

# HR-Herausforderungen im Finanzdienstleistungssektor erfolgreich meistern

Ein kurzer Leitfaden für HR-Führungskräfte in der  
Finanzdienstleistungsbranche



# Index

Zusammenfassung	3
-----------------	---

---

<b>Teil I</b>	
Aktuelle Herausforderungen für HR-Führungskräfte im Finanzdienstleistungssektor	4

---

<b>Teil II</b>	
Die Folgen der Pandemie für die Arbeitskräfte im Finanzdienstleistungssektor	6

---

<b>Teil III</b>	
Schritte zur Bewältigung von HR-Herausforderungen in der Finanzdienstleistungsbranche	7

---

Wichtigste Schlussfolgerungen	8
-------------------------------	---

# Zusammenfassung

Einer der kritischsten und einflussreichsten Wirtschaftssektoren, die Finanzdienstleistungsbranche, ist kaum für ihre fortschrittliche Anpassungsfähigkeit bekannt. Infolgedessen haben Banken, Investoren und Versicherungen mehr noch als andere Branchen damit zu kämpfen, sich an die Herausforderungen anzupassen, welche die Corona-Pandemie für das Personalwesen mit sich brachte – die Verwaltung der mobilen Arbeit in einem nie zuvor erlebten Ausmaß war eine davon, und die Bewältigung des erhöhten Stresslevels der Mitarbeitenden im Finanzdienstleistungssektor war eine weitere.

Tatsache ist jedoch, dass diese Umstellungen bereits im Gange waren. Home Office und mobiles Arbeiten, die Einführung zukunftsorientierter Technologien (z. B. KI) sowie die Berücksichtigung der psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden waren unausweichlich – die Pandemie beschleunigte nur das notwendige Tempo für die Umsetzung der Veränderungen. Deshalb kann der Finanzdienstleistungssektor die Umsetzung von Lösungen für die beruflichen Bedürfnisse seiner Mitarbeitenden nicht mehr länger hinauszögern.

**Lesen Sie weiter, um eine einfache Strategie zur Bewältigung dieser Herausforderungen zu erhalten.**

Teil I

# Aktuelle Herausforderungen für HR-Führungskräfte im Finanzdienstleistungssektor

Neben der Notwendigkeit, sich schnell und reibungslos auf mobiles Arbeiten, Stress und wirtschaftliche Auswirkungen einzustellen, mussten sich HR-Führungskräfte in den letzten Jahren auch mit anderen herausfordernden Themen in der Branche auseinandersetzen.



## Vielfalt und Inklusion

Abgesehen von der Corona-Pandemie steht die [Förderung der Vielfalt der Mitarbeitenden](#) derzeit aufgrund gesellschaftlicher Ereignisse stärker im Fokus. Der Finanzdienstleistungssektor ist oft ein sehr traditionelles – wenn nicht gar konservatives – Umfeld und daher in vielen Ländern ([z. B. in den Vereinigten Staaten](#)) eine der am wenigsten vielfältigen Branchen.

HR-Führungskräfte tragen daher die Verantwortung für die Implementierung von Programmen zur Förderung von Vielfalt, Chancengleichheit und Inklusion (Diversity, Equality and Inclusion – DEI), um eine vielfältigere Besetzung der Mitarbeitenden zu erreichen – was im Gegenzug auch die Produktivität fördert (wie eine Umfrage von PwC Global ergab, in der [85 Prozent](#) der CEOs von Finanzdienstleistern zustimmten, dass DEI-Programme die Unternehmensleistung steigern).



## Talent-Krise

Eine weitere zentrale Herausforderung für HR-Führungskräfte in der Finanzdienstleistungsbranche ist die sogenannte [“Talent Krise”](#). Eine Industrie, die bekannt ist für ein hohes Arbeitspensum und einen harten Arbeitsethos, ist für [Millennials](#) und die Generation Z, die der Work-Life-Balance einen viel höheren Stellenwert zusprechen als frühere Generationen, zumindest auf lange Sicht nicht sehr attraktiv. Nicht nur das, auch die Skandale, die den Sektor seit Jahren belasten, schrecken Hochschulabsolventen ab, die stattdessen eine Beschäftigung in Branchen und Unternehmen mit einem besseren Ruf anstreben. All diese Faktoren zusammen genommen führen zu geringer Mitarbeiter:innenbindung, hoher Fluktuation und einem wachsenden Mangel an qualifizierten Arbeitskräften in der Branche.



## Digitale Transformation

Es besteht auch die Notwendigkeit, die Arbeitskräfte entsprechend neu zu qualifizieren, um die Initiativen zur [Digitalen Transformation](#) in der Industrie in Angriff zu nehmen, die seit Jahren größtenteils erfolglos geblieben sind. Die Corona-Krise hat die Dringlichkeit einer raschen Digitalisierung von Prozessen deutlich gemacht, was jedoch nicht möglich ist, ohne die berückichtigte Zurückhaltung der Branche gegenüber diesem Thema zu ändern.



## Teil II

# Die Folgen der Pandemie für die Arbeitskräfte im Finanzdienstleistungssektor

Die Pandemie hatte weitreichende Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Mitarbeitenden. Eine [meQuilibrium survey](#) über die Auswirkungen von COVID-19 auf die Resilienz der Arbeitskräfte ergab Folgendes:

**23%**

der Beschäftigten unter 40 Jahren berichteten von vermehrten Schlafstörungen

**16%**

der Beschäftigten im Finanzsektor berichteten über mehr arbeitsbedingten Stress

**37%**

geringere Motivation

Diese Zahlen sind auf den Druck und die Instabilität im Zusammenhang mit der Wirtschaft und die abrupte Umstellung auf Home Office und mobiles Arbeiten zurückzuführen, was nicht nur logistische, sondern auch individuelle Hürden und ein wachsendes Isolationsgefühl mit sich brachte. Dennoch gewöhnten sich die Mitarbeitenden an die Situation und obwohl sich die Unternehmen auf eine baldige Rückkehr ins Büro vorbereitet haben – und diese auch erwarten –, scheinen nur 20 % der Mitarbeitenden darauf erpicht zu sein, wieder in ihre Büros zurückzukehren, selbst wenn es sich um einen [Hybridmodus](#) handelt.

Dies macht die Arbeit einer HR-Führungskraft im Finanzsektor natürlich anspruchsvoller als je zuvor. Wie gewinnt man neue Mitarbeitende? Wie kann man die Fluktuation niedrig und die Beschäftigungsquote hoch halten? Wie kann man sich um das Wohlbefinden der Mitarbeitenden kümmern und gleichzeitig das Unternehmenswachstum sicherstellen? Zur Beantwortung dieser Fragen haben wir einige wirksame Schritte zusammengestellt, die HR-Führungskräfte helfen ihre Mitarbeitenden erfolgreich zu unterstützen.

## Teil III

# Schritte zur Bewältigung von HR-Herausforderungen in der Finanzdienstleistungsbranche

## 1 Agiler werden

Die Finanzdienstleistungsbranche wurde in den letzten Jahren mit einer Bandbreite von schnelllebigem, technologiefreundlichen neuen Konkurrenzunternehmen konfrontiert: FinTechs. Diese aufstrebenden Start-ups zeichnen sich durch Technologien und Innovationen aus, die die traditionellen Methoden und die Umsetzung von Finanzdienstleistungen – vom Bankgeschäft bis zum Aktienhandel – neu denken. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Finanzinstitute agil sein und eine innovative Denkweise fördern – vom Sales-Team bis zu den Führungskräften im C-Level. Digitales Coaching kann ein großartiges Instrument sein, um mehr Agilität in diese traditionelle Industrie zu bringen.

## 2 In die Umschulung der Mitarbeitenden investieren

Im Zuge der digitalen Transformation der [Industry 4.0](#) haben die Unternehmen begonnen einen Ansatz zu verfolgen, bei dem die Technologie im Vordergrund steht. Indem die Finanzbranche den kulturellen Wandel annimmt, [wird sie sich verändern](#) und die Beschäftigten müssen sich neue Fähigkeiten aneignen, um mit dem Tempo Schritt zu halten. Wie können Bankangestellte Beziehungen zu ihren Kolleg:innen und Kund:innen aufbauen und pflegen, wenn sie sie nicht mehr persönlich treffen können?

Die Weiterbildung und Umschulung von Mitarbeitenden im Finanzbereich ist für den Erfolg von entscheidender Bedeutung – ein [McKinsey-Bericht](#) geht davon aus, dass in den nächsten zehn Jahren fast alle Stellen in Bankfilialen wegfallen werden. [Schauen Sie sich die Trends](#) in der Branche an, um Anhaltspunkte für die Umschulung zu finden, und vergessen Sie nicht die “Big Six”: Kundenerfahrung, Datenkompetenz, Führungsqualitäten, Risikomanagement außerhalb des Finanzsektors, Cybersicherheit und Betriebsmanagement. Darüber hinaus muss auch das Managementpersonal geschult werden, damit diese bessere Führungskräfte werden und eine Wachstumsmentalität fördern. [Eine skalierbare Bildungsinfrastruktur](#) könnte eine der Lösungen für Finanzdienstleister sein, die in neue Fähigkeiten investieren müssen.

### 3 Neue Talente anziehen (und sie behalten)

Die Einhaltung neuer Datenschutzvorschriften und das Sammeln von Daten aus verschiedenen Quellen erfordern vielleicht eine Fortbildung, aber das ist nur ein Teil der Lösung. Neue Talente anzuziehen (und zu halten) ist auch eine Chance für Finanzdienstleister, innovativ und wettbewerbsfähig zu bleiben. Dies war in der Branche schon immer ein Problem, [da fehlende Diversität](#) und traditionelle Hierarchiestrukturen potentielle Arbeitnehmer frustrieren und davon abhalten können ein Teil davon zu werden.

Angesichts steigender Erwartungen von Mitarbeitenden müssen Unternehmen jedoch unbedingt wettbewerbsfähig bleiben, wenn diese langfristig bleiben sollen. Digitales Coaching kann eine wichtige Rolle bei [der Bindung von Talenten](#) spielen, da es das Engagement und das Gefühl von Sinnhaftigkeit und Selbstbefähigung fördert.

### 4 Verbesserung des Kundendienstes

Kundenbindung ist ein weiterer wichtiger Punkt, um auf die vielen Herausforderungen der Finanzbranche zu reagieren. Da neue Unternehmen in den Markt eintreten – oft mit bahnbrechenden Technologien – sind Kundenerlebnis und -service entscheidende Elemente, die nicht außer Acht gelassen werden dürfen. [In einer globalen Studie von Accenture Financial Services gaben](#) 49 Prozent der Befragten an, dass der Kundenservice die Loyalität (auch bekannt als Kundenbindung) fördert. Nicht nur Websites und Anwendungen müssen technikaffin und benutzerfreundlich sein, sondern auch das Kundenservice-Team muss verbessert werden – entweder durch Weiterbildung oder durch KI-gestützte Prozesse (wie Bots).



## Die wichtigsten Erkenntnisse

Die Pandemie hat die Wirtschaftswelt in vielerlei Hinsicht verändert, wobei sich einige Branchen schneller angepasst haben als andere. Obwohl die Finanzdienstleistungsbranche traditionell und oft konservativ ist, befindet sie sich in einem entscheidenden Moment, in dem sie ohne weitere Verzögerung die erforderlichen Maßnahmen ergreifen muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Ein zentraler Punkt dieser Strategie muss darin bestehen, die HR-Führungskräfte mit den Werkzeugen und Ressourcen auszustatten, die erforderlich sind, um die Beschäftigten bei der Bewältigung der aktuellen Herausforderungen zu unterstützen. Dieser kurze Leitfaden enthält die grundlegenden Schritte, um dies zu erreichen.



**Digitales Coaching** kann ein effektives HR-Tool sein, um Arbeitgeber und Arbeitnehmer:innen in schwierigen Zeiten zu unterstützen. Erfahren Sie, wie Sharpist maßgeschneiderte Coaching-Lösungen für Menschen durch eine ergebnisorientierte digitale Lernlösung für Mitarbeiter:innenwachstum entwickelt.

## Kontaktieren Sie uns:

[hello@sharpist.com](mailto:hello@sharpist.com)

+49 30 120 88 76 33

[www.sharpist.com](http://www.sharpist.com)

