsgefühl noch stärker als bislang im Vordergrund. Zeitdruck wird etwas häufiger genannt als in den Vorjahren, während Faktoren wie zu hohe Arbeitsbelastung oder Druck durch Vorgesetzte rückläufig sind. Das spricht für erhöhtes Vertrauen und Achtsamkeit in Krisenzeiten.

Zugleich ist offenbar auch das Verantwortungsgefühl bei den Beschäftigten deutlich gestiegen: Auch das Ausmaß an Krankmeldungen ohne Krankheit (Absentismus) hat sich im Corona-Jahr erheblich verringert.

Präsentismus nach Beschäftigtengruppen 2021, in %; sehr häufig / häufig



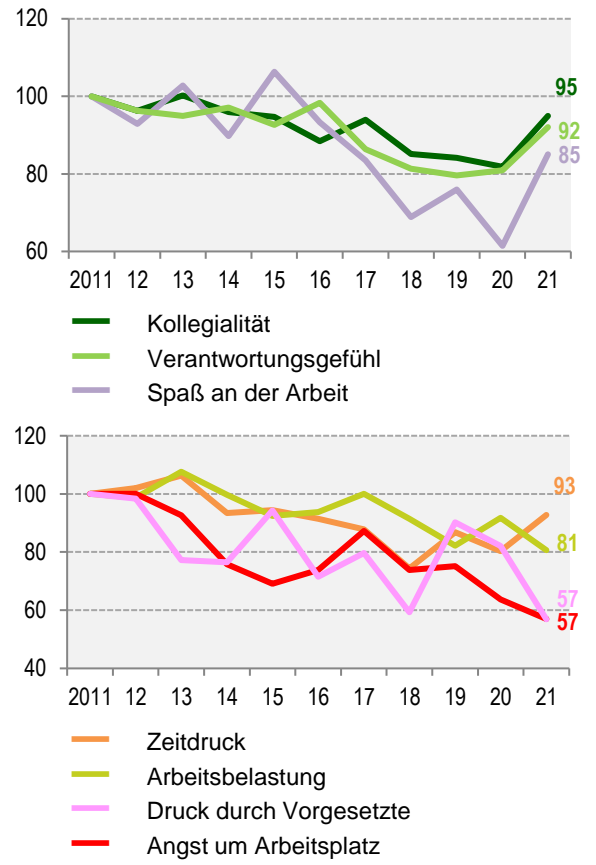
Präsentismus (Arbeit trotz Krankheit) Index 2011 = 100; sehr häufig / häufig



Gründe für Präsentismus in % der Beschäftigten, die mindestens gelegentlich krank zur Arbeit gehen



Gründe für Präsentismus Index 2011 = 100; Top 2 (sehr häufig / häufig)



Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021)

B Veränderung der Banken-Arbeitswelt durch Corona

21 | Arbeitsort

23 | Homeoffice: Ausmaß und Wünsche, Vor- und Nachteile, Ausstattung, Führung

29 | Belastung und Ängste durch die Pandemie

Arbeitsort | Bankgeschäft in der Pandemie: Zwei Drittel arbeiten mindestens teilweise von zu Hause

Zwei Drittel der Beschäftigten im privaten Bankgewerbe arbeiten in der Pandemie zumindest teilweise von zu Hause, etwa doppelt so viele wie im Durchschnitt aller Branchen. Etwas mehr als ein Viertel der Bankbelegschaften arbeitet nicht von zu Hause – vor allem, weil das in ihrer Tätigkeit oder ihrem Arbeitsbereich nicht möglich ist. Aber auch knapp ein Viertel derjenigen, die nicht von Hause arbeiten, hat gar kein Interesse am Homeoffice.

Wo Arbeit von zu Hause aus betrieblichen Gründen nicht möglich ist, liegt das vor allem an regulatorischen Anforderungen, Datensicherheit/Vertraulichkeit, der Aufrechterhaltung persönlicher (Beratungs-)Dienstleistungen für Kunden und der Notwendigkeit spezieller Infrastrukturen, die sich im Homeoffice nicht abbilden lassen. Das betrifft insbesondere die persönliche Beratung von Privat- und Geschäftskunden, das Handelsgeschäft, Backoffice-Tätigkeiten mit Schwerpunkt (Kredit-)Sachbearbeitung, Wertpapierabwicklung/-verwahrung und Dokumentenverarbeitung.

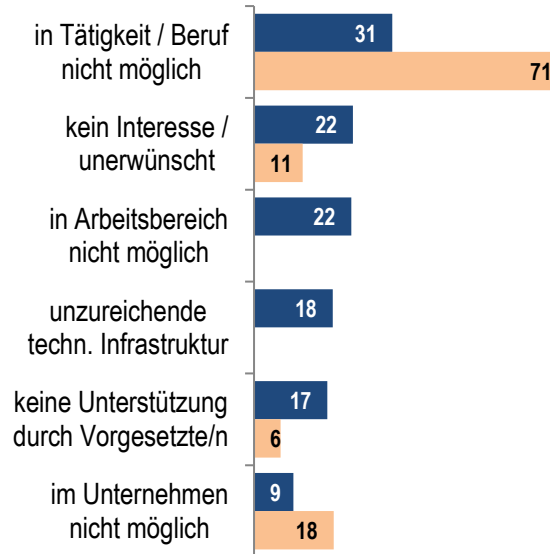
Quellen: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021); D21 Digital-Index 2020/2021; AGV-Erhebung zur Mobilarbeit im privaten Bankgewerbe, Dezember 2020

■ Privates Bankgewerbe ■ Gesamtwirtschaft

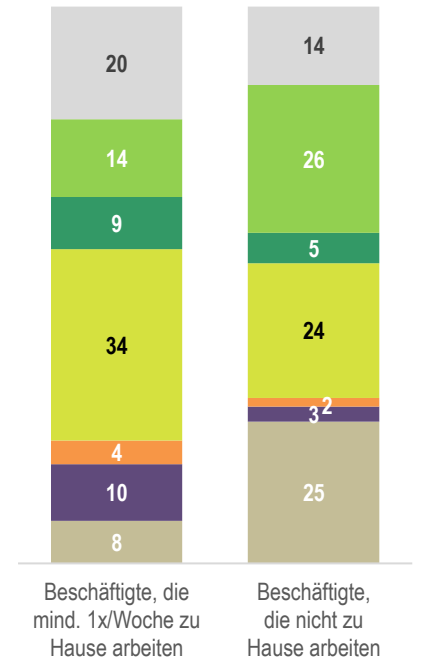
Ausmaß an Arbeit von zu Hause in % aller Beschäftigten



Gründe für Nicht-Arbeit von zu Hause in % aller Beschäftigten, die nicht zu Hause arbeiten



Beschäftigte nach Arbeitsbereich Priv. Bankgewerbe; in %



■ Investmentbanking, Private Banking, Sonstige
 ■ Retail Banking (Privatkundengeschäft)
 ■ Firmenkundengeschäft
 ■ Rechnungswesen, Controlling, Kredit, Zahlungsverkehr, Treasury, sonstige Zentralfunktionen
 ■ Personal
 ■ EDV
 ■ Organisation

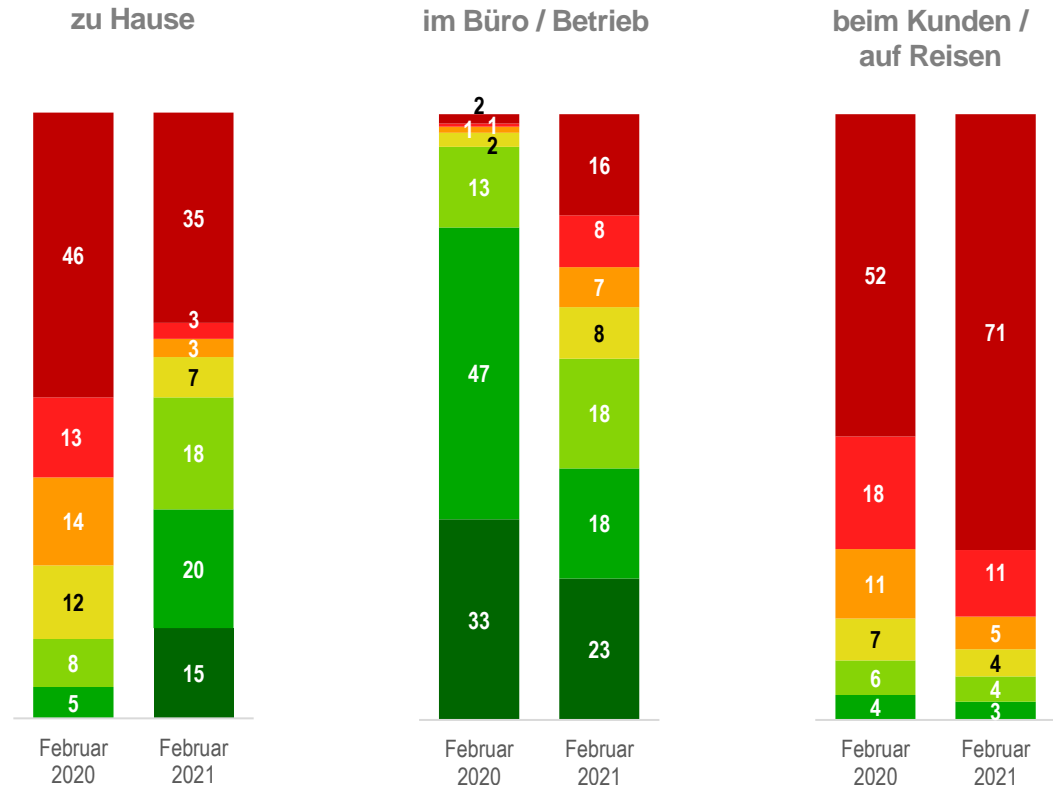
Arbeitsort | Ein Drittel während des Lockdowns täglich im Homeoffice, Ausmaß an täglicher Arbeit im Büro halbiert

Die Pandemie hat den Trend zum Homeoffice im Bankgewerbe nochmals verstärkt. Vor Corona arbeitete bereits über die Hälfte der Bankbeschäftigten mindestens gelegentlich von zu Hause, in der Hochphase der Pandemie waren es zwei Drittel. Täglich im Homeoffice waren vor Corona 5 Prozent der Belegschaften, während der Pandemie inmitten des zweiten Lockdowns waren es 35 Prozent. Umgekehrt hat sich der Anteil der Beschäftigten, die täglich im Büro arbeiten, innerhalb eines Jahres von 80 auf rund 40 Prozent halbiert. Auch das Ausmaß an Arbeit bei Kunden und auf Reisen ist pandemiebedingt deutlich rückläufig.

Arbeitsorte

Privates Bankgewerbe, in % aller Beschäftigten

- immer/ausschließlich
- täglich, aber nicht ausschließlich
- mehrmals in der Woche
- mind. 1 x in der Woche
- mind. 1 x im Monat
- seltener
- nie

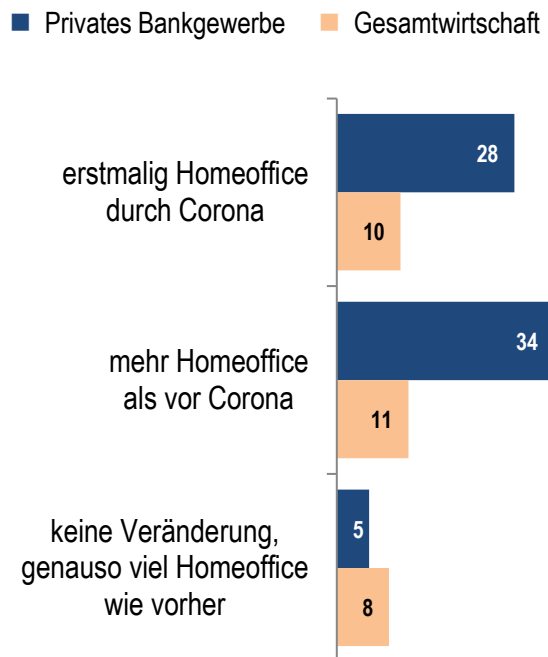


Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2020 und Februar 2021)

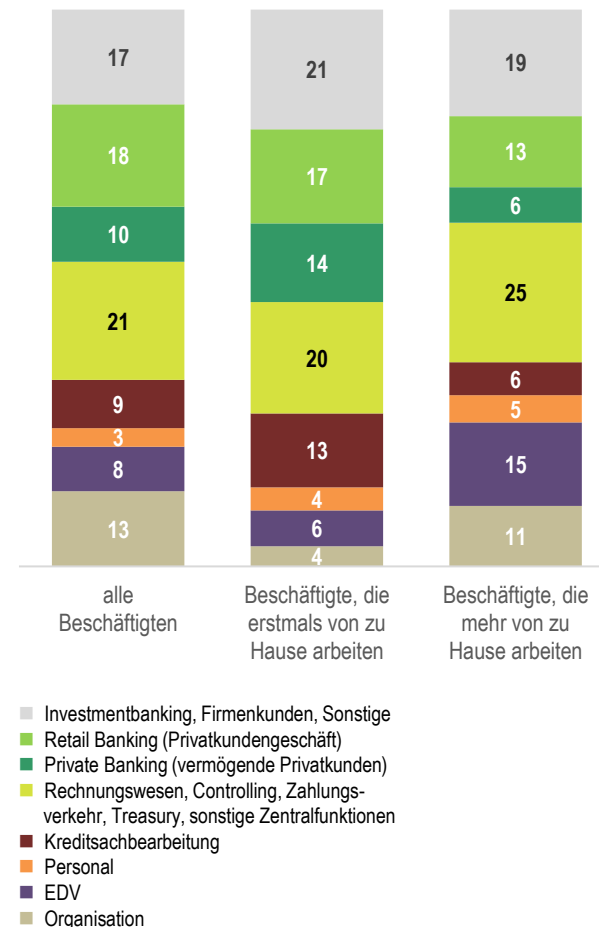
Gut ein Viertel der Bankbeschäftigten hat seit Beginn der Corona-Pandemie erstmals im Homeoffice gearbeitet, knapp 40 Prozent bereits vorher – allerdings ganz überwiegend in geringerem Umfang als während des Lockdowns. Damit hat sich das Ausmaß an Arbeit von zu Hause binnen Jahresfrist für über 60 Prozent der Beschäftigten erhöht, nur für 5 Prozent ist es unverändert geblieben. Das ist erheblich mehr als in der Gesamtwirtschaft (21 Prozent mehr Homeoffice, 8 Prozent unverändert).

Die Homeoffice-Neulinge kommen überdurchschnittlich häufig aus Backoffice-Bereichen (v.a. Kreditsachbearbeitung) und hochwertiger Kundenberatung (Private Banking). Unter den Homeoffice-Erfahrenen mit verstärkter Arbeit von zu Hause sind besonders viele Führungskräfte, übertariflich Vergütete, Beschäftigte aus Zentralbereichen (insbesondere EDV) sowie Beschäftigte, die täglich Kinder zu betreuen haben.

Veränderung beim digitalen Arbeiten durch Corona
in % aller Beschäftigten



Beschäftigte nach Arbeitsbereich
Priv. Bankgewerbe; in %



Quellen: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021); D21 Digital-Index 2020/2021

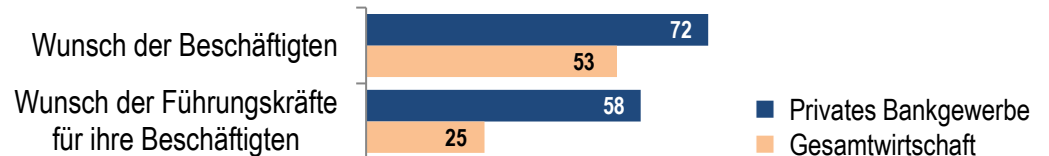
Homeoffice | Wunsch nach ausgewogenem Mix aus Arbeit im Büro und von zu Hause – Banken überdurchschnittlich offen für neue hybride Arbeitswelt

Die Beschäftigten im privaten Bankgewerbe wollen künftig zwar häufiger als bislang und als in anderen Branchen von zu Hause arbeiten; die große Mehrheit möchte das aber nicht ausschließlich. Die meisten bevorzugen einen ausgewogenen Mix aus Arbeit im Büro und von zu Hause: Zwar würden insgesamt knapp 80 Prozent gerne mindestens einmal wöchentlich von zu Hause arbeiten, aber nur rund 22 Prozent wünschen sich tägliche Arbeit im Homeoffice. Fast 40 Prozent würden gerne mehrmals in der Woche zu Hause arbeiten, fast 20 Prozent mindestens einmal. Allerdings decken sich Realität und Wunsch bei häufigerem Homeoffice (mindestens einige Tage in der Woche) bereits zu fast 90 Prozent. Und Homeoffice-Nutzer würden das Ausmaß an häufigerer Arbeit von zu Hause sogar gerne etwas einschränken.

Dass Wunsch und Wirklichkeit noch auseinanderfallen, dürfte vor allem an den aktuellen Umständen liegen: Pandemiebedingt bemühen sich die Unternehmen derzeit, dass so viele Beschäftigte wie möglich von zu Hause arbeiten, auch wenn sie sich mindestens gelegentliche Präsenz im Büro wünschen. Umgekehrt äußern auch Beschäftigte den Wunsch nach (mehr) Homeoffice, deren Tätigkeit das nicht oder nur teilweise zulässt.

Es ist aber absehbar, dass sich mit Abklingen der Pandemie ein neuer Mix aus Büroarbeit und erhöhtem Homeoffice-Anteil etablieren wird – auch, weil die Führungskräfte das unterstützen: Fast 60 Prozent von ihnen möchten, dass ihre Beschäftigten nach Corona mehr von zu Hause arbeiten als zuvor, deutlich mehr als im Durchschnitt der Gesamtwirtschaft (25 Prozent). Damit zeigen sich die Vorgesetzten in den Banken überdurchschnittlich offen für eine neue hybride Arbeitswelt.

Wunsch nach mehr Homeoffice, wenn die Corona-Pandemie vorüber ist | in %



Arbeit von zu Hause: Realität und Wunsch Privates Bankgewerbe; in %

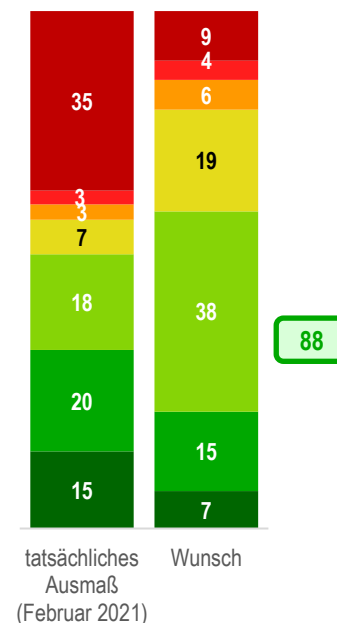
- immer/ausschließlich
- täglich, aber nicht ausschließlich
- mehrmals in der Woche
- mind. 1 x in der Woche
- mind. 1 x im Monat
- seltener
- nie

XY

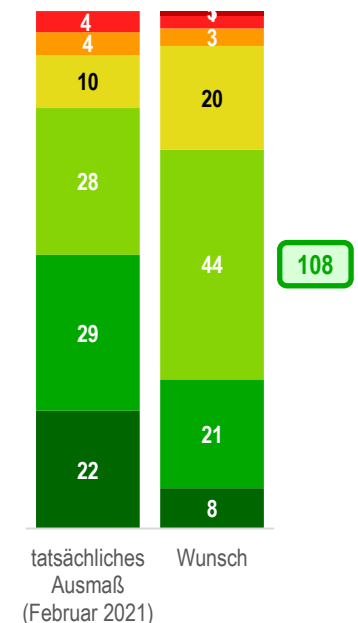
= Verhältnis Realität / Wunsch bei Arbeit von zu Hause mehrmals in der Woche oder öfter (in %)

Quellen: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021); D21 Digital-Index 2020/2021

alle Beschäftigten



Homeoffice-Nutzer



Homeoffice | Wunsch nach Homeoffice bei Frauen / Müttern stärker als bei Männern / Vätern – Jüngere Eltern schon heute besonders oft im Homeoffice

Während sich das Ausmaß an Arbeit von zu Hause bei Frauen und Männern und auch bei Müttern und Vätern nicht so sehr unterscheidet, zeigen sich deutliche Abweichungen bei den Wünschen: Frauen/Mütter würden gerne häufiger im Homeoffice arbeiten als Männer/Väter. Darin spiegelt sich auch im Bankgewerbe das gesamtgesellschaftliche Phänomen, dass familiäre Verpflichtungen nach wie vor überwiegend von Frauen übernommen werden. Es zeigt sich aber auch, dass insbesondere jüngere Eltern bereits sehr häufig von zu Hause arbeiten und sich Realität und Wunsch bei häufigerem Homeoffice (mindestens einige Tage pro Woche) bereits zu rund 90 Prozent decken. Das unterstreicht die Bemühungen der Banken für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.

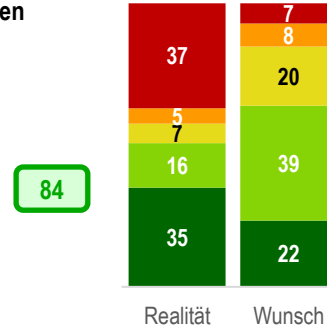
Arbeit von zu Hause: Realität und Wunsch Privates Bankgewerbe; in %

- Immer / täglich
- mehrmals in der Woche
- mind. 1 x in der Woche
- mind. 1 x im Monat oder seltener
- nie

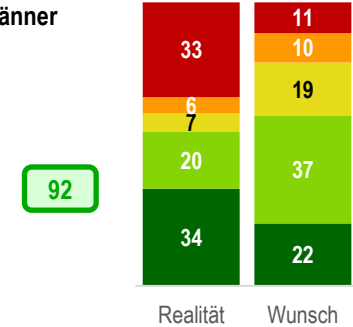
XY = Verhältnis Realität / Wunsch bei Arbeit von zu Hause mehrmals in der Woche oder öfter (in %)

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021); * Banken und Versicherungen

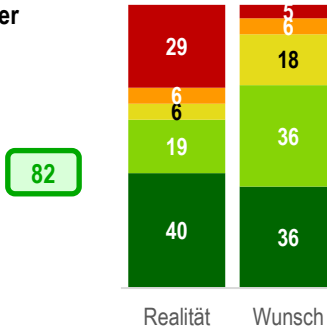
Frauen



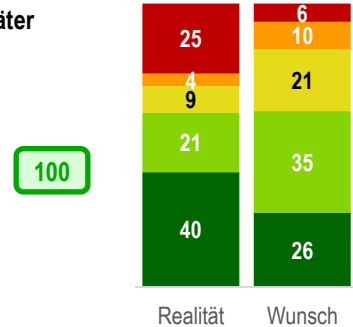
Männer



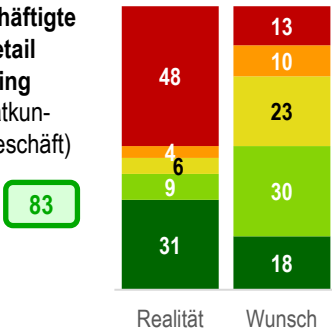
Mütter



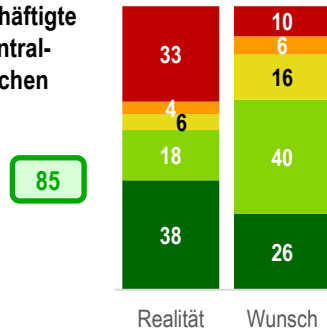
Väter



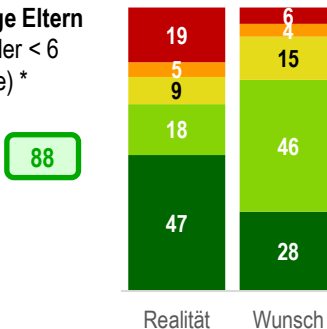
Beschäftigte im Retail Banking (Privatkundengeschäft)



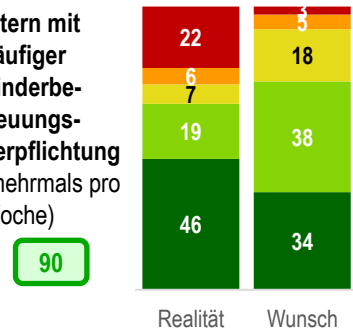
Beschäftigte in Zentralbereichen



Junge Eltern (Kinder < 6 Jahre) *



Eltern mit häufiger Kinderbetreuungsverpflichtung (mehrmals pro Woche)



Homeoffice: Vor- und Nachteile | Weniger Stress, deutlich mehr Flexibilität und Effizienz – aber persönlicher Austausch und Kreativität leiden

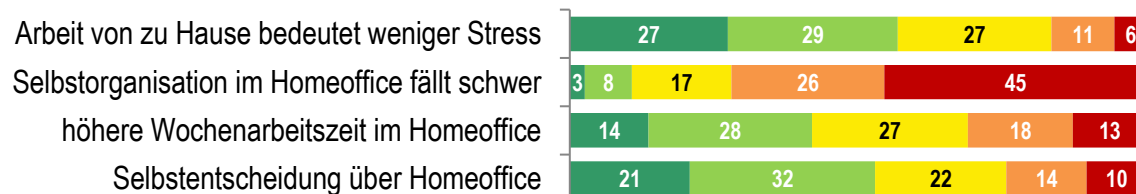
Die Arbeit von zu Hause wirkt im Vergleich zur Arbeit im Büro überwiegend positiv und entlastend. Deutlich über die Hälfte der Bankbeschäftigten empfindet im Homeoffice weniger Stress. Denn die Belegschaften bewerten wichtige Aspekte der Arbeitsqualität im Homeoffice besser als im Büro / Betrieb. Dazu gehören vor allem die Flexibilität der Arbeitszeiteinteilung, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und Effizienz der eigenen Arbeit. Hinzu kommen mehr Pausen, weniger Störungen und eine insgesamt geringere Arbeitsbelastung als im Büro. Auch die Entscheidungsspielräume werden besser eingeschätzt; die meisten Beschäftigten können autark entscheiden, wo sie arbeiten möchten, und den meisten fällt die Selbstorganisation im Homeoffice nicht schwer.

Auf der anderen Seite müssen die Beschäftigten im Homeoffice bei bestimmten Aspekten der Zusammenarbeit Abstriche machen, in erster Linie beim informellen Austausch mit Kollegen/Vorgesetzten, beim Teamgeist und der Zusammenarbeit in kreativen/innovativen Arbeitsprozessen, beim Informationsfluss und der Zusammenarbeit in kritischen Arbeits-/Projektphasen. Und das Arbeitsvolumen im Homeoffice liegt tendenziell etwas höher als im Büro/Betrieb.

Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021)

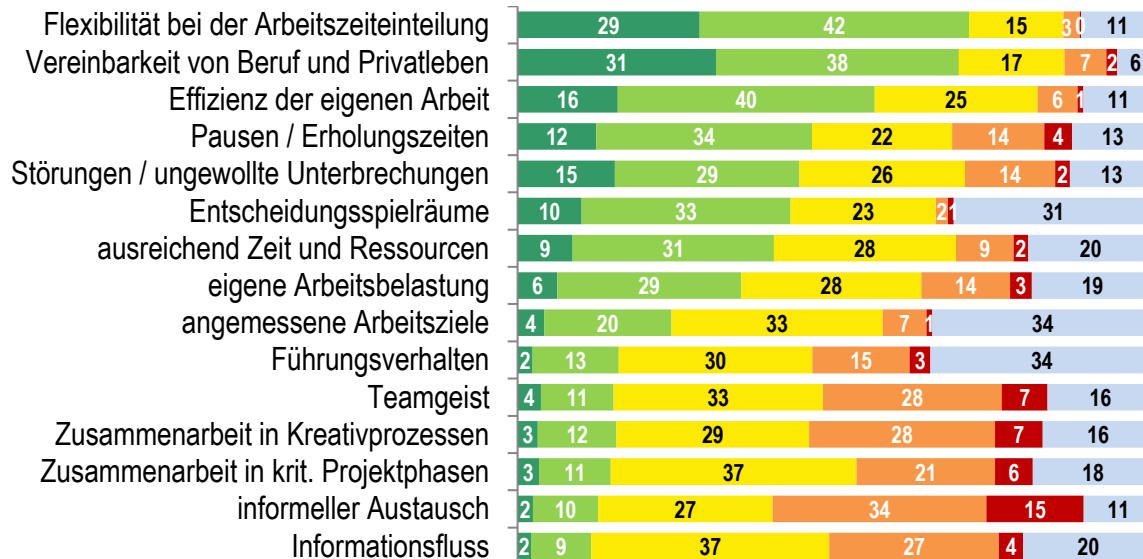
Erfahrungen mit Arbeit im Homeoffice | Privates Bankgewerbe, in %

Zustimmung ■ voll und ganz ■ eher ■ unentschieden ■ eher nicht ■ gar nicht



Homeoffice vs. Arbeit im Büro / Betrieb | Privates Bankgewerbe, in %

■ erheblich besser ■ besser ■ teils / teils ■ schlechter ■ erheblich schlechter ■ keine Auswirkung

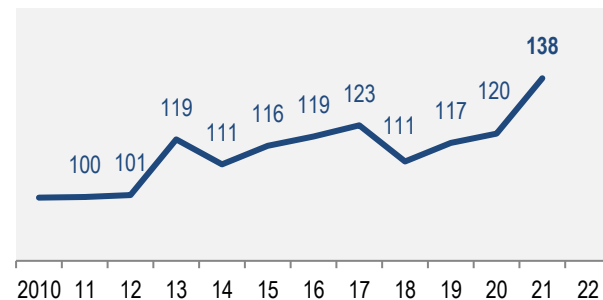


Homeoffice: Ausstattung | Äußere Arbeitsbedingungen verbessert, technische Ausstattung der Bankbeschäftigten überdurchschnittlich gut

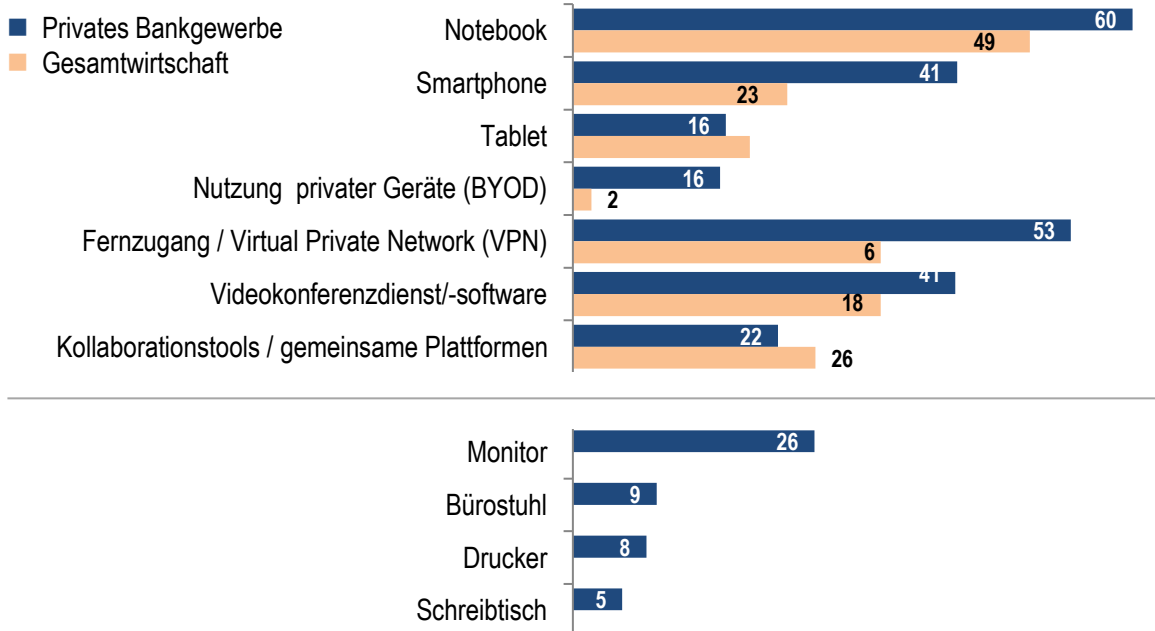
Der verstärkte Wechsel ins Homeoffice hat dazu geführt, dass die meisten Beschäftigten die äußeren Arbeitsbedingungen (technische Ausstattung, Beleuchtung, Belüftung, Raumtemperatur/-größe etc.) so gut bewerten wie noch nie. Das liegt sicher auch an der überdurchschnittlich guten Ausstattung der Bankbeschäftigten für die Arbeit zu Hause: 60 Prozent der Belegschaften, die mindestens gelegentlich von zu Hause arbeiten, erhalten von ihrem Arbeitgeber ein Notebook (Gesamtwirtschaft: 49 Prozent), über 40 Prozent ein Smartphone (Gesamtwirtschaft: 23 Prozent). Über die Hälfte der im Homeoffice tätigen Bankbeschäftigten hat von zu Hause aus Zugang zum Firmennetzwerk (VPN), über alle Branchen hinweg gilt das nur für ein Drittel. Darüber hinaus stellen die Banken ihren Beschäftigten auch Hardware und Mobiliar zur Verfügung, insbesondere Monitore, vereinzelt auch Bürostühle, Drucker und weiteres Equipment.

Bewertung der äußeren Arbeitsbedingungen (z.B. Luft, Licht, Lärm, Raumtemperatur, Raumgröße, techn. Ausstattung)

Privates Bankgewerbe; Index 2010 = 100



Bereitstellung von Equipment durch den Arbeitgeber
in % der Beschäftigten, die von zu Hause arbeiten

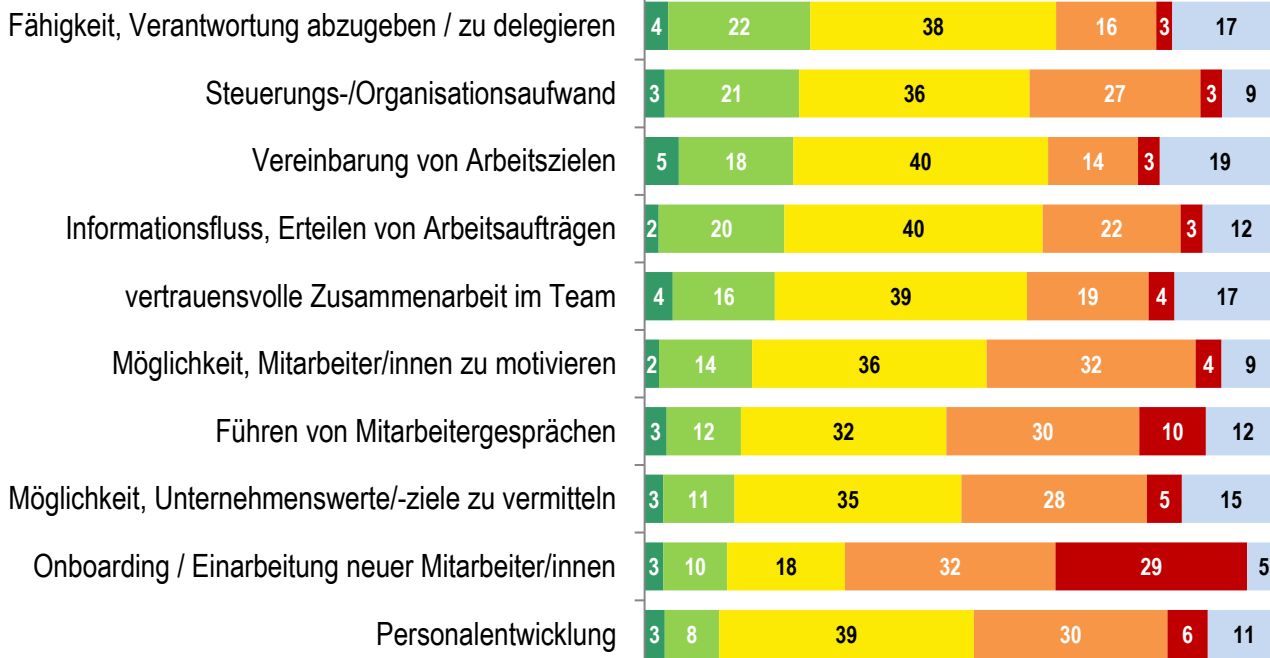


Quellen: repräsentative Beschäftigtenbefragungen im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (2010 - 2021); D21 Digital-Index 2020/2021

Obwohl die Beschäftigten die Führungsqualität insgesamt sehr gut und auch positiver als im Vorjahr bewerten, empfinden die Führungskräfte selbst die Erfüllung ihrer Aufgaben in den dezentralen und virtuellen Arbeitsstrukturen während der Pandemie überwiegend als schwieriger. Zwar fallen ihnen im Homeoffice das Delegieren und die Vereinbarung von Arbeitszielen überwiegend leichter, weitgehend ambivalent bewerten sie Aspekte der Arbeitsorganisation (Informationsfluss, Steuerungsaufwand) und der vertrauensvollen Zusammenarbeit. Als überwiegend schwieriger empfinden sie jedoch – wenig überraschend – die Aufgaben Motivation, Personalentwicklung und insbesondere Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Erfahrungen mit Führung im Homeoffice Privates Bankgewerbe, in der Führungskräfte %

■ erheblich besser ■ besser ■ teils / teils ■ schlechter ■ erheblich schlechter ■ keine Auswirkung



Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021)

Belastung durch Pandemie | **Ambivalentes Belastungsempfinden, Angst vor Ansteckung vor allem bei Entscheidungsfreiheit für den Arbeitsort**

Bei Belastungen und Ängsten durch die Corona-Pandemie ergibt sich unter den Beschäftigten im privaten Bankgewerbe ein differenziertes Bild. Die insgesamt veränderten Umstände infolge der Corona-Pandemie empfindet fast die Hälfte als (eher) belastend, aber immerhin ein Drittel sieht das nicht so. Der überwiegende Teil der Beschäftigten hat keine Angst, sich auf dem Weg zur Arbeit oder am Arbeitsplatz im Büro/Betrieb mit Corona zu infizieren, bei etwas mehr als einem Drittel ist das jedoch der Fall. Die Angst vor Ansteckung ist besonders ausgeprägt bei Beschäftigten, die durch die Pandemie insgesamt belastet oder verunsichert sind, sowie bei Beschäftigten, deren Tätigkeit eine Arbeit von zu Hause nicht oder nur teilweise erlaubt (Retail Banking, Organisation). Interessanterweise ist die Angst vor Ansteckung im Betrieb oder auf dem Arbeitsweg ganz besonders ausgeprägt bei den Beschäftigten, die selbst entscheiden können, ob sie im Betrieb oder von zu Hause arbeiten – während sie bei denjenigen, die (zwingend) nur im Betrieb arbeiten, sogar leicht unterdurchschnittlich ausfällt. Es spricht deshalb viel dafür, dass die geäußerte Angst nicht auf konkrete Gefährdungen (etwa fehlende Hygienemaßnahmen in den Betrieben) zurückzuführen ist, sondern vielmehr mit der Entscheidungsfreiheit zu tun hat, eine (potenzielle) Gefährdung einzugehen oder zu vermeiden.

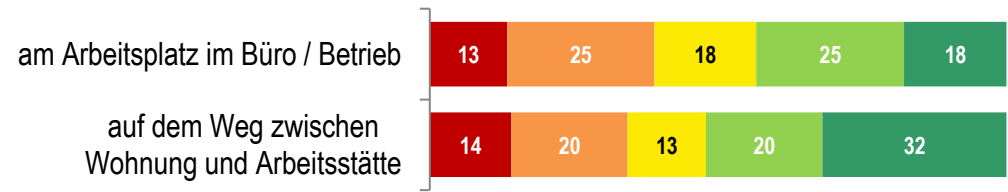
Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Wohlbefinden Privates Bankgewerbe, in %

Zustimmung ■ voll und ganz ■ eher ■ unentschieden ■ eher nicht ■ gar nicht



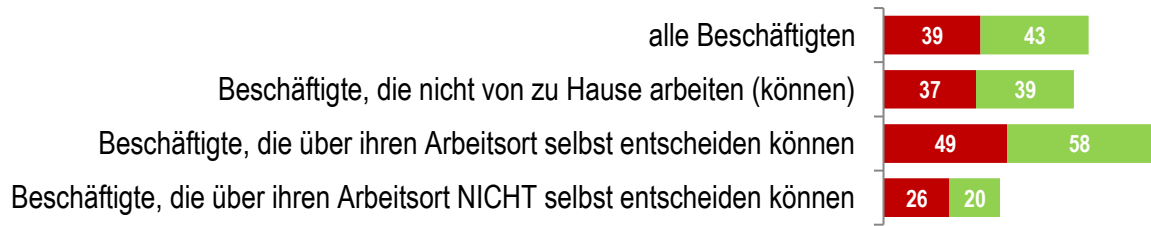
Angst vor Ansteckung mit dem Coronavirus Privates Bankgewerbe; in %

Zustimmung ■ voll und ganz ■ eher ■ unentschieden ■ eher nicht ■ gar nicht



Angst vor Ansteckung mit dem Coronavirus am Arbeitsplatz nach Entscheidungsfreiheit über den Arbeitsort | Privates Bankgewerbe; in %

■ (hohe) Angst vor Ansteckung ■ (geringe) Angst vor Ansteckung



Quelle: repräsentative Beschäftigtenbefragung im privaten Bankgewerbe, Kantar im Auftrag des AGV Banken (Februar 2021)



Herausgeber:

**Arbeitgeberverband des privaten
Bankgewerbes e.V.**

Burgstraße 28

10178 Berlin

Telefon: (030) 59 00 112 70

Telefax: (030) 59 00 112 79

E-Mail: service@agvbanken.de

www.agvbanken.de

Stand: April 2021

